

 Buen Gobierno Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno	Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores	Número de Auditoría: 2025-02-OIC-14-P7R-AFC-001 Número de Resultado: 05 Monto fiscalizable: N/A Monto fiscalizado: N/A Monto por aclarar: N/A Monto por recuperar: N/A Fecha de elaboración: 04/07/2025
	Cédula de Resultados Definitivos	

Entidad Fiscalizada: Instituto FONACOT	Sector: Trabajo y Previsión Social	Clave: 14120
Áreas Auditadas: Coordinación General Comercial / Coordinación General de Crédito y Finanzas		
Clave de programa y descripción de la auditoría: 700 "Actividades Específicas Institucionales"		

Con Hallazgos Sí (X) No ()

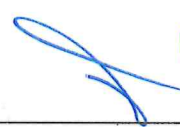
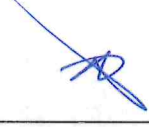
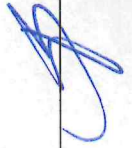
Procedimiento: Revisar el proceso de solicitud de registro de la persona trabajadora, como cliente nuevo, cliente recurrente o renovación de crédito, hasta la autorización o rechazo de la solicitud de crédito; así como la integración de la guarda y custodia de los expedientes de los Acreditados.

Hallazgo	Acciones promovidas
ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN EL PORTAL DE INTRANET DEL INSTITUTO FONACOT, RESPECTO A LOS COMUNICADOS DE CRÉDITO (INSTRUCCIONES DE TRABAJO) La 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 <i>ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno</i> establece lo siguiente: <i>"10.02 La Administración debe diseñar las actividades de control apropiadas para asegurar el correcto funcionamiento del control interno, [...] A continuación, se presentan de manera enunciativa, mas no limitativa, las actividades de control que pueden ser útiles para la institución:</i> <i>• [...] Documentación y formalización apropiada de las transacciones y el control interno".</i>	RECOMENDACIÓN PREVENTIVA La Coordinación General de Crédito y Finanzas deberá realizar la acción siguiente y enviar al Órgano Interno de Control la evidencia documental de su atención: En coordinación con la Subdirección General de Crédito y Recuperación, establecer un mecanismo de consulta para los Comunicados de Crédito (Instrucciones de Trabajo), de forma oportuna, efectiva y periódica, que sirva como herramienta de consulta para los Analistas de Front, en donde puedan aclarar dudas del proceso de originación de crédito, asimismo sirva de conocimiento y acceso para todo el personal del Instituto FONACOT. Adicionalmente, para asegurar que se cuente con una ruta de acceso rápido que permita su difusión y verificación de la información enviada por correo institucional, para la correcta aplicación de las instrucciones

Hallazgo	Acciones promovidas
El apartado 1.5 "OBSERVANCIA, PUBLICACIÓN E INTERPRETACIÓN", del Manual de Crédito, párrafos 4 y 5, indican lo siguiente: "La Subdirección General de Crédito y Recuperación y la Subdirección General Comercial interpretarán y actualizarán, en el ámbito de sus respectivas competencias, el presente Manual y los Procedimientos Específicos incluidos sus formatos. Para lo anterior, dichas Unidades Administrativas podrán emitir circulares complementarias con base en el Estatuto Orgánico vigente, en las cuales se podrán también regular las situaciones no previstas en el Manual y los Procedimientos Específicos. Las circulares a que se hace referencia en el párrafo anterior dejarán de tener vigencia, una vez que su contenido sea incorporado al Manual y a los Procedimientos Específicos". Así también, el Manual de Organización Específico de la Dirección de Crédito del Instituto FONACOT (Clave: MO23.02), apartado X. Objetivo y Funciones, numeral 1.1.1 Dirección de Crédito, funciones 11 y 12, numeral 1.1.1.1. Subdirección de Operaciones, función 10 y numeral 1.1.1.2. Subdirección de Normatividad, función 12, establecen lo siguiente: "1.1.1 Dirección de Crédito 11. Coordinar el análisis de las discordancias a las que haya lugar entre la normativa y la operación crediticia a fin de definir las circulares a nivel nacional que permitan dar continuidad operativa y el cumplimiento normativo. 12. Coordinar las acciones que permitan difundir las actualizaciones del Manual de Crédito y sus Procedimientos Específicos. 1.1.1.1. Subdirección de Operaciones 10. Verificar que la información generada por la Subdirección se encuentre organizada, resguardada y a disposición del Instituto FONACOT. 1.1.1.2. Subdirección de Normatividad 12. Recomendar las circulares en el ámbito de su competencia para solventar las inconsistencias o incertidumbres derivado de la discordancia entre el Manual de Crédito, sus Procedimientos Específicos, y la operación diaria".	de trabajo, donde se identifique entre otros: número y fecha de oficio, vigencia, tema y Procedimiento Específico. Responsables: <i>En suplencia por ausencia, con fundamento en el artículo 80, primer párrafo del Estatuto Orgánico</i> <i>Luis Bolívar</i> Áreas Fiscalizadas C.P. Mariel Karina Zamora Nava Coordinadora General de Crédito y Finanzas <i>[Firma]</i> C.P. José Bogar Hoyos Quiroz Director de Análisis y Administración de Crédito y Enlace de la Auditoría Fecha de suscripción: 04 de julio de 2025 Fecha compromiso: 05 de septiembre de 2025

