

	<b>Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores</b>	Hojas: No. 1 de 5 Número de auditoría: 9/2016 Número de observación: 1 Monto fiscalizable: \$ 17,568 Miles Monto fiscalizado: \$ 2,967 Miles Monto por aclarar: N/A Monto por recuperar: N/A Riesgo: M
	<b>Cédula de Observaciones</b>	

Ente: Instituto FONAGOT	Sector: Trabajo y Previsión Social	Clave: 14120
Área Auditada: Dirección General Adjunta Comercial, Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas, Subdirección General Comercial y Dirección Regional Occidente.		
Clave de programa y descripción de la auditoría: 800 "Al Desempeño".		

OBSERVACION	RECOMENDACIONES																		
<p><b>VERTIENTE REVISADA: ECONOMÍA Y CLIENTE CIUDADANO.</b></p> <p><b>1.- BAJA UTILIZACIÓN DE LAS UNIDADES DE TRÁMITES Y SERVICIOS (UTYS) POR LOS TRABAJADORES.</b></p> <p>Derivado de las encuestas realizadas por este Órgano Interno de Control (OIC) a través de Internet a la totalidad de trabajadores de la región occidente, así como las encuestas realizadas de forma presencial en las Direcciones Estatales de Guadalupe, León y Tepic, se observó lo siguiente:</p> <p>a) Encuestas por Internet a trabajadores de región occidente.</p> <p>En el mes de mayo de 2016, este Órgano Interno de Control envió 24,398 encuestas vía correo electrónico a igual número de trabajadores que cuentan con créditos otorgados en las sucursales de la región occidente, de las cuales 18,678 llegaron a su destinatario y 5,720 fueron rechazadas por inconsistencias en los correos electrónicos; a su vez se obtuvieron 2,412 (13%) respuestas del total de trabajadores que recibieron la encuesta.</p> <p>De los resultados obtenidos, se observó que 2,064 (85.6%) trabajadores manifestaron no utilizar las UTYS, debido a las razones que a continuación se describen:</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th>No. de Trabajadores</th> <th>%</th> <th>Motivo por el cual no utilizaron las UTYS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>791</td> <td>38.3%</td> <td>No sabían que estaban</td> </tr> <tr> <td>749</td> <td>36.3%</td> <td>Prefieren ir con un analista</td> </tr> <tr> <td>460</td> <td>22.3%</td> <td>No sabían para que servía</td> </tr> <tr> <td>64</td> <td>3.1%</td> <td>Es muy difícil de usar</td> </tr> <tr> <td><b>2,064</b></td> <td><b>100%</b></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	No. de Trabajadores	%	Motivo por el cual no utilizaron las UTYS	791	38.3%	No sabían que estaban	749	36.3%	Prefieren ir con un analista	460	22.3%	No sabían para que servía	64	3.1%	Es muy difícil de usar	<b>2,064</b>	<b>100%</b>		<p><b>PREVENTIVAS:</b></p> <p>1.- La Dirección General Adjunta Comercial, deberá incrementar las acciones de promoción y difusión para el uso de las Unidades de Trámites y Servicios (UTYS) por parte de los trabajadores, con la finalidad de que los analistas no tengan que estar haciendo aclaraciones sobre trámites administrativos como consultas de saldo y dediquen su tiempo a colocar más créditos, tal como se planteó en la justificación para la contratación de las UTYS.</p> <p>La Dirección General Adjunta Comercial, deberá evaluar el número actual de unidades que se llenan instaladas y en su caso acordar con el proveedor del servicio la reubicación de aquellas que no están siendo utilizadas.</p> <p><i>Entregable: Oficio con la descripción de las acciones de promoción y difusión de UTYS, calendario de actividades a realizar y en su caso el acuerdo con el proveedor para la reubicación de algunas máquinas.</i></p> <p>2.- La Dirección General Adjunta Comercial, deberá realizar un análisis de las horas de mayor demanda en cada sucursal, a efecto de que las jornadas laborales contribuyan a mejorar la atención a los trabajadores.</p> <p><i>Entregable: Oficio con el análisis mencionado y las acciones a realizar para optimizar el tiempo de espera en el otorgamiento de los créditos.</i></p>
No. de Trabajadores	%	Motivo por el cual no utilizaron las UTYS																	
791	38.3%	No sabían que estaban																	
749	36.3%	Prefieren ir con un analista																	
460	22.3%	No sabían para que servía																	
64	3.1%	Es muy difícil de usar																	
<b>2,064</b>	<b>100%</b>																		

