



# FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

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

---

PROGRAMA: CRÉDITOS A TRABAJADORES E-009

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO  
DE LOS TRABAJADORES

INTERVENCIÓN DE CONTROL  
INFORME DE RESULTADOS FINALES

Agosto de 2024

Contenido

1. Nombre del programa.....	3
2. Nombre de la institución y Unidad Administrativa Responsable .....	3
3. Objetivo de la intervención de control .....	3
4. Alcance (Temporal y Temático).....	3
5. Áreas revisadas .....	3
6. Antecedentes.....	3
7. Resultados de la intervención y recomendaciones.....	6
8. Dictamen.....	48



## 1. Nombre del programa

Créditos a Trabajadores E-009.

## 2. Nombre de la institución y Unidad Administrativa Responsable

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (Instituto FONACOT).

- Abogado General.
- Coordinación General de Crédito y Finanzas.

## 3. Objetivo de la intervención de control

Evaluar el estado que guarda el control interno del Programa presupuestario E-009 Créditos a Trabajadores, en el proceso de cobranza judicial, a fin de anticiparse a riesgos que obstaculicen o impidan el logro de los objetivos y metas y en caso de materializarse posibiliten espacios a la corrupción.

## 4. Alcance (Temporal y Temático)

Temporal:

El Plan Anual de Fiscalización (PAF) 2024 del Órgano Interno de Control Específico (OICE) en el Instituto FONACOT, establece que el periodo a revisar en la Intervención de Control Interno corresponde a la situación que guarda el control interno en el ejercicio 2024 y el lapso de ejecución será de la semana 15 a la 31, dicho plazo de ejecución se amplió a la semana 35 del presente año, de conformidad con la autorización de la Unidad de Control y Mejora de la Administración Pública Federal de la Secretaría de la Función Pública, mediante el oficio número CGGEP/UCMAPF/1067/2024 de fecha 22 de julio de 2024.

Temático:

Revisar el control interno de la Cobranza Judicial, la cual comprende la planeación, ejecución, coordinación y control de estrategias y proceso de recuperación judicial a través del personal adscrito a la Dirección de lo Contencioso y los Prestadores de Servicios Externos de Cobranza Judicial (PSECJ) a efecto de promover su fortalecimiento y reducir la cartera vencida de los créditos a Centros de Trabajo y Personas Acreditadas y contribuir al logro de los objetivos y metas del Instituto FONACOT.

## 5. Áreas revisadas

- Dirección de lo Contencioso.
- Dirección de Cobranza
- Dirección de Crédito.

## 6. Antecedentes

El entonces Fondo de Fomento y Garantía para el Consumo de los Trabajadores nació como una institución de fomento el 02 de mayo de 1974, mediante decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF).

La creación de esta institución dio respuesta a las demandas de los trabajadores para proteger su capacidad adquisitiva en relación con el incremento de precios de ese entonces y su afectación para satisfacer sus necesidades básicas, la ausencia de instituciones y medidas eficaces de protección en sus operaciones comerciales y crediticias, ya que las instituciones bancarias propiciaban prácticas que vulneraban la economía de los propios trabajadores.



El 24 de abril de 2006 se publicó la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (Instituto FONACOT) en el DOF, la cual en su artículo 1 establece la creación del Instituto como un organismo público descentralizado de interés social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con autosuficiencia presupuestal y sectorizado en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS).

El gasto corriente del Instituto se ejerce con recursos propios que provienen de los ingresos por operación asociados con el otorgamiento de crédito (intereses y comisiones cobradas), por lo que el Instituto FONACOT no ejerce recursos fiscales ya que no están comprendidos en la Ley de Ingresos ni en el Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF).

De esta manera el Instituto FONACOT cuenta con disponibilidad de recursos para atender de forma directa a las personas trabajadoras formales de México, quienes integran su población objetivo, garantizando el acceso al crédito y ofreciendo las tasas más bajas del mercado, a fin de contribuir a mejorar la economía familiar, sin implicar impacto presupuestario para la Federación.

El artículo 2 de la Ley del Instituto FONACOT establece que su objeto consiste en promover el ahorro de los trabajadores, otorgarles financiamiento y garantizar su acceso a créditos para la adquisición de bienes y pago de servicios.

Asimismo, señala que el Instituto deberá actuar bajo criterios que favorezcan el desarrollo social y las condiciones de vida de los trabajadores y de sus familias. Además, deberá ajustar su operación a las mejores prácticas de buen gobierno y mejora continua, quedando sujeto, entre otras disposiciones a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.

El artículo 9 dispone que, para el cumplimiento del objeto del Instituto, éste podrá realizar, entre otras, las operaciones siguientes:

- I. Garantizar los créditos y, en su caso, otorgar financiamiento para la operación de los almacenes y tiendas a que se refiere el artículo 103 de la Ley Federal del Trabajo.
- II. Otorgar financiamiento a los trabajadores para la adquisición de bienes y pago de servicios y garantizar dichas adquisiciones y pagos. [...]
- V. Realizar operaciones de descuento, ceder, negociar y afectar los derechos de crédito a su favor y, en su caso, los títulos de crédito y documentos, respecto de financiamientos otorgados a que se refieren las fracciones I y II anteriores".

Las actividades del Instituto FONACOT están reguladas por la Ley Federal de las Entidades Paraestatales en sus artículos 47, 48, 49 y 50; en el Reglamento de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, artículo 22; en la Ley del Instituto FONACOT, artículos 18 y 28, fracción II, y en el Reglamento de la Ley del Instituto FONACOT, artículos 9, 10, 11 y 24, además de los lineamientos contenidos en las Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, establecidos para las instituciones y entidades financieras, supervisadas por dicha Comisión.

Así también, el Instituto debe cumplir con una serie de disposiciones y normas, entre las que destacan su Estatuto Orgánico, el Manual de Crédito, los Procedimientos Específicos, los Manuales de Organización General y Específicos, los Manuales de Políticas y Procedimientos, el Manual de Administración Integral de Riesgos, el Manual de Calidad, las Circulares (instrucciones de trabajo) y los Formatos, entre otras, que se emiten con el fin de regular las actividades operativas relacionadas con el otorgamiento y la recuperación de crédito a los trabajadores formales del país y la afiliación de Centros de Trabajo (CT).



*[Handwritten signature]*

El Instituto FONACOT en su página de Internet y en el aplicativo FONACOT Móvil ofrece la información sobre los requisitos y la solicitud de crédito, además para el CT el acceso a servicios en línea mediante el portal multibancos, el micrositio para el pre-registro de trabajadores, consulta de los CT afiliados y demás información institucional.

La actividad sustantiva del Instituto FONACOT se encuentra registrada en la clave programática-presupuestal de la actividad institucional 9. "Otorgamiento de crédito a trabajadores en activo", que corresponde al Programa presupuestario E-009 "Créditos a Trabajadores" y mediante la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) se reporta su seguimiento presupuestal.

En cuanto a la materia que se revisó en la intervención de control, en la carpeta de la LXXI Sesión Ordinaria del Comité de Crédito del Instituto FONACOT, en medios electrónicos celebrada el 29 de enero de 2024, en el punto 6: Informe sobre recuperación administrativa, extrajudicial y judicial a trabajadores y Centros de Trabajo con corte al 31 de diciembre de 2023, se establecieron las estrategias para contribuir a la obtención de la meta de cobranza judicial para el ejercicio de 2024, mediante el seguimiento a los contratos de los PSECJ como sigue:

- a. Portillo y De la Cruz, S.C.
- b. Velázquez y Velázquez Déciga, S.C.

Asimismo, se reportaron las siguientes cifras del ejercicio 2023:

- Se recuperaron 31.0 millones de pesos (mdp), de los cuales 27.8 mdp, corresponden a Centros de Trabajo y 3.2 mdp, fueron por cobro a los acreditados.
- La recuperación judicial de los CT la realizó únicamente el personal de la Dirección de lo Contencioso (DC); y en el caso de los acreditados, la DC recuperó 1.7 mdp, mientras que los PSECJ recuperaron 1.5 mdp.
- La recuperación judicial de 2023 superó lo obtenido en cada uno de los ejercicios del 2019 al 2022, y que en comparación con este último año, se obtuvo un incremento en la recuperación de 4.0 mdp.

La cartera vencida se tipifica como cobranza judicial una vez que el crédito presenta 91 días de atraso en su pago; existiendo dos procesos:

- La cobranza judicial de los acreditados (personas trabajadoras) la cual se asigna a los PSECJ.
- La cobranza judicial a los CT que realiza el personal de la DC.

### 6.1 Universal conceptual

La intervención se desarrolló en 9 resultados, que se encuentran agrupados en 9 hilos conductores, como se presenta a continuación:

Hilos	Resultados
1. Planeación	Cumplimiento de Estrategias de Cobranza Judicial.
2. Ejecución	Entrega – recepción de cartera y expedientes de Personas Acreditadas y CT.
	Asignación de cartera y expedientes a los PSECJ y al personal de la DC.
	Recuperación de cartera judicial por parte de los PSECJ y del personal de la DC.
	Aplicación de propuestas de pago y aclaración de asuntos.
	Modificación del estatus de Cobranza Judicial.
	Dictamen de incobrabilidad.
	Gestión de pago a los PSECJ.
	Devolución de cartera y expedientes por parte de los PSECJ y personal de la DC.



## 6.2 Procedimientos aplicados

Los procedimientos de auditoría aplicados en la Intervención de Control Interno número 04/2024 son los siguientes:

1. Identificar y verificar el cumplimiento de las estrategias de cobranza judicial.
2. Verificar que la recepción de expedientes de la cartera judicial para CT y acreditados se realiza conforme a los plazos establecidos, a los montos determinados y de acuerdo con la normativa vigente.
3. Determinar y verificar que la asignación de cartera y expedientes de créditos de CT y acreditados a los PSECJ y Abogados de la DC se realiza conforme a las reglas de negocio y normativa establecida.
4. Identificar y verificar que la aplicación del proceso de cobranza judicial por parte de los abogados de la DC, cumple con su Manual de Políticas y Procedimientos.
5. Determinar y verificar que las propuestas de pago y aclaración de asuntos por parte de los CT y acreditados, se realizan de acuerdo con la normativa establecida.
6. Identificar y evaluar que las actividades del proceso para modificaciones al estatus de Cobranza Judicial que realiza la DC cumplen con la normativa establecida.
7. Identificar y verificar que las actividades que realizan los PSECJ y los Abogados de la DC, para emitir el dictamen de incobrabilidad, se realizan con base en la normativa vigente y en términos del costo-beneficio.
8. Identificar y validar que las actividades que realiza la DC, para la gestión del pago de honorarios a los PSECJ se ejecutan de acuerdo con la normativa establecida.
9. Determinar y verificar que las actividades que se realizan para devolver los expedientes y la cartera de CT y acreditados a la DC se efectúan con base en la normativa establecida.

## 7. Resultados de la intervención y recomendaciones

### Resultado Número 1 Cumplimiento de Estrategias de Cobranza Judicial. *Con observaciones y recomendaciones*

En este resultado se revisaron dos aspectos: a) La identificación de estrategias de cobranza judicial y b) el cumplimiento de dichas estrategias.

#### a) Identificación de estrategias de cobranza judicial

##### Deber ser

El Estatuto Orgánico del Instituto FONACOT, publicado en el DOF el 16 de enero de 2024, establece lo siguiente:

**"Artículo 69.-EL/LA ABOGADO/A GENERAL tendrá las siguientes atribuciones y facultades:**

[...]



- III. Planear y **definir las estrategias**, así como llevar a cabo los procedimientos jurídicos, con el fin de salvaguardar los intereses y el patrimonio del Instituto".

Cabe señalar que de conformidad con la estructura orgánica del Instituto FONACOT, el Abogado General contará con la DC para contribuir al logro de objetivos y metas institucionales. Al respecto, el Manual de Organización Específico de la Dirección de lo Contencioso, clave MO02.01, vigencia 25 de octubre de 2018, apartado X Objetivos y Funciones, numeral 1.0.5.1.0.0 Dirección de lo Contencioso, establece lo siguiente:

**OBJETIVO GENERAL**

*Determinar y dirigir, en estricto apego al marco legal aplicable, las **estrategias** jurídicas necesarias para la atención de las controversias legales en las que el Instituto sea parte o tenga interés legítimo, a fin de salvaguardar los intereses y el patrimonio institucional, con base en los principios éticos de legalidad, imparcialidad, eficiencia, honradez, lealtad y valores de igualdad, no discriminación, liderazgo, cooperación, respeto a derechos humanos, transparencia, rendición de cuentas y equidad de género.*

**Ser:**

Con el oficio número AC/DC/14/05/2024 de fecha 15 de mayo de 2024, remitido por la DC, este OICE identificó que dicha dirección diseñó e implementó una estrategia para la recuperación judicial de créditos de las personas acreditadas consistente en las contrataciones de PSECJ como sigue:

**Contratos PSECJ**

Número	Proveedor
FNCOT/LP/040/2023	Portillo y De la Cruz, S.C.
FNCOT/AD/CAAS/194/2023	Portillo y De la Cruz, S.C.
FNCOT/LP/039/2023	Portillo y De la Cruz, S.C.
FNCOT/AD/CAAS/195/2023	Velázquez y Velázquez Déciga, S.C.

Fuente: oficio número AC/DC/14/05/2024, de fecha 15 de mayo de 2024.

Al respecto, este OICE verificó que dichas contrataciones se realizaron mediante licitaciones públicas electrónicas nacionales y adjudicaciones directas, a fin de garantizar las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, oportunidad.

Por lo que hace a los acreditados y los controles que se aplican en el procedimiento de cobranza judicial, particularmente para la asignación de la cartera a los PSECJ, la DC una vez que verifica la viabilidad de los mismos realiza las siguientes acciones:

- Elabora una base de datos para seguimiento judicial procesal mensual de conformidad con el Contrato y su Anexo Técnico.
- Revisa la documentación de los expedientes a asignar.
- Cuenta con una base de datos de Centros de Trabajo para controlar y dar seguimiento procesal a cada uno de los asuntos, actualizándola en atención a su estatus procesal.

**b) Cumplimiento de estrategias de cobranza judicial**

Para verificar el cumplimiento de la estrategia de cobranza judicial, se revisó la normativa específica relacionada con el envío de expedientes susceptibles de cobranza judicial a los PSECJ; la base de datos de cobranza judicial y el cumplimiento de plazos de la dispersión de recursos, por lo que esta Instancia Fiscalizadora presenta el análisis en dos vertientes:



1. Revisión de la normativa de envío de expedientes, para el registro oportuno de la base de datos de la cobranza judicial.
2. Cumplimiento del plazo para la dispersión de los recursos recuperados judicialmente.

### **1. Revisión de la normativa de envío de expedientes, para el registro oportuno de la base de datos de la cobranza judicial**

#### **Deber ser:**

El Procedimiento Específico de Envío de Expedientes de Crédito de las Personas Acreditadas para Recuperación Judicial, Regla de Negocio (RN) RN6, del Manual de Procedimientos Específicos de Administración de Crédito, clave PR26,07, vigencia noviembre de 2023 establece lo siguiente:

*"RN6: La Dirección de lo Contencioso informará a la Dirección de Cobranza por oficio de manera bimestral las acciones de cobranza judicial realizadas, adjuntando relación en medio electrónico donde se registren dichas acciones."*

Asimismo, el Procedimiento Específico de Envío a Cobranza Judicial a CT's, RN12 a la letra indica:

*"RN12: De manera trimestral la Dirección de lo Contencioso informa por oficio a la Dirección de Cobranza, con copia a la Subdirección de Cobranza Extrajudicial, las acciones de cobranza judicial realizadas, adjuntando relación en Excel donde se registren dichas acciones.  
De no contar con un dictamen final y/o resolución, continuará reportando el estatus del CT de manera bimestral."*

En la revisión se aplicó un Cuestionario de Control Interno para verificar que la DC identifica la cartera judicial, en los términos del Manual de Crédito del Instituto FONACOT (clave MA09.32, vigencia noviembre 2023), que en el inciso a), numeral 9. Políticas de crédito para la cobranza judicial, que establece lo siguiente:

*"Considerando como saldo insoluto para:*

- a) *Personas Acreditadas, igual o mayor a \$70,000.00 (setenta mil pesos 00/100 M.N.),*
- b) *CT's igual o mayor de \$50,000.00 (cincuenta mil pesos 00/100M.N.).  
Aunado a lo anterior, se considerará la prescripción genérica de 10 años, con base en el artículo 1047 del Código de Comercio. Dicho plazo deberá contar a partir del impago, tanto de los créditos por parte de las personas acreditadas como de las cédulas de notificación de altas y pagos en los casos de los CT.s."*

#### **Ser:**

De la revisión se verificó que la DC identifica y realiza el registro de cobranza judicial con base en los documentos siguientes:

1. Acreditados: Estados de Cuenta emitidos por el sistema CREDERE.
2. Centros de Trabajo (CT): Cédulas de notificación de altas y pagos, así como del Estado de Cuenta.



