

**Ente:** Instituto FONACOT**Sector:** Trabajo y Previsión Social**Clave:** 14120**Unidades auditadas:** Dirección General Adjunta Comercial**Clave de programa:** 800 " Al Desempeño"

a) Identificación

En cumplimiento al Programa Anual de Fiscalización 2020, se llevó a cabo la auditoría No. 07/2020, al amparo de la orden de auditoría mediante el oficio número OIC/14/120/2020/326, de fecha 7 de octubre de 2020, la cual fue entregada personalmente a la Mtra. Nancy Brenda Zayola Olvera, Directora General Adjunta Comercial, el 7 de octubre de 2020, según consta en dicha orden de auditoría y el acta de inicio.

El personal comisionado para la revisión fueron los CC. Ernesto Jesus Pedroza de la Llave, con cargo de Titular del Área de Auditoría Interna, quien fungió como Jefe de Grupo, Victor Noé Hernández Guadarrama Gerente de Auditoría Interna como Coordinador de la auditoría, el personal auditor, integrado por: CC. Inés García Martínez y Marina Fabiola Méndez López ambas con cargos de Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad; el C. Daniel Mendiola Fonseca y la C. Carmen Sofía Rivera Villanueva, con cargos de Coordinadores Administrativos de Alta Responsabilidad adscritos a este Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.

b) Alcance de la auditoría

El alcance de la auditoría 7/2020 se dirigió a:

- a) Verificar el cumplimiento de Programa Anual de Trabajo (eficiencia).
- b) Comprobar la debida coordinación con otras áreas para el cumplimiento de objetivos (eficacia).
- c) Revisar que la operatividad de los procesos se haya realizado de conformidad con los recursos (eficiencia).
- d) Analizar el diseño y resultados de los indicadores de gestión comercial, considerando sus metas y objetivos. (efectividad).
- e) Comprobar la debida observancia normativa en materia de programación, presupuestación y registros contables.

	Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores	Hoja N°: 2 de 6 N° de auditoría: 07/2020
Ente: Instituto FONACOT	Sector: Trabajo y Previsión Social	Clave: 14120
Unidades auditadas: Dirección General Adjunta Comercial		Clave de programa: 800 " Al Desempeño"

f) Constatar la debida supervisión de los programas masivos de promoción de crédito y afiliación de centros de trabajo.

El periodo revisado comprendió del 2 de enero al 31 de diciembre de 2019

Esta auditoría se desarrolló de conformidad con las Normas Generales de Auditoría Pública y con los procedimientos y técnicas de auditoría que se consideraron necesarias que consistieron, entre otras; en el estudio general, la inspección, la investigación, el análisis y cálculo, para comprobar la eficiencia, eficacia, economía y efectividad en el cumplimiento de metas y objetivos de la Dirección General Adjunta Comercial.

c) Objetivo de la auditoría

La auditoría se realizó con el objetivo de evaluar el desempeño de la Dirección General Adjunta Comercial, al verificar su eficiencia, eficacia, economía y efectividad en el cumplimiento de metas y objetivos.

d) Unidades administrativas revisadas

Con el fin de lograr el objetivo, se determinó, como parte del método de la auditoría de desempeño, revisar a la Dirección General Adjunta Comercial

e) Antecedentes del área auditada

En cumplimiento al Programa Anual de Auditorías 2019 se realizó la siguiente auditoría: Auditora N° 10/2019, al rubro "Al Desempeño", cuyo objetivo fue, comprobar la calidad del servicio brindado a los trabajadores y a los centros de trabajo afiliados, evaluar la economía, eficiencia y eficacia de las operaciones y el grado en que se encuentran alineados los aspectos estratégicos o rumbo y los aspectos administrativos o cimientos que se vinculan con la afiliación de centros de trabajo y el otorgamiento de créditos. En el período comprendido del 8 de octubre al 13 de diciembre de 2019. En la que se determinaron 3 observaciones que consistieron en lo siguiente:



	Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores	Hoja N°: 3 de 6 N° de auditoría: 07/2020
Ente: Instituto FONACOT	Sector: Trabajo y Previsión Social	Clave: 14120
Unidades auditadas: Dirección General Adjunta Comercial		Clave de programa: 800 " Al Desempeño "

- Falta de soportes documentales de las actividades realizadas por el director de plaza Zaragoza, de acuerdo al Estatuto Orgánico del Instituto FONACOT.
- Deficiencia en el servicio de consulta de Buró de Crédito para la afiliación de centros de trabajo en el sistema CREDERE.
- Limitada eficiencia en la verificación de recibos de nómina sin CFDI, que se aplica en el proceso de otorgamiento de créditos.

f) Resultados

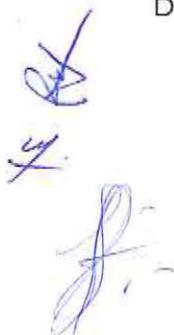
La auditoría inició el 7 de octubre y concluyó el 15 de diciembre de 2020. La unidad auditada fue:

- Dirección General Adjunta Comercial.

Objetivo: Determinar las estrategias y mecanismos de operación vinculados a los procesos de operación y supervisión a nivel nacional, mercadotecnia, análisis del comportamiento de mercados, calidad en los procesos comerciales, promoción y desarrollo de los productos y servicios que ofrece el Instituto FONACOT fijando las directrices para la integración de metas y objetivos a cumplir en apego a los planes y programas estratégicos institucionales, con base en los principios éticos de legalidad, imparcialidad, eficiencia, honradez.