*[Firma]*  
 C. P. Gabriel Mendizábal Fonseca  
 Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad

*[Firma]*  
 Lic. Gerardo Pacheco San Miguel  
 Gerente de Auditoría Financiera y Operacional

*[Firma]*  
 Lic. José Antonio Méndez Jello  
 Titular de Auditoría Interna

	<b>Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores</b>	Hojas: No. 2 de 5 Número de auditoría: 9/2016 Número de observación: 1 Monto fiscalizable: \$ 17,568 Miles Monto fiscalizado: \$ 2,967 Miles Monto por aclarar: N/A Monto por recuperar: N/A Riesgo: M
	<b>Cédula de Observaciones</b>	

**b) Encuestas presenciales a trabajadores en las sucursales de Guadalajara, León y Tepic.**

Se realizaron 357 encuestas presenciales a los trabajadores que obtuvieron créditos en las Direcciones Estatales de Guadalajara, León y Tepic, en el periodo comprendido del 16 al 20 de mayo de 2016, de los cuales 291 trabajadores (81.5%) no utilizaron las UTYS, por los motivos que a continuación se mencionan:

No. de Trabajadores	%	Motivo por el cual no utilizaron las UTYS
63	22%	No sabían que estaban
154	53%	Prefieren ir con un analista
59	20%	No sabían para que servía
7	2%	Es muy difícil de usar
8	3%	No contestó
<b>291</b>	<b>100%</b>	

Como se puede observar en el resultado de las encuestas vía electrónica y presenciales se destaca que los trabajadores prefieren ir con un analista para consultar sus dudas, además de que manifestaron no saber que las UTYS se encontraban en las instalaciones de las sucursales e ignoraban qué tipo de consultas podían realizar en ellas.

Cabe destacar que durante el periodo de junio de 2015 a marzo de 2016 en la región occidente se ha pagado por concepto de renta de las UTYS la cantidad de \$4,933,359.96.

**2.- TIEMPO EXCESIVO PARA EL TRÁMITE DE SOLICITUD DE LOS CRÉDITOS.**

Igualmente se detectó otra situación que afecta a la imagen del Instituto, dentro de las 357 encuestas presenciales realizadas a los trabajadores que obtuvieron créditos en las Direcciones Estatales de Guadalajara, León y Tepic en el periodo del 16 al 20 de mayo de 2016, también se observó que 245 trabajadores (68.6%) tardaron entre cuarenta minutos y más de una hora en la realización del trámite de otorgamiento de su crédito como se muestra a continuación:

3.- La Dirección General Adjunta Comercial, deberá realizar un análisis integral que permita la actualización y optimización de los reportes generados por las UTYS, tomando en cuenta la entrada en vigor del programa Crédito Seguro.

*Entregable: Oficio con el análisis mencionado y las acciones a realizar.*

4.- La Dirección General Adjunta Comercial, deberá realizar un análisis que permita medir el impacto en el número de clientes atendidos, en relación con la puesta en marcha de la instalación y utilización de las UTYS.

*Entregable: Análisis del impacto en el número de clientes atendidos por la utilización de las UTYS.*

5.- La Dirección General Adjunta Comercial, deberá realizar un análisis del costo/beneficio de la reubicación y/o reasignación de las UTYS instaladas fuera de las oficinas del Instituto FONACOT a nivel Nacional.

En caso de decidir mantener dichos equipos en su lugar de origen, es necesario establecer un programa de visitas periódicas del personal de la región occidente, para constatar que se encuentran operando y funcionando de manera óptima con la finalidad de contar con elementos suficientes, que garanticen los pagos realizados al proveedor.

