



Trabajo
Secretaría del Trabajo
y Previsión Social

INSTITUTO
fonacot



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

INFORME DE RESULTADOS

SUPERVISIÓN Y ANÁLISIS A LOS MECANISMOS DE CONTROL A LOS PROCEDIMIENTOS DE PROMOCIÓN DE CRÉDITO

Subdirección General de Contraloría, Planeación y Evaluación.
Dirección de Contraloría Interna.
Marzo 2025.





Trabajo
Secretaría del Trabajo
y Previsión Social

fonacot



ÍNDICE

I. ANTECEDENTES	3
II. OBJETIVOS	3
III. TÉRMINOS Y ABREVIATURAS	3
IV. ACCIONES REALIZADAS	3
V. SITUACIONES DETECTADAS Y RECOMENDACIONES	7

6



2025
Año de
La Mujer
Indígena



I. ANTECEDENTES

De conformidad con el artículo 172 de las Disposiciones de Carácter General aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento y sus reformas, se informó a la Dirección de Estrategia Comercial y Mercadotecnia, mediante el oficio núm. DCI/015/01/2025 de fecha 24 de enero del presente, el inicio de la Supervisión y Análisis a los Mecanismos de Control a los Procedimientos de Promoción de Crédito. Lo anterior, con el propósito de verificar la existencia de mecanismos de control suficientes, así como el cumplimiento normativo aplicable.

II. OBJETIVOS

- Identificar y verificar la suficiencia de mecanismos de control en los procedimientos específicos que conforman los procedimientos de promoción de crédito.
- Comprobar el apego y cumplimiento a la normatividad aplicable.
- Verificar que no existan debilidades de control en los procedimientos sujetos a supervisión.
- Establecer recomendaciones para reforzar los controles existentes y/o proponer nuevas medidas de control, de considerarse necesario.

III. TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- **DCI:** Dirección de Contraloría Interna.
- **DECM:** Dirección de Estrategia Comercial y Mercadotecnia.
- **DEPyR:** Direcciones Estatales, de Plaza y Representación.
- **PEPC:** Procedimientos Específicos de Promoción de Crédito del Instituto FONACOT (PR28.03).
- **SGC:** Subdirección General Comercial.

IV. ACCIONES REALIZADAS

Se verificó la información referente a los 5 Procedimientos Específicos de Promoción de Crédito vigentes, que a continuación se describen:

1. Procedimiento Específico de Distribución de Material Informativo Impreso y/o Artículos Promocionales.

Se solicitó una base de datos con las constancias de existencias de material informativo de las DEPyR, al cierre del ejercicio 2023 (último trimestre), sin embargo, se proporcionó lo correspondiente al mismo periodo, pero del ejercicio 2024; no obstante, se realizó el análisis de la información presentada en la cual se identificó lo siguiente:

- **Región Sur:** En los 3 módulos (Apizaco, CIS Puebla y VW Puebla) y 6 representaciones (Córdoba, Poza Rica, Tehuacán, Tlaxcala, Veracruz y Xalapa) adscritas a la Dirección Puebla, no se identificaron registros de ningún material existente al inicio del último trimestre de 2024, y tampoco registros de material solicitado y utilizado durante el mismo periodo.

Cep m



- **Región Centro:** En las representaciones Acapulco, Chilpancingo y Cuautla, no se utilizó ni solicitó ningún tipo de material durante el periodo. Asimismo, en las representaciones Coapa, Iztacalco, Texcoco, Toluca, Lerma, Tula y Ecatepec, así como en los módulos SAT Bancen y Chalco, no se identificaron registros de ningún material existente, ni de material solicitado y utilizado en el periodo. En las representaciones Tizayuca y Pachuca, se muestra que existió uso de material; sin embargo, al inicio del trimestre no había registro de existencias.
- **Región Occidente:** En la representación Irapuato, Celaya y Aguascalientes, así como en el módulo Silao, no se cuenta con registros de ningún material existente, ni de material solicitado y utilizado en el periodo.
- **Región Norte:** En la representación Ciudad Juárez, los registros existentes corresponden a la representación Acapulco. Asimismo, en la Dirección Saltillo, en los módulos Nuevo Casas Grandes, San Luis Río Colorado, Sabinas y Tecate, así como en las representaciones Caborca, Ciudad Acuña, Monclova y Piedras Negras, no se identificaron registros de ningún material existente, ni de material solicitado y utilizado en el periodo.