En cuanto a la base de datos de acreditados, ésta se actualiza con la finalidad de ser implementada en el seguimiento judicial; mientras que para la base de datos de CT la actualización se realiza de forma mensual o cada que haya una acción judicial.

Como resultado de la revisión se constató que el personal encargado de realizar la actualización de las bases de datos es el personal de la DC: la Jefa de Atención a Usuarios, la Jefa de Asuntos Penales y Amparo y la Jefa de lo Contencioso; y de la supervisión, el Director de lo Contencioso.

En ese sentido, mediante la revisión al Anexo 1 del oficio número AG/DC/14/05/2024, de fecha 15 de mayo de 2024, mediante el cual el Abogado General remitió su similar número OAG/DC/08/06/2023 de fecha 5 de junio de 2023 al Despacho Portillo y De la Cruz, S.C. En este último oficio se presenta una impresión rubricada en cada hoja, de la base de datos elaborada por la DC, para la asignación de 730 expedientes.

De lo anterior, se constató que la base de datos contiene la relación de los 730 expedientes con los campos siguientes: Nombre, cliente, número de crédito, Estado de residencia, pago vencido (monto), viabilidad, motivo, documento, fecha de autorización, solicitud, contrato, Certificación del CT, identificación, comprobantes de domicilio y nómina, constancia del CT, acuse de tarjeta, copia del estado de cuenta bancario, copia de la factura o ticket, carta factura, Sistema Único de Autodeterminación del IMSS, Asiento Diario o recibo de pago, formato de referencias, carta de conformidad o compromiso y observaciones.

También, en la reunión realizada con el personal de la DC el 12 de junio de 2024, se remitió el archivo Excel denominado "Base General Viables", que presenta la información al Primer Trimestre de 2024 con la asignación a los PSECJ, número de oficio de asignación a PSECJ, nombre del actor, nombre del demandado, entre otros.

Al respecto, tanto el Procedimiento Específico de Envío de Expedientes de Crédito de las Personas Acreditadas para Recuperación Judicial como el Procedimiento Específico de Envío a Cobranza Judicial a CT's establecen que la DC debe informar a la Dirección de Cobranza (DCOB) las acciones de cobranza judicial; sin embargo, los procedimientos no establecen lo siguiente:

1. La periodicidad de actualización de la base de datos y la casuística ("cada que se realiza una actualización judicial") o ambas, para la actualización de las bases de datos.
2. El personal responsable de la supervisión de la actualización de la base de datos de cobranza judicial.

Al respecto, se concluye que tanto el Procedimiento Específico de Envío de Expedientes de Crédito de las Personas Acreditadas para Recuperación Judicial, como el Procedimiento Específico de Envío a Cobranza Judicial a CT's no especifican la periodicidad y la acción judicial para la actualización de las bases de datos, ni al personal responsable de la supervisión de estas actividades.

### Respuesta de la DC

Mediante el oficio número AG/DC/18/08/2024 de fecha 21 de agosto de 2024, en respuesta a la presentación de la Cédula de Resultados Preliminares por parte de esta Instancia Fiscalizadora, la DC indicó lo siguiente:



"En atención a la recomendación en cita, es importante precisar que, de acuerdo a los procedimientos que rigen las actividades que desempeña esta Dirección de lo Contencioso, en concordancia con la Dirección de Cobranza, sí son contemplados dichos factores, toda vez que, como se señala en el Procedimiento Específico de Evaluación, Control, Supervisión y Pago de Honorarios de PSECJ, parte integrante de los Procedimientos Específicos de Administración de Crédito del Instituto FONACOT, en sus Reglas de Negocios, se detallan las actividades a realizar por el PSECJ en coadyuvancia con los servidores públicos designados para dichas actividades. De la misma manera, se encuentran regulados en los Contratos de Prestación de Servicios y sus Anexos Técnicos que, de manera precisa, establecen aquellos tiempos y/o periodos en los que se desarrollarán dichas actividades, o bien, la presentación de los entregables a cargo de los PSECJ contratados. **(ANEXO 1)**

Ahora bien, por lo que hace a la supervisión del servicio, como se desprende del Procedimiento mencionado, los responsables de dicha supervisión son los abogados y abogadas adscritos a la Dirección de lo Contencioso, tal y como se señala en la normatividad multicitada, ya que esta permite obedecer los términos y formas establecidos en el Contrato y su Anexo Técnico vigente, para llevar a cabo el servicio por parte de los PSECJ.

Por lo anterior, se puede concluir que, los procedimientos que rigen las actividades a desempeñar por esta Dirección, se encuentran concatenados entre sí, de acuerdo a la periodicidad de cada una de las actividades a desarrollar, que si bien es cierto en dicha normatividad se encuentran reguladas algunas de las actividades a desarrollar, también lo es que el Contrato de Prestación de Servicios y su Anexo Técnico, contemplan la periodicidad, la casuística y la supervisión del servicio a desempeñar por los PSECJ".

Como evidencia de lo anterior, la DC remitió el Contrato número FNCOT/LP/040/2023 celebrado entre el Instituto FONACOT y el despacho Portillo y de la Cruz, S.C., así como la propuesta técnica relacionada.

Del análisis de la información proporcionada por la DC, no se identificó el procedimiento específico que establezca de **forma explícita** la actualización de las bases de datos conforme a la casuística "acción judicial", ni la referencia al personal responsable de la supervisión de las citadas bases de datos.

Por lo anterior, se emite la siguiente:

### **Recomendación 1**

Para que el Instituto FONACOT, por conducto de la Dirección de lo Contencioso, realice una actualización de los procedimientos específicos para el envío de expedientes de Personas Acreditadas y de los Centros de Trabajo, a fin de que se incluya la periodicidad y la casuística "acción judicial" para la actualización de las bases de datos, así como el personal responsable de supervisión de estas acciones.

Lo anterior, de conformidad con el Artículo Segundo, Título Segundo, Disposición General 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno, Norma General Tercera. Actividades de Control, Principio 10. Diseñar actividades de control, Elemento de Control 10.01 y 10.02, del ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, publicado en el DOF el 3 de noviembre de 2016 y su reforma del 5 de septiembre de 2018 (ACUERDO).



## 2. Cumplimiento del plazo para la dispersión de los recursos recuperados judicialmente

### Deber ser:

En las RN1, RN2, RN3 y RN4 del Procedimiento Específico de Aplicación de los Pagos Recuperados Judicialmente, contenido en los Procedimientos Específicos de Administración de Crédito del Instituto FONACOT se establece lo siguiente:

**RN1:** Una vez realizada la recuperación judicial, la Dirección de lo Contencioso enviará a la Dirección de Cobranza un oficio en el que indique los importes pagados que se deban aplicar a las Personas Acreditadas o CT's; una vez realizada la recuperación, adjuntando lo siguiente: [...]

**RN2:** Deberá llevar a cabo la aplicación del recurso conforme la petición por oficio de la Dirección de lo Contencioso [...].

**RN3:** El tiempo para **dispersar** el recurso será de cinco a diez días hábiles contados a partir de la recepción del oficio.

**RN4:** La aplicación de los recursos se hará conforme a las reglas de negocio del Instituto FONACOT y en caso de que una autoridad sentencie o dicte una prelación diferente dicha aplicación se llevará a cabo conforme lo dicte la autoridad [...]."

### Ser:

En este resultado se verificó el cumplimiento de las RN antes mencionadas:

La DC remitió a la DCOB los oficios con las aplicaciones (a la suerte principal de los pagos recuperados judicialmente y del abono de las personas acreditadas); así también, se revisó la observancia de la RN2 y RN3 con la evidencia documental de la actividad de dispersión de los recursos por parte de la DCOB y la respectiva notificación a la DC y a la Dirección de Contabilidad.

En ese sentido, la DCOB, remitió la información comprobatoria de 38 aplicaciones (37 de Centros de Trabajo y 1 de Acreditado), de enero a mayo 2024 con un monto de \$5,790,200.51. Para cada aplicación se emitieron tres oficios con la información siguiente:

### Oficios remitidos para la aplicación de pagos y abono de acreditados

Oficios	Información relacionada	Importe (millones de pesos)
Remitidos por la DC a la Dirección de Cobranza (Condena)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Suerte principal</li> <li>Intereses moratorios más IVA</li> <li>Gastos de Cobranza más IVA</li> </ul>	5.8
Enviados por la Dirección de Cobranza a la Dirección de Contabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aplicación a suerte principal</li> <li>Reclasificación (Gastos de cobranza más IVA)</li> </ul>	
Turnados por la Dirección de Cobranza a la DC		

Fuente: oficio número DCOB/28/052024, de fecha 23 de mayo de 2024.

De acuerdo con la RN3 del Procedimiento Específico de Aplicación de los Pagos Recuperados Judicialmente, se establece un periodo de tiempo de cinco a diez días hábiles para que la DCOB realice la dispersión de los recursos, contados a partir de la recepción del oficio de la DC; sin embargo, en la revisión documental se identificó que en 12 de las 38 aplicaciones (31.6%), con un monto de \$2,368,230.65 (41.9%), la dispersión se realizó en un periodo superior a los diez días hábiles (en un promedio de 16 días hábiles).



En conclusión, la Subdirección General de Crédito y Recuperación (SGCR), mediante la DCOB, no cumplió con la RN3 del Procedimiento Específico de Aplicación de los Pagos Recuperados Judicialmente; en 12 casos, con un monto de \$2,368,230.65, la dispersión se realizó en un promedio de 16 días hábiles, plazo superior a los 10 días hábiles establecidos en la RN3 del procedimiento específico citado.

### **Respuesta de la Dirección de Cobranza**

Esta Instancia Fiscalizadora no recibió información documental de la Dirección de Cobranza en el plazo establecido.

Por lo anterior, se emite la siguiente:

### **Recomendación 2**

Para que el Instituto FONACOT, por conducto de la Dirección de Cobranza, establezca un mecanismo de control para asegurar el cumplimiento del plazo de dispersión de los recursos (5 a 10 días hábiles), conforme a la RN3 del Procedimiento de Pagos Recuperados Judicialmente.

Lo anterior, de conformidad con el Artículo Segundo, Título Segundo, Disposición General 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno, Norma General Tercera. Actividades de Control, Principio 10. Diseñar actividades de control, Elemento de Control 10.01 y 10.02, del ACUERDO.

### **Resultado Número 2 Entrega – recepción de cartera y expedientes de Personas Acreditadas y CT. Con observaciones y recomendaciones**

En este resultado se revisaron tres aspectos: a) Gestiones para la devolución de expedientes al área de cobranza extrajudicial, b) Reporte de envío de expedientes y c) Informes sobre las acciones de cobranza judicial.

#### **a. Gestiones para la devolución de expedientes al área de cobranza extrajudicial**

En el presente resultado se verificó que la DC haya analizado los expedientes remitidos por la Subdirección de Normatividad, con la finalidad de determinar si son susceptibles de cobranza judicial y en caso contrario devolverlos para su resguardo a dicha Subdirección, haciendo del conocimiento del hecho a la DCOB y a la Subdirección de Cobranza Extrajudicial.

#### **Deber ser:**

La RN4 y RN5 del Procedimiento Específico de Envío de Expedientes de Crédito de las Personas Acreditadas para Recuperación Judicial establecen lo siguiente:

**“RN4:** Los expedientes de crédito deberán contar con una relación en Excel (listado en formato electrónico) en donde se especifique número y cantidad de los siguientes documentos:

[...]

La Dirección de lo Contencioso analizará la documentación de los expedientes entregados con el fin de determinar que son susceptibles de cobranza judicial.



*[Handwritten signature]*

En caso de que la Dirección de lo Contencioso determine que algún (os) expediente no es (son) susceptible(s) de cobranza judicial, devolverá el (los) mismo(s) a la Subdirección de Normatividad para su resguardo, copiando dicho oficio a la Dirección de Cobranza y a la Subdirección de Cobranza Extrajudicial. En el mismo enviará la relación a través de medio electrónico, donde se indique la causa de devolución del expediente.

La Dirección de lo Contencioso devolverá el (los) expediente(s), en virtud de la determinación de no susceptibilidad de cobranza judicial, en los tiempos siguientes:

[...]

**RN5:** La Dirección de lo Contencioso debe considerar para que la Persona Acreditada sea sujeto de cobranza judicial, los requisitos que se enumeran a continuación:

[...]

- Las Personas Acreditadas que cuyo saldo sea igual o mayor al importe \$70,000.00 (setenta mil pesos 00/100 M.N), considerando como importe el capital más los intereses más el Impuesto al Valor Agregado (IVA) (operación 1525, columna saldo al día [...]).

La RN10 del Procedimiento Específico de Envío a Cobranza Judicial a CT's establece lo siguiente:

**“RN10:** Las condiciones que la Dirección de lo Contencioso debe considerar para que el CT sea sujeto de cobranza judicial o se continúe con la misma, son las que a continuación se enumeran:

- Que tengan pendientes de pago Cédulas de notificación de Altas y Pagos, debidamente notificadas y selladas por el CT o con acta administrativa,
- Que no haya operado la prescripción para ejercitar acciones legales.
- Que el pago vencido de su Cédula de Notificación de Altas y Pagos por sí, o de la suma de las mismas, sea por un monto igual o mayor a \$50,000.00 (cincuenta mil pesos 00/100 M.N.) acorde al estado de cuenta.
- Que exista la documentación legal idónea para iniciar gestión judicial”.

Ser:

**Personas Acreditadas**

De los expedientes susceptibles de cobranza judicial de personas acreditadas al primer trimestre de 2024, mediante el oficio número AG/DC/14/05/2024 de fecha 15 de mayo de 2024, la DC informó lo siguiente:

**Expedientes susceptibles de cobranza judicial**

No.	Expedientes	Cantidad
1	Aceptados	1,745
2	Cumplen con el plazo de dos años a partir del último pago realizado por la Persona Acreditada para que inicie la cobranza judicial	
3	Monto igual o mayor a \$70,000.00	

Fuente: Elaborado con base en el oficio número AG/DC/14/05/2024 de fecha 15 de mayo de 2024.



**Expedientes no susceptibles de cobranza judicial**

Nó.	Expedientes	Cantidad
1	Rechazados por la DC	251
2	Monto menor a \$70,000.00	42

Fuente: Elaborado con base en el oficio número AG/DC/14/05/2024 de fecha 15 de mayo de 2024.

Asimismo, mediante el oficio número AG/DC/14/05/2024, de fecha 15 de mayo de 2024, la DC indicó que implementó el mecanismo de control siguiente:

*"Para el caso de los acreditados, los expedientes se asignan a un PSECJ para su cobranza judicial, de acuerdo a la RN5 del Procedimiento Específico de Envío de Expedientes de Crédito de las Personas Acreditadas para Recuperación Judicial."*

Para constatar que la DC realizó el análisis de los expedientes susceptibles de cobranza judicial, se requirió la evidencia documental de la devolución de los expedientes con montos menores a \$70,000.00 y su fundamento normativo. Al respecto, la DC remitió un ejemplo de devolución de expedientes e indicó lo siguiente:

*"aunque no corresponden a los 42 indicados, sí forman parte del proceso de devolución."*

En el Cuestionario de Control Interno aplicado a la DC el 29 de mayo de 2024, dicha Unidad Administrativa indicó lo siguiente:

- Los expedientes están clasificados en la base de datos con el estado "No viable".
- Se realizarán las gestiones para la devolución de expedientes al área de Cobranza Extrajudicial.
- El DC es el encargado de supervisar la revisión de los expedientes remitidos por la Subdirección de Normatividad.