Hallazgo	Acciones promovidas
Al respecto, en las visitas realizadas a las Direcciones de Plaza de Tlalnepantla, Vallejo, Mixcoac y San Antonio Abad, de la revisión al proceso de otorgamiento de crédito se identificó que los analistas de Front no cuentan con una herramienta de consulta que les permita validar y/o corroborar cuando lo requieran las instrucciones de trabajo que aplican para el proceso de originación del crédito, lo que puede ocasionar retrasos en el proceso, ya que en ocasiones tienen que estar consultando la información con sus compañeros analistas cercanos o con los Coordinadores para confirmar la aplicación de una instrucción de trabajo o en algunos casos tienen una carpeta digital para su consulta. Al momento de la revisión, se identificó que en la Intranet del Instituto FONACOT, se encuentra un apartado denominado "<i>Comunicados de Crédito</i>", mismo que esta desactualizado ya que el último comunicado cargado es de fecha 14 de diciembre de 2018. Asimismo, para verificar la emisión de instrucciones de trabajo (circulares de crédito) esta instancia fiscalizadora requirió las correspondientes al año 2024 para el proceso de evaluación y aprobación de créditos. En respuesta, mediante el oficio número DAAC/32/02/2025, de fecha 14 de febrero de 2025, la Dirección de Análisis y Administración de Crédito (DAAC) proporcionó en el numeral 4, un listado de 43 Instrucciones de trabajo dirigidas a las Direcciones Regionales, Estatales o de Plaza en materia de crédito. Mediante el Cuestionario de Control Interno aplicado a la Subdirección de Normatividad, en la pregunta 3 (<i>indique cuántas propuestas de mejora se actualizaron respecto al otorgamiento del crédito a personas trabajadoras durante 2024, incorpore evidencia documental</i>), remitió en el Anexo 1 el soporte documental de 22 mejoras para el otorgamiento de crédito, las cuales fueron emitidas a través de circulares de crédito. De lo anterior, se identificó que no son efectivos los mecanismos implementados para supervisar que la información que se difunde en el portal de Intranet del Instituto FONACOT, sea confiable, oportuna y	

Hallazgo	Acciones promovidas
precisa, al observar en el contenido del apartado de "Comunicados de Crédito", que la información se encuentra desactualizada, por lo tanto, no es accesible para consulta de los usuarios internos del Instituto FONACOT (Analistas de Front), en caso de dudas en el proceso de evaluación y autorización del crédito FONACOT. Dicha situación se verificó al realizar una consulta en el apartado de "Comunicados de Crédito" del portal de Intranet del Instituto FONACOT, corroborando que la información no se encontraba vigente (Anexo 1). Al respecto, se identificó que, para el año 2024 se emitieron aproximadamente 43 instrucciones de trabajo en materia de crédito, mismas que no se encontraron en la Intranet del Instituto FONACOT, para consulta de los Analistas de Front. JUSTIFICACIONES Y ACLARACIONES DEL ÁREA Mediante oficio número SGR/03/07/2025 de fecha 02 de julio de 2025, la Subdirección General de Crédito y Recuperación (SGCR), remitió Nota Informativa de la Cédula de Resultados Preliminares 08, firmada por la SGCR y la Dirección de Crédito, donde informó lo siguiente: PRE-RECOMENDACIÓN PREVENTIVA "... El acceso a la página "Comunicados de Crédito" que se señala en la cédula de informe de la auditoría con archivos desactualizados, se solicitó a la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones eliminar la carpeta dado que se encuentran desactualizada y realizar el respaldo de las comunicaciones ahí depositadas. En el Anexo 2 puede localizar la solicitud a la SGTIC. (...) Respecto a la publicación de las circulares normativas que se encuentran al alcance de las DEPyS, se informa que en la ruta de la Dirección de Crédito se agregaron dos carpetas con las circulares de 2024 y 2025 que se encuentran activas, en cada carpeta se agregó un archivo XLS con un resumen de las circulares relacionadas.	