*Entregable: Estudio del análisis mencionado y las acciones a realizar.*

  
 C.P. Daniel Mendiola Fonseca  
 Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad

  
 L.C. Gerardo Pacheco San Miguel  
 Corrente de Auditoría Financiera y Operacional

  
 Lic. José Antonio Mendoza Toño  
 Titular de Auditoría Interna

No. de Trabajadores	%	¿Cuanto tiempo tardó en obtener su crédito?
111	31.1%	Hasta 20 minutos
82	23.0%	Hasta 40 minutos
52	14.6%	Una Hora
111	31.1%	Más de una hora
1	0.2%	No contestó
<b>357</b>	<b>100%</b>	

Derivado de lo anterior, 263 (73.6%) de los encuestados sugieren que para mejorar el servicio, no se les haga ir varias veces a la sucursal (11.7%) y que no se tarden tanto tiempo en ser atendidos (61.9%), como se muestra a continuación:

No. de Trabajadores	%	¿Que sugiere para mejorar el servicio?
1	0.2%	Que el personal este más capacitado
4	1.1%	Que el personal sea más amable
42	10.9%	Que no lo tengan que ir varias veces a la sucursal
221	61.9%	Que no se tarden tanto tiempo en ser atendidos
89	24.7%	No contestó
<b>357</b>	<b>100%</b>	

Así mismo en la visita realizada a las Direcciones Estatales de Guadalajara, León y Tepic, se observó que como resultado de los horarios establecidos para los analistas y el horario extendido en dichas sucursales; en algunos momentos del día no se cuenta con analistas suficientes para poder atender la demanda de servicio por parte de los trabajadores; lo que genera tardanza en el servicio otorgado y en algunos casos reprogramación de citas en días posteriores.

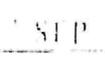
Nombre: Lic. Laura Isabel León Ochoa  
Directora General Adjunta Comercial

Nombre: Ing. Marco Antonio Iribe Murriza  
Subdirector General Comercial

Nombre: Lic. Miguel Santiago Martínez Monroy  
Director de Supervisión de Operaciones

Nombre: Mtro. Roberto Lara Amaya  
Subdirector de Tecnologías de la Información

Fecha de Firma: 17 de junio de 2016  
Fecha compromiso: 5 de agosto de 2016

	<b>Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores</b>  <b>Cédula de Observaciones</b>	Hojas	No. 4 de 5
		Número de auditoría:	9/2016
		Número de observación:	1
		Monto fiscalizable:	\$ 17,568 Miles
		Monto fiscalizado:	\$ 2,967 Miles
		Monto por aclarar:	N/A
		Monto por recuperar:	N/A
		Riesgo:	M

**3.- CONFUSIÓN EN LOS REPORTES GENERADOS POR LAS UTYS.**

Se realizó una verificación a los servicios e información que proporcionan las UTYS a los trabajadores, identificando las siguientes áreas de oportunidad:

- > Los reportes de las consultas resultan confusos puesto que los tickets de saldos solo contienen datos de los créditos para Imprevistos, más no así de los créditos otorgados con tarjeta FONACOT, por lo tanto los usuarios tienen que solicitar aclaraciones a los analistas de las sucursales.
- > Existen consultas que proporcionan las UTYS sobre productos que ya no otorga el instituto, como por ejemplo Credi-Moto y Tarjeta FONACOT, lo que genera confusión en los usuarios.
- > En el pre registro de trabajadores solicita información de la CURP e IMSS y si no se cuenta con estos datos no se puede continuar con el trámite.

**4. FALTA DE EVIDENCIA DE IMPACTO EN LA COLOCACIÓN DE LOS CRÉDITOS.**

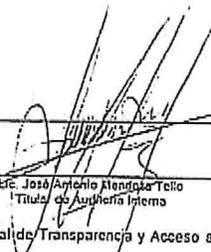
Se realizó un análisis comparativo de la colocación de créditos durante los periodos del 1º de agosto de 2014 al 30 de abril de 2015 (periodo sin UTYS) y del 1º de agosto de 2015 al 30 de abril de 2016 (periodo con UTYS), de las direcciones de Guadalajara, León y Tepic, identificándose los siguientes porcentajes de incremento en el otorgamiento de créditos.