**Centros de Trabajo**

La DC, mediante correo electrónico de fecha 27 de junio de 2024, remitió la base de datos de los CT susceptibles de cobranza judicial al primer trimestre de 2024, en el cual se presentan 53 registros con un pago vencido y que asciende a un monto total de \$7,579,320.84; sin embargo, en dicha base se identificó un registro con un pago vencido menor a \$50,000.00, correspondiente al CT Servicios Corporativos Contigo, S.C.

El crédito referido presenta un pago vencido por \$10,800.00 del CT "Servicios Corporativos Contigo, S.C.", menor a lo establecido en la RN10 del Procedimiento Específico de Envío a Cobranza Judicial a CT's; no obstante que la normativa establece que el pago vencido de su cédula de notificación de altas y pagos por sí, o de la suma de las mismas, sea por un monto igual o mayor a \$50,000.00, acorde al estado de cuenta.

Así también, la base de datos de CT remitida por la DC carece del número de CT y referente a la evidencia documental, no se presentaron las Cédulas de Notificación de Altas y Pagos para acreditar un pago vencido por un monto igual o superior a \$50,000.00 o la evidencia documental de la devolución del expediente a la Subdirección de Cobranza Extrajudicial.



En conclusión, se constató que la DCOB realiza el envío de expedientes susceptibles de cobranza judicial a la DC; sin embargo, se identificaron debilidades de control en la devolución de dichos expedientes en los casos siguientes:

1. Se verificó que la DC tiene 251 expedientes que no cumplen con los requisitos para la cobranza judicial y 42 presentan saldos menores a \$70,000.00 y no se presentó evidencia documental que acreditara la devolución de los expedientes a la Subdirección de Normatividad.
2. Se carece de información de los mecanismos de control para la supervisión, análisis y devolución de los expedientes remitidos por la Subdirección de Normatividad.
3. Se identificó que el CT "Servicios Corporativos Contigo, S.C." presentó un pago vencido por \$10,800, monto inferior a lo establecido en la RN10 del Procedimiento Específico de Envío a Cobranza Judicial a CT.

### Respuesta de la DC

Mediante el oficio número AG/DC/18/08/2024 de fecha 21 de agosto de 2024, en respuesta a la presentación de la Cédula de Resultados Preliminares por parte de esta Instancia Fiscalizadora, la DC remitió lo siguiente:

1. *Durante el período fiscalizado, relativo al primer trimestre de 2024, no se realizaron devoluciones de expedientes, sin embargo, se han hecho las gestiones para devolución de los expedientes no viables de acuerdo a las diversas causales estipuladas en la RN5 del Procedimiento Específico de Envío de Expedientes de Crédito de las Personas Acreditadas para Recuperación Judicial del Manual de Procedimientos Específicos de Administración de Crédito del Instituto FONACOT, a la Subdirección de Normatividad, se anexan oficios OAG/DC/31/06/2024 y OAG/DC/28/07/2024. (ANEXO 2)*
2. *Con respecto a la discrepancia del Centro de Trabajo 2850146 SERVICIOS CORPORATIVOS CONTIGO, S.C, se informa que el expediente cumplía con el saldo mínimo para ser susceptible de Cobranza Judicial, sin embargo, dicho Centro de Trabajo se contactó con la Dirección de lo Contencioso para regularizar su estatus, por lo que derivado de las gestiones correspondientes para pagar su saldo, se realizó conciliación en sucursal de sus adeudos, por lo que el saldo adeudado disminuyó, por lo tanto, se anexan:*
  - a) *Copia de oficio número DCOB/SCE/001/03/2024 de fecha 14 de marzo de 2024, dirigido a la Dirección de lo Contencioso, mediante el cual la Dirección de Cobranza remite expediente de Centro de Trabajo 2850146 SERVICIOS CORPORATIVOS CONTIGO, S.C.*
  - b) *Estado de Cuenta para Centro de Trabajo, Cobranza Judicial, del Centro de Trabajo 2850146 SERVICIOS CORPORATIVOS CONTIGO, S.C, mediante el cual se refleja que el pago vencido del Centro de Trabajo es de \$96,753.35, por lo tanto, cumple con la normatividad para ser susceptible de Cobranza Judicial.*
  - c) *Estado de Cuenta para Centro de Trabajo, Cobranza Judicial, del Centro de Trabajo 2850146 SERVICIOS CORPORATIVOS CONTIGO, S.C, el cual consiste en un estado de cuenta conciliado en Sucursal, donde el pago vencido disminuyó a \$10,800.00, mismo pago que se realizó a través de la Dirección de lo Contencioso. (ANEXO 3)*



3. La revisión y el control se hace conforme a los plazos establecidos en el manual citado".

Como evidencia de lo anterior, la DC remitió información relativa a la devolución de 220 expedientes, como se presenta en el cuadro siguiente:

**Relación de oficios de envío de expedientes susceptibles de cobranza judicial de personas acreditadas**

Oficios		Número de expedientes
Subdirección de Normatividad	Dirección de lo Contencioso	
SN/08/01/2024 SN/16/02/2024 SN 44/05/2024	OAG/DC/28/07/2024, del 23 de julio de 2024	97
SN 08/01/2024 SN 16/02/2024 SN 44/05/2024	OAG/DC/31/06/2024 del 27 de julio de 2024	123
		220

Fuente: Oficio número AG/DC/18/08/2024, de fecha 21 de agosto de 2024.

En el oficio número AG/DC/14/05/2024 de fecha 15 de mayo de 2024 se indicó que en el primer trimestre de 2024 se rechazaron 251 y 42 acreditados, debido a que están por debajo del monto de \$70,000.00; sin embargo, en el oficio número AG/DC/18/08/2024, antes citado, se hizo referencia a 220 expedientes, sin aclarar el tratamiento de los 31 expedientes restantes y sin indicar si los 42 con monto menor a \$70,000.00 forman parte de las devoluciones. Así también, se carece de la evidencia documental de la fecha de los oficios turnados por la Subdirección de Normatividad, para constatar el cumplimiento de los plazos de entrega establecidos en la normativa.

Referente al CT Servicios Corporativos Contigo, S.C., mediante el formato "Estado de Cuenta para Centro de Trabajo. Cobranza Judicial", la DC presentó evidencia de la conciliación de las cifras con el CT.

Derivado del análisis de la información proporcionada por la DC, el numeral 2 de la pre-recomendación se considera atendida; sin embargo, referente al numeral 1, la DC no remitió evidencia para aclarar la devolución de 31 expedientes de personas acreditadas.

Respecto del numeral 3 de la pre-recomendación, la DC no aclaró la devolución de los 42 expedientes con monto menor a \$70,000.00, ni los oficios de la Subdirección de Normatividad para verificar el cumplimiento de los plazos de devolución de expedientes.

Por lo anterior, se emite la siguiente:

**Recomendación 3**

Para que el Instituto FONACOT, por conducto de la DC, realice las acciones siguientes:

1. Las gestiones para la devolución de los 251 expedientes y aclarar si se incluye los 42 casos con saldo menor a \$70,000.00, en los términos establecidos en la RN4 del Procedimiento Específico de Envío de Expedientes de Crédito de las Personas Acreditadas para Recuperación Judicial.



2. Establecer un mecanismo de control para asegurar el cumplimiento de la RN4 para las Personas Acreditadas cuyo saldo sea igual o mayor al importe de \$70,000.00 (setenta mil pesos 00/100 M.N) y el envío a la Subdirección de Normatividad en los plazos establecidos en la normativa.

Lo anterior, de conformidad con el Artículo Segundo, Título Segundo, Disposición General 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno, Norma General Tercera. Actividades de Control, Principio 10. Diseñar actividades de control, Elemento de Control 10.02, del ACUERDO.

**b. Envío de Expedientes de Crédito**

**Deber ser:**

La RN1, RN2 y RN3 del Procedimiento Específico de Envío de Expedientes de Crédito de las Personas Acreditadas para Recuperación Judicial, establece lo siguiente:

**"RN1:** Dentro de los primeros 20 días naturales de cada bimestre, la Subdirección de Cobranza Extrajudicial realizará el proceso de búsqueda en el Sistema Institucional de Crédito de los créditos susceptibles de cobranza judicial de las Personas Acreditadas, de acuerdo a los siguientes criterios:

[...]

En caso de ser **expedientes generados electrónicos**, la Subdirección de Cobranza Extrajudicial enviará oficio a la Dirección de lo Contencioso para que ésta última imprima directamente del repositorio documental los documentos necesarios para el proceso de cobranza judicial correspondiente.

**RN2:** La Subdirección de Normatividad integrará y entregará a la Dirección de lo Contencioso, mediante oficio y con copia a la Subdirección de Cobranza Extrajudicial y la Dirección de Cobranza, **los expedientes de crédito** de acuerdo con los plazos establecidos en la tabla siguiente:

**RN3:** La información que debe contener el expediente de crédito que se entregue a la Dirección de lo Contencioso es la siguiente: [...]"

**Ser:**

En este resultado se revisó que el envío de expedientes susceptibles de cobranza judicial por parte de la Subdirección de Normatividad a la DC, se haya realizado en cumplimiento de la normativa RN1 a la RN3. El análisis del envío de expedientes y la entrega de Informes sobre las acciones de cobranza judicial.

La SGCR, mediante la Dirección de Crédito con el oficio número DCRED-08-05-2024, de fecha 21 de mayo de 2024, remitió tres oficios turnados por la Subdirección de Normatividad a la DC, referentes al envío de 7,593 expedientes de los créditos susceptibles de cobranza judicial, que se presentan en el cuadro siguiente:

**Oficios turnados por la Subdirección de Normatividad a la Dirección de lo Contencioso**

No.	Oficios		Expedientes	Créditos	Acreditados	Asunto
	Solicitud	Respuesta				
1	DCOB/625/112023 Del 16/11/2023	SN/08/01/2024 Del 22/01/2024	3,973	Sin datos	1,275	Se indicó lo siguiente: "hay 3 créditos que son de ejercicio electrónico de los cuales no se entrega voucher, ya que solo los resguardaba el prestador de servicios por 6 meses a partir de la fecha de compra".
2	DCOB/50/01/2024 Del 19/01/2024	SN/16/02/2024 Del 01/03/2024	2,473	1,416	829	1,416 créditos generados de forma física y 35 de forma electrónica.



*[Handwritten signature and initials]*

**Oficios turnados por la Subdirección de Normatividad a la Dirección de lo Contencioso**

No.	Oficios		Expedientes	Créditos	Acreditados	Asunto
	Solicitud	Respuesta				
3	DCOB/SCE/08/03/2024 Recibido el 26/03/2024	SN/44/05/2024 Del 16/05/2024	1,147	662	35	Se devolvieron los expedientes de 368 acreditados y se entregaron fuera de tiempo. Se informa de 24 generados de forma electrónica, de los cuales no se envió documentación, de acuerdo con la RN1.
	<b>Total</b>		<b>7,593</b>			

Fuente: Elaborado con base en el oficio número DCRED-08-05-2024, de fecha 21 de mayo de 2024.

Del análisis a la información se identificó que la Subdirección de Normatividad en el oficio número SN/08/01/2024, de fecha 22 de enero de 2024 presentó los registros "E Electrónico" de 3 expedientes con ejercicio electrónico.

Asimismo, con el oficio número SN/16/02/2024, de fecha 01 de marzo de 2024 la DC identificó otros 35 expedientes generados de forma electrónica. Al respecto, en el Procedimiento Específico de Envío a Cobranza Judicial de Crédito de las Personas Acreditadas para Recuperación Judicial no especifica las actividades para el registro de "expedientes generados electrónicamente" y también omite el periodo para el resguardo del voucher por parte del prestador del servicio.

Por lo que respecta a la información del oficio número SN/44/05/2024 de fecha 16 de mayo de 2024 la Subdirección de Normatividad realizó el envío de 368 expedientes para cobranza judicial, que fueron rechazados indebidamente por parte de la DC, lo que originó un incumplimiento en el plazo de entrega por parte de la Subdirección de Normatividad, correspondiente a 20 días hábiles para los 368 expedientes, de acuerdo con la RN4 del mismo procedimiento específico.

De lo anterior se concluye que el Procedimiento Específico de Envío de Expedientes de Crédito de las Personas Acreditadas para Recuperación Judicial, no presenta el tratamiento de los créditos registrados como "E Electrónico" (ejercicio electrónico) y omite el periodo para el resguardo del voucher por parte del prestador del servicio; asimismo, se identificaron debilidades de control por parte de la DC en la revisión de los expedientes susceptibles de cobranza judicial, remitidos por la Subdirección de Normatividad.

**Respuesta de la Dirección de Crédito**

Esta Instancia Fiscalizadora, no recibió información documental de la Dirección de Crédito en el plazo establecido.

Por lo anterior, se emite la siguiente:

**Recomendación 4**

Para que el Instituto FONACOT, por conducto de la Dirección de Crédito, defina e incluya en la normativa el tipo de "expedientes generados electrónicamente" en el Procedimiento Específico de Envío de Expedientes de Crédito de las Personas Acreditadas para Recuperación Judicial, así como las causales por las que se omite la entrega del voucher respectivo.

Lo anterior, de conformidad con el Artículo Segundo, Título Segundo, Disposición General 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno, Norma General Segunda. Administración de Riesgos. Principio 9. Identificar, analizar y responder al cambio, Elemento de Control 9.02; y Principio 10. Diseñar actividades de control, Elemento de Control 10.02, del ACUERDO.



### c. Informes sobre las acciones de cobranza judicial

#### Deber ser:

La RN6 del Procedimiento Específico de Envío de Expedientes de Crédito de las Personas Acreditadas para Recuperación Judicial establece lo siguiente:

**"RN6:** *La Dirección de lo Contencioso informará a la Dirección de Cobranza por oficio de manera bimestral las acciones de cobranza judicial realizadas, adjuntando relación en medio electrónico donde se registren dichas acciones"*.

Asimismo, la RN12 y RN13 del Procedimiento Específico de Envío a Cobranza Judicial a CT a la letra indican lo siguiente:

**"RN12:** *De manera trimestral la Dirección de lo Contencioso informa por oficio a la Dirección de Cobranza con copia a la Subdirección de Cobranza Extrajudicial, las acciones de cobranza judicial realizadas, adjuntando relación en Excel donde se registren dichas acciones. De no contar con un dictamen final y/o resolución, continuará reportando el estatus del CT de manera bimestral.*

**RN13:** *La Dirección de lo Contencioso y la Dirección de Cobranza realizarán de forma trimestral el seguimiento de los saldos de los CT y su estatus, que se encuentra dentro del proceso de cobranza judicial"*.

#### Ser:

En este resultado se revisaron los informes bimestrales que debe presentar la DC a la DCOB sobre las acciones de cobranza judicial a las Personas Acreditadas y a los CT, así como la presentación de los informes trimestrales remitidos a la DCOB de aquellos CT que cuenten con un dictamen final y/o resolución. En ese sentido, se requirió a la SGCR los oficios bimestrales remitidos por la DC, con el informe de las acciones realizadas de cobranza judicial, así como el registro (correo electrónico) de dichas acciones.

La DCOB, mediante el oficio número DCOB/298/052024, de fecha 23 de mayo de 2024 remitió información referente a los créditos susceptibles de cobranza judicial; sin embargo, no se emitieron comentarios referentes a los informes de la DC; adicionalmente, mediante el oficio DCOB/318/062024 de fecha 11 de junio de 2024, la DCOB informó lo siguiente:

*"La Dirección de lo Contencioso no ha remitido a la Dirección de Cobranza informes bimestrales de las acciones realizadas de cobranza judicial ni el registro (correo electrónico) de dichas acciones"*.

En conclusión, se carece de evidencia de la entrega de los informes bimestrales con las acciones de cobranza judicial de Personas Acreditadas y CT de la DC a la DCOB, ni el registro (correo electrónico) de dichas acciones.