Hallazgo	Acciones promovidas
<i>Crédito y Finanzas> Más información> Crédito> Dirección de Crédito> Revisión de Expedientes></i> <i>En el Anexo 3 se muestran las carpetas agregadas".</i> Al respecto, del análisis a la información remitida por la SGCR no se identificó en la ruta proporcionada de la Dirección de Crédito las dos carpetas con las circulares de 2024 y 2025, que conforme a su dicho contienen un archivo XLS con un resumen de las circulares relacionadas, solo se visualizó un apartado identificado como "Expedientes para CCCQ", como se muestra en el Anexo1. Asimismo, para obtener acceso al repositorio, se requiere de permisos y de una ruta específica, por lo que no se aprecia que el repositorio sea de conocimiento para todo el personal del Instituto FONACOT. Conclusión Derivado del análisis de la información enviada por el área auditada como justificaciones y aclaraciones, este OIC considera que con la evidencia documental proporcionada por la SGCR no se atiende la Pre-Recomendación Preventiva; sin embargo, se tiene por rectificada, en el sentido de que se actualice el portal de Intranet del Instituto FONACOT, respecto a los "Comunicados de Crédito", por considerar que el contenido de la misma se encuentra desactualizada y requerir su eliminación. Lo anterior, ya que prevalece la necesidad de implementar un mecanismo de control que sirva como herramienta de consulta para los analistas de Front para quedar como sigue: <i>"En coordinación con la Subdirección General de Crédito y Recuperación, establecer un mecanismo de consulta para los Comunicados de Crédito (Instrucciones de Trabajo), de forma oportuna, efectiva y periódica, que sirva como herramienta de consulta para los Analistas de Front, en donde puedan aclarar dudas del proceso de originación de crédito, asimismo sirva de conocimiento y acceso para todo el personal del Instituto FONACOT".</i>	

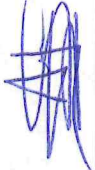
[Handwritten signatures and initials in blue ink]

[Handwritten signature in blue ink]

[Handwritten signature in blue ink]

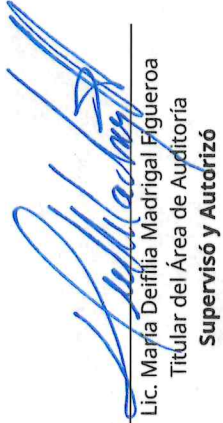
Hallazgo	Acciones promovidas
Disposiciones jurídicas Disposición General 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno, Norma General Tercera. Actividades de Control, principio 10. Diseñar Actividades de Control, elemento de control 10.02. Diseño de Actividades de Control Apropriadas, del ACUERDO 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. Apartado A, Numeral 1. Introducción, 1.5 Observancia, Publicación e Interpretación, párrafos 4 y 5 del Manual de Crédito del Instituto FONACOT (Clave: MA09.33), Vigencia: diciembre 2024. Funciones 11 y 12 del numeral 1.1.1 Dirección de Crédito, función 10 del numeral 1.1.1.1. Subdirección de Operaciones y función 12 del numeral 1.1.1.2. Subdirección de Normatividad, apartado X. Objetivo y Funciones del Manual de Organización Específico de la Dirección de Crédito del Instituto FONACOT (Clave: MO23.02), Vigencia: octubre 2024.	


Mtra. Ana Karen Mendiola Quiroz
Coordinadora Administrativa de Alta
Responsabilidad
Elaboró


L.C. José Antonio Hernández Aróstico
Coordinador Administrativo de Alta
Responsabilidad
Elaboró


Lic. Karen Itzayana Soriano Hernández
Gerente de Auditoría Interna
Revisó




Lic. María Deifilia Madrigal Figueroa
Titular del Área de Auditoría
Supervisó y Autorizó





Buen Gobierno
Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno



Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT
Área de Auditoría
Gerencia de Auditoría Interna

Cédula de Resultados Definitivos 05

ANEXO 1

Intranet - Herramientas de trabajo
Crédito y Finanzas > Más información > Crédito > Dirección de Crédito >