Dirección	Periodos		% de Incremento
	Agosto-2014 - Abril-2015	Agosto-2015 - Abril-2016	
	Colocación	Colocación	
Guadalajara	\$ 211,502,600.99	\$ 245,916,992.30	16%
León	\$ 176,278,879.28	\$ 198,007,681.01	11%
Tepic	\$ 92,397,936.61	\$ 102,465,208.84	11%
Suma	\$ 480,179,416.88	\$ 546,390,882.15	13%

Por lo que se pudo observar que las UTYS no han tenido un impacto significativo en el otorgamiento del crédito, ya que el incremento en la colocación de crédito se considera un porcentaje normal entre la programación autorizada del año 2015 y el 2016, siendo este de un 14.7%.

  
 C. Daniel Mendiola Fonseca  
 Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad

  
 J. G. Geltrudo Pacheco San Miguel  
 Gerente de Auditoría Financiera y Operacional

  
 Lic. José Antonio Alondra Tello  
 Titular de Auditoría Interna

Este documento forma parte de un expediente clasificado como reservado en términos de los artículos 13 fracción V y 14 fracción VI de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental. Número de Auditoría 9/2016.

 <b>Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores</b>  <b>Cédula de Observaciones</b>	Hojas: No. 5 de 5 Número de auditoría: 9/2016 Número de observación: 1 Monto fiscalizable: \$ 17,568 Miles Monto fiscalizado: \$ 2,967 Miles Monto por aclarar: N/A Monto por recuperar: N/A Riesgo: M
--	---

De igual manera no se cuenta con una unidad de medida que permita identificar el impacto en la colocación de crédito, con relación a la instalación y utilización de las UTYS en las sucursales de Guadalajara, León y Tepic, por lo que no hay elementos para medir su aportación real en el cumplimiento de las metas de colocación; aunado a lo anterior la utilización de las mismas ha generado distraer al personal de las sucursales de sus actividades sustantivas.

**5.- UNIDADES DE TRÁMITES Y SERVICIOS (UTYS), SIN ASIGNARSE A PERSONAL DEL INSTITUTO.**

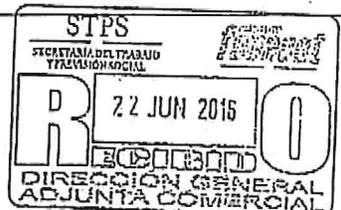
De un total de 27 UTYS asignadas a las oficinas de Guadalajara (11), Guanajuato (9) y Tepic (7), existen diez UTYS instaladas en diversos centros de trabajo y tres instaladas en oficinas de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social en esas entidades federalivas, mismas que no se encuentran bajo la responsabilidad de personal del Instituto; por lo que se desconoce si se encuentran en condiciones apropiadas de operación y si están siendo destinadas para el servicio que fueron rentadas, situación que impide conocer el óptimo funcionamiento de las mismas, y en su caso tomar medidas necesarias para evitar pagos en demasía, lo que podría provocar detrimento al patrimonio del Instituto.

**FUNDAMENTO LEGAL**

Artículo 55 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Contrato Abierto Plurianual No. I-SD-2015-045 de prestación de los servicios integrales de Unidades de Trámites y Servicios.

Guía de auditoría a resultado de programas mediante la revisión al desempeño.



*[Signature]*  
 C.P. Daniel Mendiola Fonseca  
 Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad

*[Signature]*  
 Lic. Gerardo Pacheco San Miguel  
 Gerente de Auditoría Financiera y Operacional

*[Signature]*  
 Lic. José Antonio Mendoza Tello  
 Titular de Auditoría Interna

Este documento forma parte de un expediente clasificado como reservado en términos de los artículos 13 fracción V y 14 fracción VI de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, Número de Auditoría 9/2016.