**Respuesta de la DC**

Mediante el oficio número AG/DC/18/08/2024 de fecha 21 de agosto de 2024, en respuesta a la presentación de la Cédula de Resultados Preliminares por parte de esta Instancia Fiscalizadora, la DC indicó lo siguiente:

*"Actualmente se informan mensualmente las acciones de cobranza judicial realizadas por parte de la Dirección de lo contencioso vía correo electrónico, sin embargo, a partir del mes de septiembre se hará mediante oficio de manera bimestral, tal como lo marca la RN6 del Procedimiento Específico de Envío de Expedientes de Crédito de las Personas Acreditadas para Recuperación Judicial y de manera trimestral, como establece la RN13, del Procedimiento Específico de Envío a Cobranza Judicial a CT's. Se anexan informes mensuales enviados vía correo electrónico relativos al primer trimestre del 2024, tanto de acreditados como de Centros de Trabajo. (ANEXO 4)*

*No obstante lo anterior, se envió la propuesta para el cambio de la RN6 del Procedimiento Específico de Envío de Expedientes de Crédito de las Personas Acreditadas para la Recuperación Judicial, a fin de que dicho informe se envíe vía correo electrónico y de manera trimestral a fin de que los informes se entreguen de manera más práctica. Se anexa propuesta de cambio a la RN6 (ANEXO 5) y correo electrónico en la que la Dirección de lo Contencioso, envía las propuestas en su conjunto a la COMERI, a fin de hacer las modificaciones propuestas para el Manual de procedimientos Específicos de Administración de Crédito del Instituto FONACOT. (ANEXO 6)*

*Por cuanto hace al Procedimiento Específico de Envío a Cobranza Judicial a CT's, se enviará la propuesta con posterioridad."*

Como evidencia de lo anterior, la DC remitió correos electrónicos con los reportes de recuperación judicial de enero, febrero y marzo los cuales fueron turnados el 2 de febrero, 1º de marzo y 5 de abril del 2024; asimismo, la propuesta de actualización de la RN6 del Procedimiento Específico de Envío de Expedientes de Crédito de las Personas Acreditadas para Recuperación Judicial. Referente al Procedimiento Específico de Envío a Cobranza Judicial a CT's, se indicó que la propuesta se remitirá con posterioridad.

Se identificó en la información proporcionada, que la DC presenta con una propuesta de actualización normativa de la RN6 del Procedimiento Específico de Envío de Expedientes de Crédito de las Personas Acreditadas para la Recuperación Judicial, por lo que se reformuló la recomendación para la actualización del Procedimiento Específico de Envío a Cobranza Judicial a CT's.

Por lo anterior, se emite la siguiente:

**Recomendación 5**

Para que el Instituto FONACOT, por conducto de la DC, remita evidencia documental de la entrega de los reportes de recuperación judicial de CT a la Dirección de Cobranza del primer trimestre de 2024 y realice una propuesta de actualización de la RN12 y RN13 del Procedimiento Específico de Envío a Cobranza Judicial a CT's, alineada a la presentada para la RN6 del Procedimiento Específico de Envío de Expedientes de Crédito de las Personas Acreditadas para la Recuperación Judicial.



Lo anterior, de conformidad con el Artículo Segundo, Título Segundo, Disposición General 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno, Norma General Tercera. Actividades de Control, Principio 10. Diseñar actividades de control, Elemento de Control 10.02, del ACUERDO.

**Resultado Número 3 Asignación de cartera y expedientes a los PSECJ y al personal de la DC. Con observaciones y recomendaciones**

En este resultado se revisaron los aspectos siguientes:

- a) Controles específicos que se aplican en la asignación de cartera y expedientes de créditos de CT y acreditados a los PSECJ y a la DC.
- b) Mecanismos de control para el cumplimiento de asignación los expedientes dentro de un término de 10 días hábiles contados a partir de la formalización del acta entrega recepción de los asuntos susceptibles de cobranza judicial.
- c) Mecanismos de control para asegurar que en la cartera reasignada, el PSECJ presentó la carta de investigación en un término de 30 días hábiles contados a partir de la asignación del asunto que señale y justifique documentalmente el estatus procesal.

**a) Controles específicos que se aplican en la asignación de cartera y expedientes de créditos de CT y acreditados a los PSECJ y a la DC**

**Deber ser:**

El Manual de Crédito del Instituto FONACOT, clave MA09.32, vigencia noviembre 2023, numeral 9. Políticas de Crédito para la Cobranza Judicial, Apartado Recuperación Judicial de adeudos al Instituto FONACOT por las Personas Acreditadas y CT, inciso d. Asignación y Gestión de Cartera, señala lo siguiente:

*"La persona titular de la Dirección de lo Contencioso, **asignará los asuntos susceptibles de cobranza judicial** en términos de lo dispuesto "Procedimiento Específico de Asignación de Cartera a PSECJ", y para el seguimiento de los mismos, la Dirección de lo Contencioso observará el "Procedimiento Específico de Evaluación, Control, Supervisión y Pago de Honorarios de PSECJ".*

Asimismo, los Procedimientos Específicos de Administración de Crédito del Instituto FONACOT, clave PR26.07, vigencia noviembre de 2023, Procedimiento Específico de Asignación de Cartera a PSECJ, RN2, indican lo siguiente:

**"RN2:** *La Dirección de lo Contencioso siempre y cuando existan PSECJ con contrato vigente y disponibles, asignará los expedientes dentro de un término de 10 días hábiles contados a partir de la formalización del acta entrega recepción de los asuntos susceptibles de cobranza judicial conforme a lo señalado en el Manual de Crédito, y normatividad vigente y aplicable.*

*En caso de que no cuente con PSECJ a quien asignar los asuntos, o **exista alguna situación que ponga en riesgo el debido trámite de los expedientes** (prescripción, contestación de demanda, entre otros), por excepción la Dirección de lo Contencioso por sí misma gestionará el asunto y una vez que esté en posibilidades, lo asignará al PSECJ para su seguimiento".*



**Ser:**

Con la información remitida por la DC, este OICE verificó que la asignación de expedientes de cobranza judicial de personas acreditadas se asigna a los PSECJ y los expedientes de CT se asignan al personal adscrito a la DC.

De lo anterior, la DC informó que se ha implementado esta actividad debido a que dicha Dirección ha generado mayor recuperación y ha sido viable la recuperación de CT al Instituto FONACOT. Asimismo, la DC comentó que la asignación de expedientes de CT a los abogados de la DC, se realiza con base en el Procedimiento Específico de Envío a Cobranza Judicial a CT, sin embargo, se revisó dicho Procedimiento y éste no contempla el seguimiento y recuperación judicial que le deben dar los abogados de la DC a dichos expedientes de CT.

En adición a lo anterior, no se proporcionaron los parámetros para evaluar la actividad para asignar los expedientes de CT al personal de la DC y no a los PSECJ, con el fin de verificar la viabilidad de la misma y comprobar la diferencia de la recuperación de expedientes de CT, entre el personal de la DC y los PSECJ.

Adicionalmente, con base en el análisis de la información proporcionada por la DC mediante el oficio número AG/DC/27/05/2024 de fecha 24 de mayo de 2024 y el archivo denominado "Base General Viable 1T2024", en el cual se incluyeron los datos de los créditos vencidos en cobranza judicial de un universo de 4,087 expedientes de acreditados con un importe total vencido por \$451,663,778.60 M.N., al primer trimestre de 2024 turnados a la DC para cobranza judicial, se identificó lo siguiente:

**Universo  
Primer Trimestre de 2024**

Número de expedientes	Importe vencido	%
4,087	\$ 451,663,778.60	100%

**Expedientes de acreditados asignados al 1er. Trimestre de 2024**

Número	Asignación	Número de expedientes	Importe vencido / Saldo al día	% Número de expedientes	% Importe vencido
1	Dirección de lo Contencioso	61	\$ 5,377,785.00	2%	1%
2	Portillo y De la Cruz, S.C.	1,691	\$ 178,795,157.37	41%	40%
3	Velázquez y Velázquez Déciga, S.C.	526	\$ 53,193,680.78	13%	12%
<b>Total:</b>		<b>2,278</b>	<b>\$ 237,366,623.15</b>	<b>56%</b>	<b>53%</b>

**Expedientes de acreditados pendientes de asignar al 1er. Trimestre de 2024**

Número	Asignación	Número de expedientes	Importe vencido / Saldo al día	% Número de expedientes	% Importe vencido
1	Dirección de lo Contencioso (pendientes de asignar)	671	\$ 66,523,059.23	16%	15%
2	Pendientes de asignación	1,138	\$ 147,774,096.22	28%	32%
<b>Total:</b>		<b>1,809</b>	<b>\$ 214,297,155.45</b>	<b>44%</b>	<b>47%</b>

Fuente: Elaborados con base en la información del requerimiento de información proporcionada mediante el Oficio número AG/DC/27/05/2024 de fecha 24 de mayo de 2024 y la visita de fecha 12 de junio de 2024.

Al respecto, se observó que al 31 de marzo de 2024, la DC tenía 2,278 expedientes asignados a los PSECJ "Portillo y De la Cruz S.C.", "Velázquez y Velázquez Déciga, S.C." y al personal de la DC, por un importe total vencido de \$237,366,623.15 M.N., lo que equivale al 56% del total de expedientes de cobranza judicial turnados por la DCOB y por la Subdirección de Normatividad y el 53% del total del importe vencido asignado al 31 de marzo de 2024.

De lo antes expuesto, se identificó que 1,809 casos no se habían asignado a un PSECJ (44% del total de los expedientes), por un importe vencido de \$214,297,155.45 M.N., lo que equivale al 47% del total del importe vencido al 31 de marzo de 2024; lo que demora la recuperación para el Instituto FONACOT y se pone en riesgo el debido trámite (prescripción, contestación de demanda, entre otros).

### Respuesta de la DC

Mediante el oficio número AG/DC/18/08/2024 de fecha 21 de agosto de 2024, en respuesta a la presentación de la Cédula de Resultados Preliminares por parte de esta Instancia Fiscalizadora, la DC remitió información para atender los tres numerales de la pre-recomendación 6, como se indica a continuación:

1. Para los criterios que se consideraron para asignar expedientes de CT al personal de la DC y no a los PSECJ, la DC informó lo siguiente:

*"Los criterios para asignar los Centros de Trabajo para cobranza judicial al personal de la Dirección de lo Contencioso, fueron tomados por el Abogado General y el Director de lo Contencioso, como medida institucional, en favor del patrimonio del Instituto FONACOT, ya que dicha recuperación, trae consigo el pago de honorarios adicionales, mismos que se tendrían que erogar como pago a los PSECJ en cada una de las etapas procesales hasta la terminación de cada uno de los juicios".*

Del análisis de la información proporcionada, se identificó que no se remitió soporte documental que justificara la medida institucional considerada por el Abogado General y por la Dirección de lo Contencioso.

2. Con relación a documentar el seguimiento y recuperación judicial de los expedientes de CT que llevan a cabo los abogados de la DC, se indicó lo siguiente:

*"El que suscribe, solicita un informe mensual a las distintas jefaturas de manera interna, a fin de supervisar el avance de la recuperación de los Centros de Trabajo".*

Del análisis de la información proporcionada, no se detectó evidencia documental del informe mensual solicitado de manera interna a las distintas jefaturas para realizar la supervisión de la recuperación de CT. Asimismo, no se identificó un Procedimiento Específico donde se documente normativamente el seguimiento y recuperación judicial de los expedientes de CT que llevan a cabo los abogados de la DC.

3. Respecto del mecanismo de control para los expedientes pendientes de asignar a un PSECJ, en el que se identifiquen los créditos que pueden poner en riesgo el debido trámite, así como, informar al Comité de Crédito los resultados en la atención del rezago de expedientes, la DC señaló lo siguiente:



*"Toda vez que los contratos vigentes que se tienen con los PSECJ PORTILLO Y DE LA CRUZ, S.C. y VELÁZQUEZ Y VELÁZQUEZ DÉCIGA, S.C, devienen de licitaciones públicas y adjudicaciones directas, en las que, a dichos PSECJ, les fueron adjudicados Regiones y Partidas para llevar a cabo la Recuperación Judicial de los expedientes de dichas competencias contractualmente y jurídicamente es imposible asignarles cartera de la cual no fueron adjudicados y contratados para su cobranza.*

*Ahora bien, por lo que hace a los expedientes de los Estados de la República que no se encuentran asignados a ningún PSECJ por no estar adjudicadas dichas regiones, el personal de esta Dirección, atiende aquellos que no han sido asignados a un PSECJ correspondientes a los Estados de Baja California, Baja California Sur, Sonora, Sinaloa, Chihuahua, Durango, Tamaulipas, Coahuila, Aguascalientes y Zacatecas, por lo que se identifican aquellos asuntos con posible riesgo de prescripción e inician las acciones judiciales respectivas, como se muestra en los expedientes que se adjuntan. **(ANEXO 7)***

*En consecuencia, esta Dirección prevé el riesgo de prescripción de la totalidad de la cartera para cobranza judicial, ya sea con los PSECJ con Contrato vigente, ó de manera interna, con personal que integra la misma".*

Del análisis de la información proporcionada, aun cuando se remitió en el Anexo 7 ejemplos de casos de expedientes que la DC ha trabajado y realizado la gestión de cobranza judicial con el fin de no poner en riesgo el debido trámite de los expedientes (acreditados), no se proporcionó el motivo o la justificación para que no se hayan contratado a PSECJ que contaran con la cobertura en las regiones donde existen expedientes pendientes de asignar para darles trámite a dichos expedientes.

Por lo anterior, se emite la siguiente:

#### **Recomendación 6**

1. Para que el Instituto FONACOT, por conducto de la DC, informe a este OICE los criterios que se consideraron para asignar expedientes de CT al personal de la DC y no a los PSECJ. Lo anterior, con la finalidad de verificar su viabilidad del esquema y determinar la diferencia de la recuperación de expedientes de CT, entre el personal de la DC y los PSECJ, y en su caso, actualizar la normativa correspondiente.
2. Para que el Instituto FONACOT, por conducto de la DC, documente el seguimiento y recuperación judicial de los expedientes de CT que llevan a cabo los abogados de la DC.
3. Para que el Instituto FONACOT, por conducto de la DC, implemente un mecanismo de control para los expedientes pendientes de asignar a un PSECJ, en el que se identifiquen los créditos que pueden poner en riesgo el debido trámite (prescripción, contestación de demanda, entre otros); asimismo, informar al Comité de Crédito los resultados de expedientes pendientes de asignar a los PSECJ.

Lo anterior, de conformidad con el Artículo Segundo, Título Segundo, Disposición General 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno, Norma General Tercera. Actividades de Control, Principio 10. Diseñar actividades de control, Elemento de Control 10.02 Diseño de Actividades de Control Apropriadas, del ACUERDO.



**b) Mecanismos de control para el cumplimiento de asignación los expedientes dentro de un término de 10 días hábiles contados a partir de la formalización del acta entrega recepción de los asuntos susceptibles de cobranza judicial**

**Deber ser:**

Los Procedimientos Específicos de Administración de Crédito del Instituto FONACOT, clave PR26.07, vigencia noviembre de 2023, Procedimiento Específico de Asignación de Cartera a PSECJ, Reglas de Negocio 2 y 4, mismas que indican lo siguiente:

**"RN2: La Dirección de lo Contencioso siempre y cuando existan PSECJ con contrato vigente y disponibles, asignará los expedientes dentro de un término de 10 días hábiles contados a partir de la formalización del acta entrega recepción de los asuntos susceptibles de cobranza judicial conforme a lo señalado en el Manual de Crédito, y normatividad vigente y aplicable.**

*En caso de que no cuente con PSECJ a quien asignar los asuntos, o exista alguna situación que ponga en riesgo el debido trámite de los expedientes (prescripción, contestación de demanda, entre otros), por excepción la Dirección de lo Contencioso por sí misma gestionará el asunto y una vez que esté en posibilidades, lo asignará al PSECJ para su seguimiento.*

**RN4: La Dirección de lo Contencioso, junto con el oficio de asignación, entregará al PSECJ la documentación de los asuntos a través del acta entrega recepción que se realice entre personal del/la Abogado/a General y el PSECJ, a la cual se le deberá anexar listado descriptivo de la documentación que se entrega por cada asunto".**

**Ser:**

Con la revisión de la información proporcionada mediante el oficio número AG/DC/27/05/2024 de fecha 24 de mayo de 2024, relacionada con la asignación de expedientes de cobranza judicial a los abogados de la DC (CT) y a los PSECJ (acreditados), la DC señaló que cada recepción de expedientes sobrepasó los días estipulados para su asignación, por lo que actualmente se encuentran elaborando la actualización de los Procedimientos Específicos para dar cumplimiento al término de días establecido, ya que con el número reducido de personal adscrito a dicha Dirección, no es viable realizar la actividad conforme a la normativa interna.