Detectando las siguientes áreas de oportunidad:

- Debilidades en la coordinación de actividades relacionadas con la actualización del Manual de Organización General del Instituto FONACOT, los seis Manuales de Organización Específicos y los cinco Manuales de Políticas y Procedimientos de las áreas que integran la estructura orgánica de la Dirección General Adjunta Comercial, que pone en riesgo el cumplimiento de los objetivos de la Dirección General Adjunta Comercial, lo cual fue aclarado con soporte documental que hace referencia a la modificación del Estatuto Orgánico (correos de actualización, presentación de la 6ª Sesión Ordinaria del Consejo Directivo, oficio DGAC/113/122020 y DGAC/115/122020), programa de Trabajo para las gestiones de la



**Ente:** Instituto FONACOT**Sector:** Trabajo y Previsión Social**Clave:** 14120**Unidades auditadas:** Dirección General Adjunta Comercial**Clave de programa:** 800 "Al Desempeño"

modificación del Estatuto Orgánico, Dice y Debe Decir de los Manuales de Organización Específicos de las Direcciones de área y notas informativas.

- Deficiencia en el contenido del programa anual de trabajo de la Dirección General Adjunta Comercial (DGAC) y los planes de trabajo de las subdirecciones generales a su cargo. Los Planes de Trabajo 2019 proporcionados por la DGAC, la Subdirección General de Productos Digitales (SGPD) y la Subdirección General Comercial (SGC), no contienen los requisitos mínimos que establece el numeral 9 de la Norma Segunda del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno
- Falta de soporte documental de las siguientes funciones de la Subdirección General de Productos Digitales y la Dirección de Mercadotecnia:
 - "Desarrollo de las propuestas de eventos masivos de promoción de crédito": La cual fue aclarada al notificar que se cancelaron las gestiones para realizar la Licitación Pública Electrónica Nacional No. LA-014P7R001-E265-2019, ya que el área realizó un análisis de la rentabilidad y la relación costo-beneficio la cual no era beneficiosa para el Instituto. Asimismo, al haberse presentado una baja de tasas en el producto Crédito en Efectivo, el producto denominado "Caravanas" dejó de tener un costo preferencial para los trabajadores por lo que ya no era atractivo.

"Controlar y supervisar el proceso de inventarios de medios de disposición del crédito FONACOT": La cual fue aclarada al notificar que el medio de disposición se trataba de tarjetas Transfer que se otorgaban para que los trabajadores pudieran disponer de su Crédito Fonacot, en alianza con Banamex, la cual a la entrada en vigor de las modificaciones realizadas por la CNBV a la Circular Única de Bancos, entre las cuales destaca la verificación el línea de huella dactilar del cliente contra la base de datos del INE para cualquier operación bancaria, dificultó trabajar con Banamex, debido a que en esa fecha el instituto Fonacot no realiza dicha validación; por lo cual es necesario eliminar el uso de la tarjeta Banamex Transfer, aprovechando el vencimiento del contrato el 30 de noviembre de 2018. De tal forma que esta actividad no se continuó en el año 2019, al no existir los medios de disposición.

g) Recomendaciones preventivas

El resultado de la auditoría se integra con 1 recomendación, cuyo resultado se presenta a continuación:

**Ente:** Instituto FONACOT**Sector:** Trabajo y Previsión Social**Clave:** 14120**Unidades auditadas:** Dirección General Adjunta Comercial**Clave de programa:** 800 " Al Desempeño "

1. Deficiencia en el contenido del programa anual de trabajo de la Dirección General Adjunta Comercial (DGAC) y los planes de trabajo de las subdirecciones generales a su cargo.
 - Elaborar el Programa Anual de Trabajo de la Dirección General Adjunta Comercial y los Planes de Trabajo de la Subdirección General de Productos Digitales y la Subdirección General Comercial correspondientes a los ejercicios subsecuentes, debidamente formalizados, que cumplan con los requisitos señalados en las normas de control interno y que contenga la información mínima que permita supervisar y evaluar el desempeño de sus funciones, a fin de mejorar la eficacia del control interno y tener constancia de las acciones realizadas.

h) Pre dictamen u opinión del auditor

El presente se emitió el 15 de diciembre de 2020, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría. Ésta se realizó con la información proporcionada por las áreas auditadas, de cuya veracidad es responsable; Sin embargo, esta área Fiscalizadora, evaluará la información proporcionada en el seguimiento de las observaciones.

El objetivo de la revisión se realizó al desempeño de la Subdirección General Adjunta Comercial, al verificar su eficiencia, eficacia, economía y efectividad en el cumplimiento de metas y objetivos, evaluando que su desempeño se haya realizado con apego a lo establecido a la normativa aplicable del Instituto FONACOT.

Los resultados obtenidos en la auditoría, evidenciaron debilidades de control en la supervisión de las actividades y procesos inherentes al desempeño de la Subdirección General Adjunta Comercial.

En opinión de este Órgano Interno de Control, se recomienda continuar llevando a cabo acciones para mejorar el control interno existente y reforzar la supervisión e implementación de dichas acciones, por parte del área auditada, a efecto de que se apliquen, de manera efectiva, los procedimientos a cargo de la Subdirección General Adjunta Comercial, constatando el apego al marco normativo aplicable.

**FUNCIÓN
PÚBLICA**

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



**Órgano Interno de Control en el Instituto del
Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**

Hoja N°: 6 de 6
N° de auditoría: 07/2020

Ente: Instituto FONACOT

Sector: Trabajo y Previsión Social

Clave: 14120

Unidades auditadas: Dirección General Adjunta Comercial

Clave de programa: 800 " Al Desempeño "

Por lo tanto, es necesario atender la inconsistencia detectada, realizando con oportunidad las acciones propuestas respecto a las recomendaciones establecidas por este Órgano Interno de Control lo cual permitirá desempeñar, de manera eficiente, un mejor control y una adecuada administración de sus operaciones.

Handwritten signature in blue ink