En la Dirección Culiacán y en el módulo Guamúchil, no se solicitó ni utilizó material informativo. En la representación Reynosa, se identificaron registros de material final al cierre del periodo, que no contaban con solicitudes ni existencias de material previo.

Asimismo, en las constancias de existencias del catálogo de material informativo impreso y/o artículos promocionales, se identificó que, en ciertos productos, como es el caso de "calendario" (entre otros), se cuenta con varios conceptos que hacen referencia a ello, con lo cual se puede asumir que no existe una homologación de términos de material, tal y como se muestra a continuación:

"Calendario 2025" "2025" "Calendario 2005" "Calendario"

Etiquetas de fila	Material Inicial (Disponible al 3 de octubre)	Material Nuevo Durante 4° Trimestre	Material Final (Disponible al 30 de diciembre)	Material Usado Durante el 4° Trimestre	Solicitudes de Material (Cantidad)
Brouchere	1439	3800	3310	1303	0
Afiliación	1439	3600	3110	1301	0
(en blanco)	0	200	200	0	0
Calendario	0	2000	836	1134	0
Calendario 2025	0	400	170	230	0
2025	0	1200	570	600	0
Calendario 2005	0	200	96	104	0
Calendario	0	200	0	200	0
Cartel	0	58	29	29	0
Conoce Fonacot	0	29	16	13	0
Productos 0% Comisión por Apertura	0	10	5	5	0
Usos del Crédito 2024	0	10	5	5	0
Estado de Cuenta paso a paso	0	6	0	6	0
Estado de cuenta	0	3	3	0	0
Cartel 40x60 cm	215	1138	724	464	210
0% Comisión por Apertura 2024	0	10	8	2	0
Aviso de Privacidad y Protección de Datos	22	39	22	29	9
Aviso de Privacidad y Protección de Datos 2024	0	2	0	2	0
Buro de Entidades Financieras	17	21	13	19	10
Buro de Entidades Financieras 2024	0	1	0	1	0
Códigos QR	14	1	6	4	16
Conoce Fonacot	0	20	19	1	0
Conoce Fonacot 2024	0	30	27	3	0
Coyotes	9	180	105	63	15
Coyotes 2024	0	10	8	2	0



Posteriormente, se revisaron las bases de datos con las cifras del material final (sobrante) disponible al cierre del ejercicio 2024, en el que se identificó que las Direcciones Estatales de Tijuana y León, cuentan con 37,000 y 54,656 volantes post-venta disponibles, respectivamente. En el mismo sentido, se halló que el material final disponible asciende a más de 1,000,000 (un millón) de unidades, por lo que se manifiesta una inadecuada planeación de solicitud de material a cargo de las DEPyR.

Adicionalmente, se proporcionó y revisó una presentación de power point en formato PDF, la cual presentaba ejemplos del material informativo distribuido durante el ejercicio 2024.

También, se validaron ejemplos a través de los cuales las DEPyR solicitan material informativo y/o artículos promocionales para el desempeño de sus funciones, en los cuales se pudo apreciar el motivo/causa o justificación de la solicitud, especificaciones técnicas y urgencia de los mismos.

Cabe destacar, que se corroboraron ejemplos de acuse-recepción del envío de material informativo a diferentes DEPyR. Finalmente, se aclaró mediante nota informativa que durante el ejercicio 2024, no se presentaron actas de hechos por material dañado o extraviado.

2. Procedimiento Específico para Promoción en CT's Afiliados, Ferias, Eventos o Exposiciones.

Se proporcionó una base de datos con el concentrado de cifras referentes a la colocación de créditos por cada región del país, segmentado por cada mes del ejercicio 2024, en la cual se aprecia el promedio de colocación de créditos por cada módulo instalado.

Asimismo, se revisaron los reportes semanales correspondientes a febrero y marzo de 2024, en los cuales se validó que la información de dichos módulos, estuviera contenida dentro de la base de datos del párrafo anterior.

Adicionalmente, se solicitaron los Planes de Trabajo Mensual de Promoción correspondientes al primer semestre de 2024, los cuales son elaborados por las personas titulares de las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza, de conformidad con lo establecido en la actividad 1 del procedimiento en cuestión; sin embargo, dichos planes no fueron proporcionados, adjuntando únicamente una nota informativa al respecto.