De la revisión se verificó que la DC no tiene evidencia documental de las gestiones realizadas para la actualización de la normativa interna, ya que la DC informó que es una actividad que se está iniciando de manera interna y depende de la cantidad de trabajo y del personal disponible asignado para dicha actividad.

Por lo que se refiere a la asignación de expedientes de cobranza judicial de CT a los abogados de la DC, se proporcionó una base de datos denominada "Anexo 10 Expedientes Recibidos", con la relación de los CT que fueron turnados por la DCOB y la Subdirección de Cobranza Extrajudicial a la DC para la asignación de los mismos a su personal; asimismo, se identificó que dicha base no incluyó el importe total de expedientes de CT.

De lo anterior, se concluye que del universo de 69 CT asignados para recuperación judicial (del 14 de febrero al 21 de mayo de 2024), 20 fueron asignados al personal de la DC fuera del plazo de 10 días hábiles establecidos en la normativa.



## Respuesta de la DC

Mediante el oficio número AG/DC/18/08/2024 de fecha 21 de agosto de 2024, en respuesta a la presentación de la Cédula de Resultados Preliminares por parte de esta Instancia Fiscalizadora, la DC remitió información para atender los dos numerales de la pre-recomendación 7, como se indica a continuación:

1. Para el mecanismo de control y supervisión que permita asegurar el cumplimiento del plazo de 10 días hábiles contados a partir de la formalización del acta entrega recepción, para la asignación de los expedientes susceptibles de cobranza judicial a los PSECJ, la DC informó lo siguiente:

*"De acuerdo a lo estipulado en los Procedimientos Específicos de Administración de Crédito del Instituto FONACOT, específicamente en la RN4, octavo párrafo del Procedimiento Específico de Envío de Expedientes de Crédito de las Personas Acreditadas para Recuperación Judicial, la Dirección de lo Contencioso tiene plazos para la revisión de los expedientes remitidos por la Subdirección de Normatividad, los cuales son los siguientes:*

**Plazos de Revisión de Expedientes por parte de la Dirección de lo Contencioso**

Cantidad de expedientes	Días Hábiles
De 01 a 150	10 días
De 151 a 250	15 días
De 251 a 500	20 días
De 501 a 1000	30 días
De 1001 a 2500	35 días
De 2501 a 3500	40 días
De 3501 o más	45 días

*Posterior a dicha revisión, se procede a asignar los expedientes a los PSECJ contratados para las partidas indicadas, de acuerdo al Procedimiento Específico de Asignación de Cartera a PSECJ, por lo que en éste sentido no se incumple con la normatividad ni con los plazos establecidos para ello".*

Del análisis de la información proporcionada, se identificó que la normativa de los Procedimientos Específicos de Administración de Crédito del Instituto FONACOT, en la RN4, octavo párrafo del Procedimiento Específico de Envío de Expedientes de Crédito de las Personas Acreditadas para Recuperación Judicial, no se establece un plazo para la asignación por la DC de expedientes de cobranza judicial de CT, gestionados por los abogados de la DC. Por lo anterior, se recomienda actualizar la normativa interna para que se documente dicho plazo.

2. Respecto del mecanismo de control para asegurar que las cifras de las bases de datos internas de los expedientes de CT asignados para recuperación judicial sean consistentes, homogéneas y confiables e incluyan el importe de la recuperación judicial, la DC indicó lo siguiente:

*"Al recibirse los expedientes de los Centros de Trabajo en la Dirección de lo Contencioso, remitidos por la Subdirección de Cobranza, se hace una revisión de los mismos a fin de que cumplan con los requisitos para ser susceptibles de Cobranza Judicial, tanto de los documentos como del monto.*



*Ahora bien, con respecto al monto vencido con el que el expediente es remitido a la Dirección de lo Contencioso, suele variar con relación al recuperado, por las diversas causales especificadas en la normatividad, y, el mismo, es el que se reporta a la Dirección de Cobranza de manera mensual. (ANEXO 4)".*

Del análisis de la información proporcionada, no se identificó evidencia documental donde se identifique que la base de datos de los expedientes de CT asignados para recuperación judicial incluya el importe de la recuperación judicial.

Por lo anterior, se emite la siguiente:

### Recomendación 7

1. Para que el Instituto FONACOT, por conducto de la DC, gestione la actualización de la normativa correspondiente para establecer un plazo en la asignación por parte de la DC de los expedientes susceptibles de cobranza judicial de CT a los abogados de la DC.
2. Para que el Instituto FONACOT, por conducto de la DC, establezca un mecanismo de control para asegurar que las cifras de las bases de datos internas de los expedientes de CT asignados para recuperación judicial sean consistentes, homogéneas y confiables e incluyan el importe de la recuperación judicial.

Lo anterior, de conformidad con el Artículo Segundo, Título Segundo, Disposición General 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno, Norma General Tercera. Actividades de Control, Principio 10. Diseñar actividades de control, Elemento de Control 10.02 Diseño de Actividades de Control Apropriadas, del ACUERDO.

**c) Mecanismos de control para asegurar que en la cartera reasignada, el PSECJ presentó la carta de investigación en un término de 30 días hábiles contados a partir de la asignación del asunto que señale y justifique documentalmente el estatus procesal**

#### Deber ser:

Los Procedimientos Específicos de Administración de Crédito del Instituto FONACOT, clave PR26.07, vigencia noviembre de 2023, Procedimiento Específico de Asignación de Cartera a PSECJ, RN3, señalan lo siguiente:

**"RN3:** *Para el caso de cartera nueva el PSECJ deberá presentar en un término de 10 días hábiles por cada 100 asuntos asignados, posterior al día siguiente de la asignación o en términos de su contrato de prestación de servicios y anexo técnico, la carta de procebilidad en la cual haga del conocimiento de la Dirección de lo Contencioso la viabilidad del mismo, y señalará la estrategia a seguir.*

[...]

*Para el caso de cartera reasignada, el PSECJ deberá presentar la carta de investigación en un término de 30 días hábiles contados a partir de la asignación del asunto o en términos de su contrato de prestación de servicios y anexo técnico, en donde señale y justifique documentalmente el estatus procesal del expediente, informando su va a continuar con su trámite, o en su defecto, de tener elementos suficientes, dictamine la incobrabilidad del mismo".*



**Ser:**

En la revisión se aplicó un Cuestionario de Control Interno y se solicitó información mediante el Requerimiento de Información en relación con las asignaciones de expedientes de acreditados a los PSECJ, la DC indicó que al 31 de marzo de 2024 no se realizaron asignaciones a PSECJ; sin embargo, de manera complementaria la DC proporcionó evidencia documental de las asignaciones del periodo de junio a diciembre de 2023, mismas que se revisaron y se constató que en total fueron 8 asignaciones, de las cuales 3 corresponden al PSECJ "Portillo y De la Cruz, S.C." y 5 al PSECJ "Velázquez y Velázquez Déciga, S.C.".

De las mismas, se identificó que en las 5 asignaciones al PSECJ "Velázquez y Velázquez Déciga, S.C.", el escrito presentado por el PSECJ para la entrega de las Cartas de Procedibilidad e Investigación, no tiene sello de recibido, por lo que no fue posible validar la fecha en que fueron recibidos por parte de la DC para verificar el cumplimiento del término de 10 (Cartas de Procedibilidad) y/o 15 días hábiles (Cartas de Investigación).

**Respuesta de la DC**

Mediante el oficio número AG/DC/18/08/2024 de fecha 21 de agosto de 2024, en respuesta a la presentación de la Cédula de Resultados Preliminares por parte de esta Instancia Fiscalizadora, la DC señaló lo siguiente:

*"Las cartas de procedibilidad (10 días) y/o las Cartas de Investigación (15) de los PSECJ, no cuentan con sello toda vez que, las mismas son cargadas a una liga electrónica previamente designada por este Instituto, en el que el Administrador del contrato a través del Titular de la Dirección de lo Contencioso o quien designe, verifica el día y la hora en que fueron cargadas, tal y como se desprende del Anexo Técnico, el cual señala lo siguiente:*

*"ACTIVIDADES QUE DEBERÁN LLEVARA CABO LOS LICITANTES ADJUDICADOS.  
La liga electrónica, usuario y password para acceder al espacio virtual definido por el "INSTITUTO FONACOT", a efecto entregue las Cartas de Procedibilidad, Cartas de Investigación, informes mensuales y final, avisos y demás documentación que se genere con motivo de la prestación del servicio." (...) (ANEXO 8)*

*Como se aprecia, con antelación, no se solicitó un sello de recibido en las cartas en cita, verificándose el cumplimiento en la liga establecida expresamente para ello".*

Por lo anterior, la Dirección de lo Contencioso presentó evidencia de la liga electrónica para acceder al espacio virtual que comparte con el PSECJ "Velázquez y Velázquez Déciga, S.C." (Anexo 8), así como ejemplos de correos electrónicos remitidos con los escritos presentados para la entrega de las Cartas de Procedibilidad e Investigación, en los cuales se verificó el cumplimiento de los términos establecidos para que el PSECJ de la cartera asignada de asuntos nuevos y la cartera reasignada presenten la Carta de Procedibilidad (10 días hábiles) y/o de Investigación (15 días hábiles), de acuerdo con el Anexo Técnico del contrato de PSECJ.

Asimismo, se comprobó que en la RN3 del Procedimiento Específico de Asignación de Cartera a PSECJ, se establece el término de días hábiles, pero a su vez señala que se deberá cumplir con el plazo establecido en dicha RN3 o en términos de su contrato de prestación de servicios y Anexo Técnico, por lo tanto, esta pre-recomendación se atendió.



**Resultado Número 4 Recuperación de cartera judicial por parte de los PSECJ y del personal de la Dirección de lo Contencioso. Con observación y recomendación**

**Deber ser:**

La RN18 del Procedimiento Específico de Evaluación, Control, Supervisión y Pago de Honorarios de PSECJ establece lo siguiente:

- "RN18:** *La Dirección de lo Contencioso, evalúa mensualmente el desempeño del PSEC Judicial a través de los siguientes indicadores:*
- *Indicador 1- Entrega en tiempo del informe mensual.*
  - *Indicador 2.- Revisión del Informe mensual.*
  - *Indicador 3.-Expedientes con actuación judicial tendiente al impulso procesal/Dictamen de Incobrabilidad/Carta de Procebilidad.*
  - *Indicador 4.-Visita a las Instalaciones.*

*La valoración de los resultados que arrojen dichos indicadores servirán para determinar la aplicación de deductivas, el inicio del procedimiento de rescisión administrativa, la terminación anticipada del contrato o la recontractación del PSEC Judicial. Lo anterior en términos del Contrato de Prestación de Servicios, su anexo técnico, y en la normatividad aplicable".*

**Ser:**

En este apartado se revisó que, en la evaluación del desempeño de los PSECJ para la recuperación de la cartera judicial, se aplicaran indicadores mensuales. Al respecto, esta instancia fiscalizadora aplicó un Cuestionario de Control Interno el 29 de mayo de 2024, con la finalidad de comprobar la elaboración de indicadores para la evaluación de los PSECJ para la aplicación de deductivas, el inicio del procedimiento de rescisión administrativa y la terminación anticipada del contrato o la recontractación del PSECJ.

La DC mencionó que los indicadores mensuales son los informes mensuales mediante minutas y presentó lo siguiente:

1. Oficio número AG/DC/14/05/2024 de fecha 15 de mayo de 2024 (Anexo 8), informes de los meses de enero, febrero y marzo de los PSECJ siguientes:
  - 1.1 "Portillo y De la Cruz, S.C."
    - 1.1.1 Tres informes de la Región Sur, partida 7,
    - 1.1.2 Tres informes de la Región Sur, partida 8.
  - 1.2 "Velázquez y Velázquez Déciga, S.C."
    - 1.2.1 Tres informes de la Región Occidente, partida 6.
    - 1.2.2 Tres informes de la Región Sureste, partida 9.
2. Oficio número AG/DC/27/05/2024 de fecha 24 de mayo de 2024, minutas de los meses de enero, febrero y marzo de los PSECJ siguientes:
  - 2.1 Tres minutas de los informes del PSECJ "Velázquez y Velázquez Déciga, S.C." de la Región Sureste, partida (Anexo 16).
  - 2.2 Seis minutas de los informes del PSECJ "Portillo y De la Cruz, S.C.", dos minutas por mes de la Región Sur, partidas 7 y 8 (Anexo 17).



Al respecto, la DC indicó que no aplica indicadores debido a que las etapas procesales van cambiando y que se implementan mecanismos de control en atención al cumplimiento de los indicadores que se señalan en la normativa; sin embargo, no presentó evidencia al respecto.

En conclusión, la DC no tiene indicadores para la valoración de los resultados y aplicar penas convencionales en contraposición a la RN18 del Procedimiento Específico de Evaluación, Control, Supervisión y Pago de Honorarios establece la elaboración de los indicadores relacionados con el informe de los PSECJ, actuación judicial y visita a las instalaciones.

### Respuesta de la DC

Mediante el oficio número AG/DC/18/08/2024 de fecha 21 de agosto de 2024, en respuesta a la presentación de la Cédula de Resultados Preliminares por parte de esta Instancia Fiscalizadora, la DC indicó lo siguiente:

*"La evaluación del desempeño de los PSECJ con contrato vigente, se realiza de conformidad con lo establecido en sus Contratos y Anexos Técnicos vigentes, por parte del personal de la Dirección de lo Contencioso.*

*Asimismo, es importante mencionar que, se realizaron las modificaciones correspondientes al Manual de Crédito y sus Procedimientos, específicamente al Procedimiento Específico de Evaluación, Control, Supervisión y Pago de Honorarios de PSECJ, lo que se acredita con el "ANEXO 9", adjunto, del que se desprende la modificación realizada a la Regla de Negocio "RN18" "Indicador", por lo que el desempeño mensual del PSECJ se seguirá evaluando conforme a los entregables y/o actividades a realizar de conformidad con lo establecido en los Contratos y Anexos Técnicos Vigentes.*

*En consecuencia, al ya existir expresamente tanto en los Contratos y Anexos Técnicos de cada PSECJ, los medios de control para su evaluación en correlación con la normatividad aplicable, únicamente se solicitó la eliminación del término "Indicador" por no ser operante para la Dirección de lo Contencioso, por lo que, ésta Dirección se encuentra en espera de la aprobación y aplicación de dichas modificaciones a los Procedimientos Específicos de Administración."*

Del análisis de la información proporcionada, se identificó que la DC cuenta con una propuesta de actualización normativa de la RN18 del Procedimiento Específico de Evaluación, Control, Supervisión y Pago de Honorarios de PSECJ, no obstante, la recomendación prevalece hasta en tanto se formalice la actualización del instrumento normativo correspondiente.

Por lo anterior, se emite la siguiente:

### Recomendación 8

Para que el Instituto FONACOT, por conducto de la DC formalice, en el instrumento normativo correspondiente, los indicadores o mecanismos de evaluación del desempeño de los PSECJ, siguientes:

1. Entrega en tiempo del informe mensual.
2. Revisión del Informe mensual.
3. Expedientes con actuación judicial tendiente al impulso procesal/Dictamen de Incobrabilidad/Carta de Procedibilidad.
4. Visita a las Instalaciones.



Lo anterior, de conformidad con el Artículo Segundo, Título Segundo, Disposición General 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno, Norma General Tercera. Actividades de Control, Principio 10. Diseñar actividades de control, Elemento de Control 10.02, del ACUERDO.

**Resultado Número 5 Aplicación de propuestas de pago y aclaración de asuntos. Sin recomendaciones**

**Deber ser:**

Los Procedimientos Específicos de Administración de Crédito del Instituto FONACOT, clave PR26.07, vigencia noviembre de 2023, Procedimiento Específico de Propuestas de Pago y Aclaraciones de Asuntos en Cobranza Judicial, RN7, RN8, RN11 y RN12, que indican lo siguiente:

**RN7:** Si el deudor realiza el pago, envía de manera electrónica o física copia del comprobante de pago a la Dirección de lo Contencioso.

**RN8:** La Dirección de lo Contencioso solicita a la Subdirección de Captación y Financiamiento la validación de que el pago haya ingresado a las arcas del Instituto FONACOT.

**RN11:** La Dirección de lo Contencioso, una vez validado el pago lo hace del conocimiento del PSECJ para presentar la promoción de desistimiento o realice las gestiones judiciales correspondientes.

**RN12:** Para cualquier caso no contemplado en estas reglas de negocio, la Dirección de lo Contencioso podrá implementar formas de solución que considere adecuadas salvaguardando los intereses del Instituto FONACOT".

**Ser:**

**Mecanismos de control de las promociones de desistimiento**

Conforme a la información remitida por la DC, este OICE determinó que la entidad fiscalizada en el periodo de enero a marzo de 2024 registró 18 promociones de desistimiento en juicios en contra de acreditados, el control se llevó por medio de los Informes mensuales enviados por los PSECJ y el registro se realizó en la base de datos en Excel denominada "Anexo 9 Base de Desistimiento PSECJ".

Adicionalmente, se revisó en el Sistema Institucional de Crédito (CREDERE) el estatus de los 18 registros de promociones de desistimiento en juicios en contra de acreditados para constatar el estatus de los mismos, con lo cual se comprobó que de un universo de 18 registros (100%), 16 de ellos (89%) se encontraron en estatus 5 "Suspendido" (de acreditados); sin embargo, en 2 registros se observó que uno de ellos se encontró en estatus 1 "Activo" y el otro en estatus 99 "Cliente migrado", como se muestra a continuación:

**Desistimientos de enero a marzo 2024 (PSECJ)**

No.	Nombre del Acreditado	Estado de Residencia Acreditado	Número Acreditado	Estatus	Estatus Sistema CREDERE
1	Chacón Hernandez Francisco Miguel	Ciudad de México	352968	Desistimiento	1 Activo
2	Reyes Paz Carlos	Estado de México	147145854	Desistimiento	99 Cliente migrado

Fuente: Elaborado con base en la información del requerimiento de información proporcionada mediante el Oficio número AG/DC/27/05/2024 de fecha 24 de mayo de 2024 y en el Sistema CREDERE, con fecha de consulta 26 de junio de 2024.





## Resultado Número 6 Modificación del estatus de Cobranza Judicial. Con observaciones y recomendaciones

### Deber ser:

Los Procedimientos Específicos de Administración de Crédito del Instituto FONACOT, clave PR26.07, vigencia noviembre de 2023, Procedimiento Específico de Modificación de Estatus de Cobranza Judicial, RN 1, RN2 y RN5, indican lo siguiente:

**RN1:** *La Dirección de Crédito y/o Subdirección de Cobranza Extrajudicial, enviarán a la Dirección de lo Contencioso los expedientes susceptibles de recuperación judicial atendiendo los requisitos establecidos en el "Procedimiento Específico de envío de Expedientes de Crédito de personas Acreditadas para su Recuperación Judicial" o el "Procedimiento Específico de envío a Cobranza Judicial CT's" según el sujeto susceptible de cobranza judicial.*

**RN2:** *La Dirección de lo Contencioso dentro de los 10 días hábiles siguientes a la recepción de los expedientes que remiten la Dirección de Crédito o la Subdirección de Cobranza Extrajudicial les da el trámite que corresponda en términos de los procedimientos específicos señalados en la RN1.*

**RN5:** *La Dirección de lo Contencioso cambiará la modalidad permanente el estatus 4 "Cobranza Judicial" y/o 6 "Jurídico Judicial" al estatus 5 "Suspendido" y/o 20 "Cédula sin pago en 31 días" en los siguientes casos: [...]*

*Una vez que la Persona Acreditada o CT, se encuentre en estatus 5 "suspendido" y/o 20 "Cédula sin pago en 31 días", queda fuera de las facultades de la Dirección de lo Contencioso; por lo que, cualquier cambio posterior que se efectúe, será responsabilidad de la DEPyR que lo realice, en uso de las atribuciones que le conceda la normatividad vigente."*

### Ser:

#### a) Controles específicos para las aplicaciones realizadas por la DC en el sistema de crédito institucional

Con la información remitida por la DC mediante los oficios números AG/DC/14/05/2024 y AG/DC/27/05/2024 de fechas 15 y 24 de mayo de 2024, respectivamente, en relación con los controles internos que se implementan para las aplicaciones realizadas en el Sistema CREDERE por la DC para cambiar el estatus de los expedientes, la DC indicó que se tienen bases de datos en Excel en la que se registran todos los expedientes susceptibles de cobranza judicial que se turnan por parte de la Subdirección de Cobranza y la Subdirección de Normatividad y una vez que ya cumplieron con los requisitos establecidos en la RN3 del Procedimiento Específico de Modificación de Estatus de Cobranza Judicial, se cambia el estatus en dicho sistema conforme corresponda cada expediente (CT o acreditados).

Asimismo, de la revisión a la Base de datos de los expedientes de cobranza judicial de acreditados denominada "Anexo 11 Base General 2024 Completa" al primer trimestre de 2024, mediante la operación Cliente Clásico "1004 Consulta de Clientes" en el sistema CREDERE, se verificó de un universo de 1,219 expedientes de acreditados susceptibles de cobranza judicial, una muestra de 15 expedientes (mayor importe vencido) comprobando el estatus actual de cada uno de ellos, los cuales se encontraron en estatus 4 "Cobranza Judicial".



En conclusión, se verificó que la DC no cuenta con un control de los registros que realiza para las aplicaciones de cambio de estatus en los expedientes susceptibles de cobranza judicial en el sistema CREDERE. Lo anterior, debido a que no se remitió evidencia del control establecido para soportar documentalmente los cambios de estatus realizados en dicho sistema.

**b) Registro del número de créditos e importe, de aquellos que se encuentran en estatus 5 y/o 20**

En la revisión se aplicó un Cuestionario de Control Interno para verificar que los cambios de estatus 4 "Cobranza Judicial" y 6 "Jurídico Judicial" al estatus 5 "Suspendido" y 20 "Cédula sin pago en 31 días", en el sistema CREDERE se realizan cuando se efectúa un pago, en los casos que se mencionan en la normativa establecida. Asimismo, la DC señaló que no lleva el registro de estos cambios de estatus, ya que, aunque esta Dirección aplica ocasionalmente dichos cambios bajo ciertos criterios, no hay evidencia del registro de créditos ni sus importes.

En el Cuestionario de Control Interno la DC indicó que el registro con el que se cuenta es la base de datos en Excel de la relación de expedientes pagados (recuperación), al respecto, se identificó que dicha base no contiene el registro del número de créditos e importe de aquellos que se encuentran en estatus 5 "Suspendido" y/o 20 "Cédula sin pago en 31 días".

**Respuesta de la DC**

Mediante el oficio número AG/DC/18/08/2024 de fecha 21 de agosto de 2024, en respuesta a la presentación de la Cédula de Resultados Preliminares por parte de esta Instancia Fiscalizadora, la DC remitió información para atender los dos numerales de la pre-recomendación 11, como se indica a continuación:

1. Para el mecanismo de control que incluya el registro de los cambios de estatus que se realicen en el sistema CREDERE, que permita contar con un control de las modificaciones de estatus efectuados en dicho sistema por un periodo establecido de tiempo, la DC señaló lo siguiente:

*"Los controles que se llevan, con respecto a los Centros de Trabajo, es el registro de recepción en la Dirección de lo Contencioso de dichos expedientes, momento en el cuál se cambia su estatus a 6 "Jurídico/Judicial", por cuanto hace a los acreditados, en razón del volumen de los expedientes remitidos, se envía la lista a la Dirección de Tecnologías de la Información, solicitando el cambio correspondiente a 4 "Cobranza Judicial" y, por último, con relación a los estatus 5 "Suspendido" y/o 20 "Cédula sin pago, en 31 días", se realizan una vez que los acreditados o los Centros de Trabajo realizan pagos o planes de salida, por lo que las bases de recuperación judicial son los registros".*

Del análisis de la información proporcionada, no se identificó evidencia del registro del cambio de estatus en el sistema CREDERE que permitiera contar con un control de las modificaciones de estatus efectuadas en dicho sistema.

2. Con relación a incluir en su base de datos de Excel denominada "Anexo 11 Base General 2024 Completa", de los expedientes susceptibles de cobranza judicial de acreditados, los campos siguientes: la fecha de asignación a PSECJ, el número de oficio de dicha asignación, o en su caso, justifique el motivo por el cual no han sido asignados a un PSECJ, la DC indicó lo siguiente:

*"Dichos datos si están insertos en las bases de acreditados sujetos a cobranza judicial que se entregan a los PSECJ, y que se han asignado conforme a las licitaciones y adjudicaciones directas correspondientes. (ANEXO 11)"*



Del análisis de la información proporcionada, se remitió en el Anexo 11 la base de acreditados sujetos a cobranza judicial que se entregan a los PSECJ, donde se identificaron los campos llenados de la fecha de asignación a PSECJ y el número de oficio de dicha asignación, por lo tanto, este numeral 2 de la pre-recomendación número 11 se aclaró.

Por lo que se emite la siguiente:

### Recomendación 9

1. Para que el Instituto FONACOT, por conducto de la DC, implemente un mecanismo de control que incluya el registro de los cambios de estatus que se realicen en el sistema CREDERE, que permita contar con un control de las modificaciones de estatus efectuados en dicho sistema por un periodo establecido de tiempo, así como, llevar un registro de los créditos e importes que cambian de estatus en modalidad permanente de 4 "Cobranza Judicial" y/o 6 "Jurídico Judicial" al estatus 5 "Suspendido" y/o 20 "Cédula sin pago en 31 días".

Lo anterior, de conformidad con Artículo el Segundo, Título Segundo, Disposición General 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno, Norma General Tercera. Actividades de Control, Principio 10. Diseñar actividades de control, Elemento de Control 10.02 Diseño de Actividades de Control Apropriadas, del ACUERDO.

### Resultado Número 7 Dictamen de incobrabilidad. Con observaciones y recomendaciones

#### Deber ser:

El Procedimiento Específico de Asuntos con Dictaminación de Incobrabilidad, establece lo siguiente:

**"RNT:** *La Dirección de lo Contencioso o los PSECJ emitirán Dictámenes de Incobrabilidad en donde deberán fundamentar y justificar documentalmente el mismo esto referente a los asuntos de CT's y las Personas Acreditadas, que se encuentran con imposibilidad práctica de cobro, judicial o bien, se hayan agotado las gestiones judiciales, atendiendo de manera enunciativa mas no limitativa entre otras a las siguientes hipótesis.*

- *Sentencias menores a \$50,000.00 (cincuenta mil pesos 00/100 M.N.), sin necesidad de retornar los documentos originales.*
- *Ilocalizables.*
- *Por falta de pagaré, autorización de crédito, y contrato de crédito.*
- *Prescripción.*
- *Costo-beneficio cuando se concluya que los gastos que realizará el Instituto FONACOT o el PRESTADOR DEL SERVICIO para la recuperación del monto del crédito serán más altos que el propio crédito o, que no exista certeza de la recuperación del crédito.*

**RN2:** *La Dirección de lo Contencioso remitirá mediante oficio a la Dirección de Cobranza los Dictámenes de Incobrabilidad de CT's debiendo relacionar:*



*[Handwritten signature]*

- Número(s) de cédulas de notificación de altas y pago.
- Nombre del CT o Persona ex empleada.
- Dictamen y motivo del mismo.

**RN3:** La Dirección de lo Contencioso remitirá mediante oficio a la Dirección de Crédito los Dictámenes de Incobrabilidad de las Personas Acreditadas debiendo relacionar.

- Número de registro de la Persona Trabajadora.
- Número de Crédito.
- Dictamen y motivo del mismo.
- Adicional a lo anterior, deberá informar a la Subdirección de Cobranza Extrajudicial vía correo electrónico de manera mensual asuntos de las Personas Acreditadas dictaminamos como incobrables.

**RN4:** Los Dictámenes de Incobrabilidad son elaborados por el PSECJ o la Dirección de lo Contencioso con base en el formato que se encuentra publicado en la Normateca Institucional especificando las causas.

*En caso de ser emitido por el PSECJ se deberá asentar en el oficio de entrega a la Subdirección de Cobranza Extrajudicial que ha sido verificado por la Dirección de lo Contencioso, en ambas hipótesis estos deberán ser escaneados y guardados por nombre de cada Persona Acreditada y enviados a la Subdirección de Cobranza Extrajudicial".*

**Ser:**

Como resultado del análisis de la información proporcionada y del Cuestionario de Control Interno, se verificaron las acciones implementadas por las áreas revisadas, de conformidad con lo siguiente:

Esta instancia fiscalizadora verificó los controles implementados por la DC para emitir los Dictámenes de Incobrabilidad, al respecto, se proporcionó una impresión del formato "Base de control de expedientes dictaminados por incobrabilidad judicial F0531.00" en cual se presentó un ejemplo de un dictamen de incobrabilidad por la casuística de "Ilocalizable", asimismo, la DC informó que en el primer trimestre de 2024, no se emitieron dictámenes de incobrabilidad. Al respecto, se identificó lo siguiente:

- Dicho documento no contiene la totalidad de los conceptos que señala el formato F0531.00 "Base de control de expedientes dictaminados por incobrabilidad judicial" publicado en la normateca institucional, como son: Nombre del despacho anterior, Nombre del actor y Cédulas con adeudo; asimismo, se observó que dichos formatos carecen de los siguientes conceptos: fecha de elaboración, nombre y cargo de la persona servidora pública responsable de elaborar, revisar y autorizar.
- Adicionalmente, la DC proporcionó un ejemplo del formato FO386.01 denominado "Dictamen de Incobrabilidad", de fecha 23 de abril de 2024, que contiene la causal de "Ilocalizable", como resultado del análisis se observó que dicho formato esta desactualizado, toda vez que la imagen institucional corresponde al año 2021. Asimismo, la DC reportó que en el primer trimestre de 2024, no se emitieron dictámenes de incobrabilidad.



Por lo que respecta a la causal de costo-beneficio que señala la RN1 del Procedimiento Específico de Asuntos con Dictaminación de Incobrabilidad, la DC presentó un ejemplo del estado de cuenta de un acreditado como soporte documental del costo-beneficio; sin embargo, no proporcionó la evidencia en la que se acredite que los gastos que realizará el Instituto FONACOT o el PSECJ para la recuperación del monto del crédito serán más altos que el propio crédito o, que no exista certeza de la recuperación del crédito de conformidad con la RN1 del Procedimiento referido.

Se concluye que si bien los formatos F0531.00 "Base de control de expedientes dictaminados por incobrabilidad judicial" y FO386.01 "Dictamen de Incobrabilidad" publicados en la normateca institucional, fueron actualizados, se observó lo siguiente:

- El formato F0531.00 "Base de control de expedientes dictaminados por incobrabilidad judicial", carece de apartados que consideren en su totalidad los conceptos descritos en el documento, así como la fecha de elaboración, nombre y cargo de la persona servidora pública responsable de elaborar, revisar y autorizar y la periodicidad de revisión y actualización constante en la normateca institucional.
- El formato FO386.01 "Dictamen de Incobrabilidad", carece de apartados que considere la periodicidad de revisión y actualización permanente en la normateca institucional.

Referente al dictamen de incobrabilidad por la causal de costo-beneficio, se concluye que no se presentó el soporte documental en el que se acredite que los gastos que realizará el Instituto FONACOT o el PSECJ para la recuperación del monto del crédito serán más altos que el propio crédito o, que no exista certeza de la recuperación del crédito.

### Respuesta de la DC

Mediante el oficio número AG/DC/18/08/2024 de fecha 21 de agosto de 2024, en respuesta a la presentación de la Cédula de Resultados Preliminares por parte de esta Instancia Fiscalizadora, la DC remitió información para atender los dos numerales de la pre-recomendación 12, como se indica a continuación:

1. De los apartados correspondientes al formato F0531.00 "Base de control de expedientes dictaminados por incobrabilidad judicial", incorporar entre otros: nombre y cargo de las personas servidoras públicas responsables de elaborar, revisar y autorizar, así como los siguientes elementos: nombre del despacho anterior, del actor, cédulas con adeudo fecha de elaboración.