También, se identificó que en las actividades 6, 7 y 8 del citado procedimiento, se citan 3 reportes con distinto nombre ("Reporte semanal de instalación de módulos de promoción y originación de crédito en CT's", "Reporte de la promoción e instalación de módulos de originación en CT's", y "Reporte Programa de itinerancia de módulos"); no obstante, en esencia se trata de uno solo, el cual es alimentado con información de las 4 personas titulares de las Direcciones Comerciales Regionales, y que posteriormente es presentado a la persona titular de la Subdirección General Comercial.

3. Procedimiento Específico de Firma de Convenios de Difusión.

Handwritten signature and date 9/11



Se revisaron los 144 convenios de difusión con vigencia a partir del 01/01/2024, identificando que, en 3 estados del país (Colima, Aguascalientes y Durango), no existían convenios de difusión suscritos; sin embargo, se aclaró que, en estos casos, existen convenios los cuales, a pesar de no ser firmados en estas entidades, aplican por pertenecer a determinada Dirección Estatal o de Plaza y/o región del país.

Asimismo, se validaron correos electrónicos mediante los cuales, el titular de la jefatura de gestión de mercadotecnia, solicita al titular de la jefatura de consultivo y normativo, su validación y opinión jurídica al respecto, cumpliendo con lo establecido en las actividades 4 a 7 del presente procedimiento. En el mismo sentido, se identificó que 40 convenios de difusión no están realizados en el formato que se dispone para ello (FO414.02), a pesar de que el contenido de ellos es el mismo al del citado formato. Por lo que se exhorta apegarse al uso de los formatos oficiales dispuestos para ello en la Normateca del Instituto FONACOT.

4. Procedimiento Específico de Participación en Eventos.

Se revisó la base de datos con el listado de los eventos impartidos entre enero y agosto de 2024, dando como resultado un total de 72 eventos impartidos, de los cuales 31 fueron de manera virtual, 40 presencial y 1 híbrido. Posteriormente se solicitó completar dicho listado con los eventos impartidos de septiembre a diciembre el mismo periodo; sin embargo, esto no fue realizado por la DECM, proporcionando al respecto una segunda base de datos denominada "Resultados de Talleres 2024", en la cual se aprecian los eventos realizados en el periodo requerido y citado con anterioridad.

Adicional a lo anterior, la DCI corroboró que la DECM cuenta con evidencia de la invitación a las DEPyR a participar en eventos próximos a estos.

Por otra parte, se identificó que de la muestra solicitada de 10 DEPyR que notificaron por correo electrónico sobre los resultados de la participación en un evento, únicamente 1 de ellos adjunta debidamente requisitado el formato FO481.00 "Resultados de Participación de Eventos"; sin embargo, a partir del ejercicio 2025, dicho formato se encuentra desactualizado y dado de baja de la Normateca Institucional, siendo la notificación por correo electrónico a la Subdirección de Promoción, la única forma de validación de envío de resultados. Por ende, dicha ausencia no puede ser motivo de recomendación. No obstante, es importante recalcar la importancia de cumplir con el adecuado uso de los formatos oficiales publicados en la Normateca, o bien, realizar las actualizaciones de formatos que sean necesarias para que sean acordes a la operación.

5. Procedimiento Específico de Solicitud de Diseño.

Se revisaron las 10 solicitudes de diseño realizadas por las DEPyR, en las cuales se corroboró la atención, aclaración de dudas y pronta atención de dichos requerimientos por parte de la DECM. También, se aclaró mediante una nota informativa, que durante el ejercicio 2024 no se determinaron como improcedentes ninguna solicitud de diseño de materiales impresos ni digitales.





También, se verificaron 5 solicitudes de diseño aprobadas, evidencia de su entrega al área requirente, así como el material diseñado adjunto, que la DECM envió a las DEPyR de León, SLP, Querétaro, Mérida y Tepic; sin embargo, y aunque la comunicación entre ellos es eficiente y eficaz, no realizan lo descrito en los numerales 9 al 15 y 19 del procedimiento específico en cuestión.

Finalmente, mediante una nota informativa, se explicó cuáles son las 5 razones por las que una solicitud de diseño pudiera ser rechazada o inviable para su realización, determinando como válidos dichos argumentos.