En el FO386.01 "Dictamen de Incobrabilidad", incluir apartados a fin de incorporar la periodicidad de revisión y actualización permanente en la normateca institucional y fecha de elaboración, nombre y cargo de las personas servidoras públicas responsables de elaborar, revisar y autorizar, señaló lo siguiente:

*"Se tomarán en consideración dichas recomendaciones, sin embargo, cabe señalar que varios de los apartados que sugieren que se incorporen a bases y formatos, ya se encuentran insertos en los mismos".*

Del análisis de la información proporcionada, no se identificó evidencia de los formatos F0531.00 "Base de control de expedientes dictaminados por incobrabilidad judicial" y FO386.01 "Dictamen de Incobrabilidad", que permitiera comprobar las situaciones observadas por esta instancia fiscalizadora.



2. En relación con el Mecanismo de control y supervisión para documentar la aplicación de la RN1 del Procedimiento Específico de Asuntos con Dictaminación de Incobrabilidad, por la hipótesis normativa del Costo-beneficio, en el que se acredite que los gastos que realizará el Instituto FONACOT o el PSECJ para la recuperación del monto del crédito serán más altos que el propio crédito o, que no exista certeza de la recuperación del crédito.

*"El costo beneficio está relacionado con el importe mínimo que se requiere para ser susceptible de Cobranza Judicial, puesto que, para determinar dichos importes, se hacen estimaciones en base al detrimento económico que pueda tener el Instituto si se deciden enviar a cobranza judicial los expedientes en mención".*

Del análisis de la información proporcionada, no se identificó evidencia del mecanismo de control y supervisión para documentar la aplicación de la RN1 del Procedimiento Específico de Asuntos con Dictaminación de Incobrabilidad, que permitiera comprobar las situaciones observadas por esta instancia fiscalizadora.

Por lo anterior, se emite la siguiente:

### **Recomendación 10**

Para que el Instituto FONACOT, por conducto de la DC, establezca lo siguiente:

1. Los apartados correspondientes al formato F0531.00 "Base de control de expedientes dictaminados por incobrabilidad judicial", incorporar entre otros: nombre y cargo de las personas servidoras públicas responsables de elaborar, revisar y autorizar, así como los siguientes elementos: nombre del despacho anterior, del actor, cédulas con adeudo fecha de elaboración.

En el FO386.01 "Dictamen de Incobrabilidad", incluir apartados a fin de incorporar la periodicidad de revisión y actualización permanente en la normateca institucional y fecha de elaboración, nombre y cargo de las personas servidoras públicas responsables de elaborar, revisar y autorizar.

2. Mecanismo de control y supervisión para documentar la aplicación de la RN1 del Procedimiento Específico de Asuntos con Dictaminación de Incobrabilidad, por la hipótesis normativa del Costo-beneficio, en el que se acredite que los gastos que realizará el Instituto FONACOT o el PSECJ para la recuperación del monto del crédito serán más altos que el propio crédito o, que no exista certeza de la recuperación del crédito.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el Artículo Segundo, Título Segundo, Disposición General 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno, Norma General Tercera. Actividades de Control, Principio 10. Diseñar actividades de control, Elemento de Control 10.02 Diseño de Actividades de Control Apropriadas, del ACUERDO.



**Resultado Número 8 Gestiona pago a los PSECJ. Con observaciones y recomendaciones****Deber ser:**

El Manual de Procedimientos Específicos de Administración de Crédito, clave PR26,07 vigencia noviembre de 2023, Procedimiento Específico de Evaluación, Control, Supervisión y Pago de Honorarios de PSECJ establece lo siguiente:

**"RNI:** *La Dirección de lo Contencioso supervisa que el PSECJ cumpla con las obligaciones contenidas en el contrato de prestación de servicios profesionales, su anexo técnico y las Disposiciones establecidas en los procedimientos y normatividad vigente.*

**RN14:** *El PSECJ presenta un informe mensual por escrito y/o medios electrónicos, dentro de los primeros tres días hábiles de cada mes en términos de su Contrato de Prestación de Servicios y Anexo Técnico. Hasta en tanto se implemente el funcionamiento del Sistema Electrónico de Control de Asuntos.*

**RN16:** *La Dirección de lo Contencioso hasta en tanto entre en funcionamiento el Sistema Electrónico de Control de Asuntos. Revisa que dentro de los informes mensuales que rindan los PSECJ contengan cuando menos la siguiente información:*

- a. *Nombre del actor.*
- b. *Nombre del demandado.*
- c. *Clasificación (Persona Acreditada o CT).*
- d. *Número de CT o Persona Acreditada.*
- e. *Número de crédito, o mes y año de la cédula según sea el caso.*
- f. *Saldo de capital o pago vencido.*
- g. *Juzgado o Autoridad que conoce el juicio.*
- h. *Acción o Vía promovida.*
- i. *Número de expediente.*
- j. *Etapa procesal.*

Una vez que esté en funcionamiento el Sistema Electrónico de Control de Asuntos, la Dirección de lo Contencioso deberá revisar mensualmente si el PSECJ capturó y/o modificar si es el caso, entre otros campos, las denominadas "etapa procesal", "última actuación", "Fecha de última actuación" y "Observaciones". [sic]

**RN17:** *La Dirección de lo Contencioso solicita a los PSECJ informes y documentación que considere necesaria y suficiente para acreditar el debido cumplimiento y calidad en el servicio contratado.*

**RN18:** *La Dirección de lo Contencioso, evalúa mensualmente el desempeño del PSEC Judicial a través de los siguientes indicadores:*

- *Indicador 1.- Entrega en tiempo del informe mensual.*
- *Indicador 2.- Revisión del Informe mensual.*
- *Indicador 3.- Expedientes con actuación judicial tendiente al impulso procesal/Dictamen de Incobrabilidad/Carta de Procebilidad.*
- *Indicador 4.- Visita a las Instalaciones.*



La valoración de los resultados que arrojan dichos indicadores servirán para determinar la aplicación de deductivas, el inicio del procedimiento de rescisión administrativa, la terminación anticipada del contrato o la recontractación del PSEC Judicial. Lo anterior en términos del Contrato de Prestación de Servicios, su anexo técnico, y en la normatividad aplicable".

**RN19:** El PSECJ cobrará sus honorarios conforme a la forma de pago establecida en el contrato de prestación de servicios y su Anexo Técnico, que entrega a la Dirección de lo Contencioso [...]. La factura será acompañada del informe mensual y documentación soporte que acredite las diligencias, seguimiento y/o recuperación de los asuntos asignados para cobranza judicial deberá ser presentada dentro de los primeros tres días hábiles de cada mes.

**RN20:** La Dirección de lo Contencioso recibe y revisa que las facturas contengan correctamente los conceptos de pago a realizar, y de ser así se validan fiscalmente.

**RN21:** La Dirección de lo Contencioso valida, autoriza y tramita ante la Dirección de Integración y Control Presupuestal, el pago correspondiente en los siguientes veinte días naturales a partir de que recibe la factura con el informe que avala su pago".

El Manual de Crédito, clave MAO9.32, vigencia noviembre de 2023, Políticas de Crédito para la Cobranza Judicial, f. Evaluación, Control y Supervisión a PSEC Judicial, establece lo siguiente:

*"f. Evaluación, Control y Supervisión a PSECJ Judicial*

*La persona titular de la Dirección de lo Contencioso revisa que el PSECJ cumpla con las obligaciones contenidas en el contrato de prestación de servicios profesionales y las disposiciones establecidas en los Procedimientos y normatividad vigente".*

**Ser:**

Como resultado del análisis de la información proporcionada y del Cuestionario de Control Interno, se verificaron las acciones implementadas por la DC para gestionar los pagos de honorarios a los PSECJ, de conformidad con lo siguiente:

1. Del análisis a los correos electrónicos enviados por la DC a la Dirección de Integración y Control Presupuestal, para el trámite de pago de honorarios a los PSECJ, se observó que no coinciden los importes registrados en la solicitud de pago del correo electrónico del primer trimestre de 2024 con los reportados en la base de datos en Excel de registros para proceder al pago de los despachos Portillo y De la Cruz, S.C. y Velázquez y Velázquez Déciga, S.C., como se detalla en el cuadro siguiente:

**Comparativo de los importes de pago de los PSECJ con la base de datos de la Dirección de lo Contencioso**

Despacho	Solicitud para trámite de pago a la DICP (Correos) (A)		Importe en la base de datos Excel			Total Base de datos (B)	Diferencia (C= A-B)
	Mes	Importe	Mes	Partida 7	Partida 8	Total 7 y 8	
	Enero	639,095.50	Enero	544,576.21	226,268.19	770,844.40	-131,748.90



**Comparativo de los importes de pago de los PSECJ  
con la base de datos de la Dirección de lo Contencioso**

Despacho	Solicitud para trámite de pago a la DICP (Correos) (A)		Importe en la base de datos Excel			Total Base de datos (B)	Diferencia (C= A-B)
	Mes	Importe	Mes	Partida 7	Partida 8	Total 7 y 8	
Portillo y De la Cruz, S.C.	febrero	No se proporcionó	febrero	509,977.16	212,710.22	722,687.38	No se proporcionó
	Marzo		Marzo	270,652.02	164,492.57	435,144.59	
Velázquez y Velázquez Déciga, S.C.	Enero	236,303.02	Enero	No se proporcionó			
	febrero	287,622.99	febrero				
	Marzo	No se proporcionó	Marzo				

Fuente: Elaborado con base en el oficio número AG/DC/14/05/2024 de fecha 15 de mayo de 2024.

Por lo anterior, se observó carencia de control en el seguimiento de pagos de honorarios a los PSECJ que aseguren la confiabilidad de la información que se envió para trámite de pago a la DICP.

Asimismo, de la verificación y revisión a las solicitudes de pago y con relación al soporte de acreditados emitidas por los PSECJ, durante el primer trimestre 2024, se identificó que las bases de control de pagos al PSECJ Portillo y De la Cruz, S.C., correspondientes a las partidas 7 y 8, los importes de dichas bases no corresponden a los montos de las facturas pagadas durante el periodo mencionado como se muestra a continuación:

**Comparativo de las bases de control de pagos a los PSECJ con las facturas pagadas**

Despacho	Mes	Importe Base de Datos en Excel		Total Base de Datos (A)	CFDI (B)	Diferencia C = (A-B)
		Partida 7	Partida 8			
Portillo y De la Cruz, S.C.	Enero	544,576.21	226,268.19	770,844.40	223,425.50	547,418.90
	Febrero	509,977.16	212,710.22	722,687.38	151,614.58	571,072.80
	Marzo	270,652.02	164,492.57	435,144.59	123,368.98	311,775.61

Fuente: Elaborado con base en el oficio número AG/DC/27/05/2024 de fecha 24 de mayo de 2024.

De lo anterior se observó una falta de control en el seguimiento de pagos de honorarios a los PSECJ, que aseguren la confiabilidad de la información que se envía para trámite de pago, tampoco se proporcionaron las bases de datos en Excel de registros para proceder al pago del PSECJ Velázquez y Velázquez Déciga, S.C. del periodo enero – marzo de 2024.

2. Respecto al mecanismo de control para evaluar mensualmente el desempeño de los PSEC Judicial, mediante los indicadores señalados en la RN18 del Procedimiento Específico de Evaluación, Control, Supervisión y Pago de Honorarios de PSECJ, se identificó lo siguiente:

Indicador	Comentario OICE
1. Entrega en tiempo del informe mensual	Se constató que 6 informes mensuales del Despacho Portillo y De la Cruz S.C. y 6 informes mensuales del despacho Velázquez y Velázquez Déciga, S.C. fueron entregados en tiempo y forma.
2. Revisión del Informe mensual	No se acreditó evidencia de la revisión al informe mensual
3. Expedientes con actuación judicial tendiente al impulso procesal/Dictamen de Incobrabilidad/Carta de Procebilidad	No se proporcionó la evidencia del mecanismo de control para su evaluación mensual
4. Visita a las Instalaciones	No se tiene la evidencia documental de dicha acción

Es importante señalar que el cumplimiento a los indicadores servirá para determinar la aplicación de deductivas, el inicio de rescisión administrativa, la terminación anticipada del contrato o la recontractación del PSECJ. Lo anterior en términos del Contrato de Prestación de Servicios, su anexo técnico, y en la normatividad aplicable.



3. Adicionalmente, se verificó que los archivos en Excel carecen de un repositorio en el que se identifiquen los responsables de elaborar, revisar y autorizar el contenido de la información de los archivos:
  - a. Base de datos de Seguimiento
  - b. Base de datos de Informes
  - c. Base de control de pagos a los PSECJ

De lo anterior se concluye lo siguiente:

1. Se determinaron diferencias en los importes registrados en la solicitud de pago del correo electrónico del primer trimestre de 2024 con los reportados en los registros en Excel para proceder al pago de los PSECJ: Portillo y De la Cruz, S.C. y Velázquez y Velázquez Déciga, S.C.
2. De los correos electrónicos enviados por la DC a la DICP, para el trámite de pago de honorarios a los PSECJ, se observó que no coinciden los importes registrados en los CFDI con los reportados en la base de datos en Excel de registros para proceder al pago del PSECJ Portillo y De la Cruz, S.C.
3. No se proporcionaron las bases de datos en Excel de registros para proceder al pago del PSECJ Velázquez y Velázquez Déciga, S.C., por lo anterior, se observó falta de control en el seguimiento de pagos de honorarios a los PSECJ.
4. Respecto al mecanismo de control para evaluar mensualmente el desempeño de los PSEC Judicial, mediante los indicadores señalados en la RN18 del Procedimiento Específico de Evaluación, Control, Supervisión y Pago de Honorarios de PSECJ, se identificó que en tres de los cuatro indicadores no se acreditó la evidencia de la información para su cumplimiento.
5. Los archivos en Excel proporcionados: Base de datos de Seguimiento, Base de datos de Informes y Base de control de pagos a los PSECJ, carecen de un repositorio en el que se identifiquen los responsables de elaborar, revisar y autorizar el contenido de la información de los archivos.

### Respuesta de la DC

Mediante el oficio número AG/DC/18/08/2024 de fecha 21 de agosto de 2024, en respuesta a la presentación de la Cédula de Resultados Preliminares por parte de esta Instancia Fiscalizadora, la DC remitió información para atender los cinco numerales de la pre-recomendación 13, como se indica a continuación:

*“Numerales 1 y 5.- De acuerdo a la RN16 y al Anexo Técnico correspondiente, se entrega una Base de datos donde están enlistados todos los asuntos asignados al PSECJ, el cual mínimamente debe contener los siguientes rubros*

- a) Número Consecutivo
- b) Partida y Región
- c) Mes a informar
- d) Fecha
- e) Nombre del actor
- f) Nombre del demandado



- g) Clasificación del demandado (CT, acreditado, ex empleado)
- h) Número de acreditado o ex empleado
- i) Número de crédito (s)
- j) Saldo insoluto y accesorios
- k) Juzgado o autoridad que conoce del juicio
- n) Etapa procesal
- o) Última actualización del expediente
- p) Fecha de la última actuación
- q) Observaciones

Con dicha base de datos (que se encuentra en la "nube" denominada FTP), se da seguimiento puntual y periódicamente, a la información proporcionada por los PSECJ, así como a las etapas procesales en que va cada asunto asignado. **(ANEXO 11)**"

Del análisis de la información proporcionada del mecanismo de control y supervisión del **numeral 1**, se identificó en el anexo 11, la correspondencia de los seguimientos de los juicios e informes de los PSECJ. Por lo tanto, esta pre-recomendación fue atendida.

Asimismo, en referencia al **numeral 5**, del análisis de la información proporcionada no se identificó la evidencia del mecanismo de control y supervisión a efecto de que en los archivos en Excel utilizados por la DC para el seguimiento, informes y control de pagos a los PSECJ se indiquen los responsables de elaborar, revisar y autorizar el contenido de la información de los archivos.

Respecto a los numerales 2, 3 y 4, se indicó lo siguiente:

*"Numerales 2, 3 y 4.- De acuerdo al Procedimiento Específico de Evaluación, control, Supervisión y Pago de Honorarios, y al anexo técnico, el procedimiento para el Pago de Honorarios a los PSECJ, es el siguiente:*

1. El PSECJ deberá presentar los primeros tres días hábiles de cada mes, un informe mensual de actividades, firmado por el titular del despacho, detallando cronológicamente las promociones, actuaciones y /o impulsos procesales que se realizaron dentro del Procedimiento Judicial de todos los expedientes asignados, durante el mes anterior. Dicho informe se entrega en formato Excel. (ANEXO 11)
2. Asimismo, dicho informe debe respaldarse con la documentación que acredite el impulso procesal o actuación judicial de cada expediente.
3. El administrador de contrato revisa dicho informe durante los tres días siguientes a su presentación, y valora si cumple los requisitos para el pago de dicha actuación o etapa procesal, previa confirmación con el soporte documental correspondiente.
4. El administrador del Contrato, en caso de haberlas, realiza las observaciones correspondientes al PSECJ, en un término no mayor a 2 días hábiles.
5. Una vez concluida la revisión y una vez subsanadas las observaciones y/o deficiencias, y determinada la cantidad a pagar, la cual el Administrador del contrato aprueba de acuerdo a lo anteriormente estipulado, se levanta un 'Acta de Entrega Recepción del Informe Mensual', en la que se hace constar que la prestación del servicio se recibió a entera satisfacción del Instituto FONACOT.
6. El PSECJ remite la factura correspondiente.



7. El administrador del PSECJ, envía por correo electrónico mensualmente, al Contador de la Dirección de lo Contencioso, la factura y el xlm, así como la relación en Excel de los asuntos a pagar, previamente autorizados por el administrador del contrato.
8. Se procede a realizar en trámite en el sistema SAP, se recaban firmas de autorización tanto en la factura como en la solicitud de pago, se realiza la validación fiscal de la factura, y una vez capturada en el sistema SAP, se envía por correo electrónico a Control Presupuestal para su pago.
9. Se anexan, el análisis de la relación de facturas pagadas de los informes correspondientes al primer trimestre de 2024, por mes, conteniendo la documentación siguiente:
  - a) Póliza contable.
  - b) Solicitud de pago.
  - c) Factura.
  - d) Base en Excel de los asuntos autorizados para pago.
  - e) Acuse de verificación fiscal de la factura.
  - f) Correo enviado a Control Presupuestal para trámite de pago. **(ANEXO 12)**".

Del análisis de la información proporcionada, se acreditó la existencia de mecanismos de control y supervisión relacionados con los **numerales 2 y 3**, correspondientes a la congruencia de la información remitida mediante correos electrónicos enviados por la DC a la Dirección de Integración y Control Presupuestal, para el trámite de pago de honorarios a los PSECJ, y los registrados en las bases de datos en Excel para proceder al pago de los despachos contratados, así como la revisión mensual que permite verificar que los importes registrados en los CFDI con los reportados en la base de datos en Excel para proceder al pago de los PSECJ Portillo y De la Cruz, S.C. se corresponden. Por lo anterior, estos numerales de las pre-recomendaciones quedan atendidos.

En relación al **numeral 4**, no se identificó la evidencia de los mecanismos de control y supervisión para evaluar mensualmente el desempeño de los PSECJ, mediante los indicadores señalados en la RN18 del Procedimiento Específico de Evaluación, Control, Supervisión y Pago de Honorarios de PSECJ.

Por lo que se emite la siguiente:

### Recomendación 11

Para que el Instituto FONACOT, por conducto de la DC, establezca lo siguiente:

1. Mecanismo de control y supervisión para evaluar mensualmente el desempeño de los PSECJ, mediante los indicadores señalados en la RN18 del Procedimiento Específico de Evaluación, Control, Supervisión y Pago de Honorarios de PSECJ.
2. Mecanismo de control y supervisión para que en los archivos en Excel utilizados por la DC para el seguimiento, informes y control de pagos a los PSECJ muestren los responsables de elaborar, revisar y autorizar el contenido de la información de los archivos.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el Artículo Segundo, Título Segundo, Disposición General 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno, Norma General Tercera.



Actividades de Control, Principio 10. Diseñar actividades de control, Elemento de Control 10.02 Diseño de Actividades de Control Apropriadas, del ACUERDO.

**Resultado Número 9 Devolución de cartera y expedientes por parte de los PSECJ y personal de la Dirección de lo Contencioso. Con observaciones y recomendaciones**

**Deber ser:**

El Procedimiento Específico de Evaluación, Control, Supervisión y Pago de Honorarios de PSECJ, establece lo siguiente:

*"RN15: Cuando concluya el asunto el PSECJ devuelve dentro de los 20 días hábiles siguientes a la conclusión de la gestión judicial del asunto turnado o en términos de su Contrato de Prestación de Servicios y Anexo Técnico el PSECJ devuelve la documentación entregada por la Dirección de Contencioso en original o en su caso de entregar copia simple realiza la justificación correspondiente".*

**Ser:**

Como resultado del análisis de la información proporcionada y del Cuestionario de Control Interno se verificaron las acciones implementadas para devolver la cartera de expedientes de CT y acreditados a la Dirección de los Contencioso, de conformidad con lo siguiente:

1. Se proporcionaron siete archivos en formato Excel referentes a los mecanismos de control que lleva a cabo la DC respecto de las gestiones de cobranza judicial, el seguimiento y la recuperación de la cartera de expedientes de CT como se describen a continuación:

**Bases de datos en formato Excel de seguimientos, informes y recuperación al primer trimestre de 2024**

Número	Concepto
1	Anexo 7 Bases de enero, febrero y marzo Portillo y De la Cruz, partida 7
2	Anexo 7 Bases de enero, febrero y marzo Portillo y De la Cruz, partida 8
3	Anexo 7 Informe enero 2024 Velázquez
4	Anexo 7 Informe febrero 2024 Velázquez
5	Anexo 7 Informe marzo 2024 Velázquez
6	Anexo 7 Recuperación a diciembre 2023
7	Anexo 7 Recuperación marzo 2024

Fuente: Elaborado con base en el oficio número AG/DC/27/05/2024 de fecha 24 de mayo de 2024.

Al respecto, se observó que dichas bases de datos carecen de un repositorio en el que se identifique los responsables de elaborar, revisar y autorizar el contenido de la información de los archivos.

2. Del análisis a las respuestas por parte de la DC y de conformidad a la normatividad aplicable en la materia, no se identificó un mecanismo de coordinación y comunicación con otras unidades administrativas para dar seguimiento y cumplimiento a los expedientes concluidos de los acreditados que son enviados a la Dirección de Crédito, toda vez que, durante el periodo de enero a marzo de 2024, no se devolvieron expedientes.
3. De la verificación y revisión al mecanismo de control para asegurar el cumplimiento de los PSECJ para la entrega a la DC de los expedientes dictaminados como incobrables, para su



*[Handwritten signature]*

presentación al Comité de Crédito, Castigos y Quebrantos (CCQ) del Instituto FONACOT, se verificó que primer durante el trimestre de 2024 no se aplicaron penas convencionales.

4. Del análisis al reporte de recuperación mensual de la Cartera Judicial de CT y acreditados, la DC proporcionó bases de datos en formato Excel del primer trimestre de 2024, en las cuales se verificó la congruencia de las cifras registradas en dichas bases con la información descrita en el Comité de Crédito del mismo periodo. Sin embargo, los archivos en Excel carecen de fecha de elaboración y firmas de los responsables de elaborar, revisar y autorizar.
5. De la revisión y análisis de los formatos de las minutas de los informes mensuales de los PSECJ proporcionadas por la DC, del periodo de enero a marzo de 2024, no son homogéneos en cuanto su llenado, toda vez que no se identificó la fecha de compromiso para subsanar las observaciones que se hicieron al despacho Velázquez y Velázquez Déciga, S.C. en los términos establecidos en el Contrato de prestación de servicios.
6. Respecto a los plazos para la devolución de expedientes de los PSECJ a la DC se observó que los días establecidos en el anexo técnico del contrato de prestación de servicios, numeral III Actividades, considera 10 días hábiles no son homogéneos con lo establecido en el Procedimiento Específico de Evaluación, Control, Supervisión y Pago de Honorarios de PSECJ, en su RN15 se establecen 20 días hábiles.

De lo anterior, se concluye lo siguiente:

1. De los archivos en formato Excel referentes a los mecanismos de control que lleva a cabo la DC de las gestiones de cobranza judicial de la cartera de expedientes de CT, carecen de un mecanismo que permita identificar los responsables de elaborar, revisar y autorizar el contenido de la información de los archivos.
2. Del reporte de recuperación mensual de la Cartera Judicial de CT y acreditados, al primer trimestre de 2024, se verificó que existe congruencia de las cifras registradas en dichas bases con la información descrita en el Comité de Crédito del mismo periodo; sin embargo, los archivos en Excel carecen de mecanismo de control y supervisión, ya que no contienen entre otros: fecha de elaboración y firmas de los responsables de elaborar, revisar y autorizar.
3. En las minutas sobre las actividades mensuales de la cartera asignada por los PSECJ, así como a los acuerdos y fecha de cumplimiento, se identificó que su llenado no es homogéneo, toda vez que para el despacho Velázquez y Velázquez Déciga, S.C, no se identificó la fecha de compromiso para atender las observaciones de la DC, de acuerdo con el numeral III Actividades que deberán llevar a cabo los licitantes adjudicados, número I, Informe mensual de actividades, inciso a) del Contrato.
4. Del análisis a la normativa respecto a los días que el PSECJ debe devolver la documentación por la conclusión de la gestión judicial, se observaron diferencias en los plazos establecidos en la normativa, ya que el primero dice 20 días hábiles y el segundo, 10.

### Respuesta de la DC

Mediante el oficio número AG/DC/18/08/2024 de fecha 21 de agosto de 2024, en respuesta a la presentación de la Cédula de Resultados Preliminares por parte de esta Instancia Fiscalizadora, la DC remitió información para atender los cuatro numerales de la pre-recomendación 14, como se indica a continuación:



1. "Ver respuesta de pre-recomendación número 5.
2. Ver respuesta pre- recomendación II.
3. Las minutas no son uniformes, ya que la información reportada por los PSECJ puede variar mes a mes.
4. En las minutas sobre las actividades mensuales de la cartera asignada por los PSECJ, así como a los acuerdos y fecha de cumplimiento, se identificó que su llenado no es homogéneo, toda vez que para el despacho Velázquez y Velázquez Déciga, S.C, no se identificó la fecha de compromiso para atender las observaciones de la DC, de acuerdo con el numeral III Actividades que deberán llevar a cabo los licitantes adjudicados, número 1, Informe mensual de actividades, inciso a) del Contrato.

Al respecto, a éste punto en específico, la fecha de compromiso para atender las observaciones, se desprende del correo electrónico enviado al PSECJ, a través del cual, se le hace llegar las observaciones del informe mensual y en el cual se señala que cuentan con un término no mayor a 2 días hábiles contados a partir de la notificación para solventar las observaciones realizadas.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el Anexo Técnico 2.1.

Revisión del Informe, el cual señala lo siguiente":

... "El PRESTADOR DEL SERVICIO", deberá subsanar las observaciones o deficiencias, en un término no mayor a 2 (dos) días hábiles, contados a partir de la notificación que le haga el "INSTITUTO FONACOT". (...)

"No omitiendo señalar, que en las minutas de los informes mensuales se establece la fecha en que se hacen las observaciones y en las que se deben subsanar las mismas.

4. Esta observación, obedece a la necesidad de la Dirección de lo Contencioso para que los PSECJ entreguen la cartera y la información en un plazo adecuado para hacer la revisión correspondiente de los asuntos a su cargo, lo que conlleva a una mejor administración de los contratos correspondientes, no obstante que la normatividad, permite un término mayor **(ANEXO 13)**".

Del análisis de la información proporcionada para el numeral 1, se acreditó la evidencia del mecanismo de control mensual, en donde se identificó que la DC revisó y dio seguimiento a las gestiones de cobranza judicial de la cartera de expedientes de CT. Por lo anterior, este numeral se da por atendido.

Asimismo, de la respuesta al numeral 2, se identificó la existencia del mecanismo de control para la revisión mensual de la Cartera Judicial de CT y acreditados, en archivos en Excel. Sin embargo, se observa que dichos archivos no contienen la fecha de elaboración y los nombres de los responsables de elaborar y autorizar.

Por lo que corresponde al numeral 3, se constató la motivación y justificación de todos los elementos que deben contener las minutas, así mismo se mencionó que la información reportada por los PSECJ puede variar mes a mes; por lo anterior, este numeral queda atendido.

En referencia al numeral 4, no se remitió la evidencia documental que acredite el plazo de 10 días que estableció la DC, para devolver la documentación por la conclusión de la gestión judicial.

Por lo que se emite lo siguiente:



## Recomendación 12

Para que el Instituto FONACOT, por conducto de la DC, establezca lo siguiente:

- Mecanismo de control mensual de la Cartera Judicial de CT y acreditados, en el cual se identifique en los archivos en Excel la fecha de elaboración y los nombres de los responsables de elaborar y autorizar.
- Mecanismo de control que homologue la correspondencia en los plazos en que el PSECJ debe devolver la documentación por la conclusión de la gestión judicial establecida en la normativa interna del Instituto FONACOT, con las cláusulas contractuales y anexo técnico con los PSECJ.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el Artículo Segundo, Título Segundo, Disposición General 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno, Norma General Tercera. Actividades de Control, Principio 10. Diseñar actividades de control, Elemento de Control 10.02 Diseño de Actividades de Control Apropriadas del ACUERDO.

## 8. Dictamen

El presente se emite el 29 de agosto de 2024, fecha en la que se presentó el Informe de Resultados Finales de la Intervención de Control Interno el cual se practicó con la información proporcionada por el Abogado General, la Coordinación General de Crédito y Finanzas, la Subdirección General de Crédito y Recuperación, la Dirección de lo Contencioso, la Dirección de Cobranza y la Dirección de Crédito del Instituto FONACOT, de cuya veracidad son responsables dichas áreas; las técnicas y procedimientos de revisión fueron planeados y desarrollados con el fin de evaluar el estado que guarda el control interno del Programa presupuestario E-009 Créditos a Trabajadores, en el proceso de cobranza judicial a efecto de contribuir al logro de los objetivos y metas del Instituto FONACOT.

Se analizaron y revisaron las evidencias presentadas por la Dirección de lo Contencioso, la Dirección de Cobranza y la Dirección de Crédito del Instituto FONACOT, realizando las pruebas que se estimaron necesarias para verificar las actividades implementadas en el proceso de cobranza, en consecuencia, existe una base razonable para sustentar el presente dictamen.

En opinión de este Órgano Interno de Control Específico, el programa presupuestario E009 en el proceso de cobranza judicial a cargo del Instituto FONACOT, presenta áreas de oportunidad para mejorar su control interno, por lo que a continuación se muestran las recomendaciones principales como sigue:

- Actualizar y formalizar los procedimientos específicos para el envío de expedientes de Personas Acreditadas y de los Centros de Trabajo a la Subdirección General de Crédito y Recuperación, a fin de fortalecer el control interno de la gestión de expedientes.
- Implementar un mecanismo de control para los expedientes pendientes de asignar a un PSECJ, con la finalidad de disminuir los factores de riesgo para su debido trámite (prescripción, contestación de demanda, entre otros); asimismo, informar al Comité de Crédito de los avances de dicho proceso.
- Establecer indicadores o mecanismos de evaluación del desempeño para el pago a los PSECJ, a fin de asegurar la adecuada gestión de este trámite.



- Incorporar el nombre y cargo de las personas servidoras públicas responsables de elaborar, revisar y autorizar el formato F0531.00 "Base de control de expedientes dictaminados por incobrabilidad judicial".
- Implementar un mecanismo de control y supervisión de los archivos electrónicos utilizados por la Dirección de lo Contencioso, para el seguimiento, informes y control de pagos a los PSECJ y que se identifique a los responsables de elaborar, revisar y autorizar el contenido de la información.

Por lo anterior, se emitieron 12 recomendaciones cuya atención contribuirá a que la Dirección de lo Contencioso, la Dirección de Cobranza y la Dirección de Crédito del Instituto FONACOT, coadyuven con el fortalecimiento de los mecanismos de control del Proceso de Cobranza Judicial para en el cumplimiento de las metas y estrategias de recuperación judicial del Programa presupuestario E-009 "Créditos a Trabajadores" del Instituto FONACOT.

ATENTAMENTE  
Titular del Área de Auditoría Interna, Desarrollo  
y Mejora de Gestión Pública

  
LCDO. FERNANDO AMOZURRUTIA ALEGRÍA

(VCI-PP009)