V. SITUACIONES DETECTADAS Y RECOMENDACIONES

Con el propósito de contribuir en la mejora de los mecanismos de control, así como de cumplimiento normativo a los procedimientos de promoción de crédito, se ponen a disposición de la Dirección de Estrategia Comercial y Mercadotecnia del Instituto FONACOT, las siguientes recomendaciones de control:

RECOMENDACIÓN 1

Situación detectada:

Derivado de la revisión de las bases de datos por región, respecto a las constancias de existencias de material informativo enviadas por las DEPyR, y de acuerdo a los hallazgos identificados y detallados en el numeral 1 del presente informe, se presume un insuficiente control y registro interno de existencias.

Recomendación:

La DECM deberá aclarar el motivo del por qué al cierre del ejercicio 2024, cuenta con un excesivo material sin utilizar en algunas DEPyR (ver archivo en Excel adjunto "*Material disponible cierre 2024*").

Posteriormente, y con el propósito de tener un mejor y más eficiente control y registro de material informativo disponible y utilizado, la DECM deberá distribuir directamente a cada DEPyR el material en cuestión, mismo que deberá ser obligatoriamente solicitado y atendido a través de oficio institucional. Al respecto, se sugiere emitir una circular para hacer del conocimiento del personal del Instituto FONACOT, las presentes adecuaciones.

Aunado a lo anterior, en el formato FO478.05 y sus futuras actualizaciones, se deberá homologar la descripción de todos los tipos de material informativo vigente.

RECOMENDACIÓN 2

Situación detectada:

Se solicitaron los Planes de Trabajo Mensuales de Promoción correspondientes al primer semestre de 2024, los cuales son elaborados por las personas titulares de las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales o de Plaza, de conformidad con lo establecido en la actividad 1 del Procedimiento Específico para Promoción en CT's Afiliados, Ferias, Eventos o Exposiciones; sin embargo, dichos planes de trabajo no fueron proporcionados.

Recomendación:

Cey 7/11



Cada persona titular de las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales o de Plaza del Instituto FONACOT, deberá elaborar un plan de trabajo mensual de promoción, de conformidad con lo establecido en la actividad 1 del Procedimiento Específico para Promoción en CT's Afiliados, Ferias, Eventos o Exposiciones, el cual deberá contener al menos, los datos siguientes:

- Fecha de elaboración.
- Fecha de autorización.
- Nombre, firma y cargo de la persona servidora pública que elabora.
- Nombre, firma y cargo de la persona servidora pública que autoriza.

Posteriormente, se deberá complementar en la actividad 1 de dicho procedimiento, que los planes de trabajo deberán ser enviados a las personas titulares de la DECM o SGC, según convenga, con el objetivo de ser concentrados, revisados y en su caso, modificados por dichos titulares.

RECOMENDACIÓN 3

Situación detectada:

Derivado de la lectura y comprensión del Procedimiento Específico para Promoción en CT's Afiliados, Ferias, Eventos o Exposiciones, se explicó que los reportes "semanal de instalación de módulos de promoción y originación de crédito en CT's", "de la promoción e instalación de módulos de originación en CT's", y "Programa de itinerancia de módulos", corresponden al mismo, y que sólo son nombrados así debido a la instancia en que se encuentran.

Recomendación:

Homologar en la próxima actualización del Procedimiento Específico para Promoción en CT's Afiliados, Ferias, Eventos o Exposiciones, los 3 reportes que se citan en las actividades 6 a 8 de dicho documento, con la finalidad de aclarar que en esencia es un único reporte, el cual es nutrido por las personas titulares de las Direcciones Comerciales Regionales, conjuntado y presentando por la persona titular de la Jefatura de Departamento de Gestión de Mercadotecnia a la Subdirección General Comercial.

RECOMENDACIÓN 4

Situación detectada:

Respecto a los ejemplos de solicitudes de diseño aprobadas y evidencia de su entrega al área requirente, se identificó que no se realizan las actividades descritas en los numerales 9 al 15 y 19, descritos en el Procedimiento Específico de Solicitud de Diseño.

Recomendación:

Se deberá dar cumplimiento a lo señalado en los numerales 9 al 15 y 19, del Procedimiento Específico de Solicitud de Diseño, o bien, tomando en consideración la optimización del tiempo que ello implica, revisar, analizar y enviar los correos electrónicos incluyendo la leyenda "Por instrucciones de la Persona Titular de la DECM y/o Subdirección General Comercial", o similar.

La atención de las presentes recomendaciones de control, deberán ser informadas a la Dirección de Contraloría Interna, de conformidad con lo establecido en el numeral XI.9 inciso a) del Modelo del Sistema de Control Interno del Instituto FONACOT (MA25.06).

