

 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: 06 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"

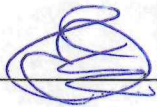
Con Hallazgos Sí (X) No ()
Procedimiento: Revisar el proceso de solicitud de registro de la persona trabajadora, como cliente nuevo, cliente recurrente o renovación de crédito, hasta la autorización o rechazo de la solicitud de crédito; así como la integración de la guarda y custodia de los expedientes de los Acreditados.

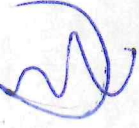
Hallazgo	Acciones promovidas
SUPERVISIÓN A LOS ANALISTAS CON ALTO ÍNDICE DE SOLICITUDES DE CRÉDITO RECHAZADAS SIN PASAR POR MESA DE CONTROL La Disposición General 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno, Norma General Tercera. Actividades de Control, principio 10. Diseñar Actividades de Control, elemento de control 10.01. Respuesta a los Objetivos y Riesgos, 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>"10.01 La Administración debe diseñar las actividades de control (políticas, procedimientos, técnicas y mecanismos) en respuesta a los riesgos asociados con los objetivos institucionales, a fin de alcanzar un control interno eficaz y apropiado".</i> 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, función 8, indica lo siguiente:	RECOMENDACIÓN PREVENTIVA La Coordinación General de Crédito y Finanzas y la Coordinación General Comercial deberán 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 y la Subdirección General Comercial, gestionar la implementación de un mecanismo de control para supervisar a los Analistas con un alto índice de rechazos de solicitudes de crédito sin pasar por Mesa de Control, con el fin de verificar la imparcialidad en su revisión y contribuir a disminuir el número de rechazos. Lo anterior, mediante el monitoreo y análisis de los índices y los motivos de rechazo por Analista para identificar patrones o tendencias que puedan indicar problemas en el proceso de revisión.

Hallazgo	Acciones promovidas
"1.1.1 Dirección de Crédito 8. Coordinar con las distintas Unidades Administrativas que intervienen en el proceso de crédito, el desarrollo de la normatividad y políticas, así como la generación de mecanismos de operación que permitan planear, analizar y evaluar el proceso de crédito". El Manual de Organización Específico de la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones del Instituto FONACOT (Clave: MO26.02), apartado X. Objetivo y Funciones, numeral 1.0.1.1.1.0 Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones, función 1, indica lo siguiente: "1.0.1.1.1.0 Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones 1. Coordinar con las Unidades Administrativas correspondientes las acciones de seguimiento y control de los procesos de originación y administración del crédito, con objeto de encontrarse en posibilidad de instrumentar los mecanismos que apoyen el que dichas operaciones se lleven a cabo dentro de las normas o lineamientos aplicables". Asimismo, el Manual de Organización Específico de las Direcciones Estatales y de Plaza del Instituto FONACOT (Clave: MO28.02), apartado X. Objetivo y Funciones, numeral 1.0.1.1.1.1 Direcciones Estatales y de Plaza, función 5, establece lo siguiente: "1.0.1.1.1.1 Direcciones Estatales y de Plaza 5. Supervisar que la originación del crédito se realice de conformidad con la normativa establecida, con la finalidad de evitar la discrecionalidad en el otorgamiento del crédito". La Actividad 26, párrafos primero y tercero del Procedimiento Específico de Registro de la Persona Trabajadora, de los Procedimientos Específicos de Originación de Crédito del Instituto FONACOT, indican lo siguiente: "26. Parar los casos de rechazo de la solicitud de crédito, sin pasar por Mesa de Control, los documentos solicitud, contrato y pagaré, le serán devueltos a	Al respecto, deberá proporcionar a este OIC evidencia documental del mecanismo de control establecido (reporte de rechazos con el listado de los Analistas, informes, análisis realizados, circulares, etc.), así como ejemplos de su implementación, y, en su caso, Minutas de trabajo realizadas con los acuerdos establecidos. Responsables: <i>En suplencia por ausencia en el artículo 180, primer párrafo del Estatuto Orgánico</i> Áreas Fiscalizadas C.P. Mariel Karina Zamora Nava Coordinadora General de Crédito y Finanzas Lic. Salvador Gazca Herrera Coordinador General Comercial C.P. José Bogar Hoyos Quiroz Director de Análisis y Administración de Crédito y Enlace de la Auditoría Mtra. Mirna León Solís Directora de Continuidad y Supervisión de Operaciones y Enlace de la Auditoría

Hallazgo	Acciones promovidas
la persona trabajadora de forma inmediata, cancelando la firma de la persona representante legal del Instituto FONACOT. [...] La persona analista recibe la notificación de la autorización o rechazo de la solicitud de crédito, lo que será informado a la persona trabajadora. [...]" Asimismo, la Regla de Negocio (RN) 3 del Procedimiento Específico de Integración y Envío de Expedientes de Personas Acreditadas, de los Procedimientos Específicos de Originación de Crédito del Instituto FONACOT, establece lo siguiente: "RN3: La documentación que debe contener el expediente físico por tipo de operación es la siguiente: [...] Rechazos: • Contrato de crédito debidamente firmado sin invadir el lado superior derecho en cada una de sus hojas en original (en su caso). <u>Solo se enviarán a resguardo del Archivo Institucional, los rechazos generados en Mesa de Control.</u> [...]" Así también, la RN3 del Procedimiento Específico para la Revisión de Expedientes Generados a través de Dispositivos Móviles (tablets) y Operaciones con Firma con Número de Identificación Personal (NIP), de los Procedimientos Específicos de Originación de Crédito del Instituto FONACOT, señala como sigue: "RN3: La documentación que debe contener el expediente por tipo de operación es la siguiente: [...] Rechazos: • Solicitud de Registro y/o Modificación de Datos (en todos los casos) para solicitudes en las cuales se realizó la consulta ante la SIC y no fueron revisados por Mesa de Control". Para revisar los casos de rechazo de la solicitud de crédito, sin pasar por Mesa de Control, esta instancia fiscalizadora requirió la base de datos	Fecha de suscripción: 04 de julio de 2025 Fecha compromiso: 05 de septiembre de 2025

Hallazgo	Acciones promovidas
de las solicitudes de crédito que fueron rechazadas en 2024 sin pasar por Mesa de Control. En respuesta, mediante el oficio número DAAC/23/04/2025 de fecha 24 de abril de 2025, la Dirección de Análisis y Administración de Crédito (DAAC), proporcionó lo siguiente: Archivo en Excel denominado "Cancelaciones Ene a Dic 2024", dentro de la carpeta electrónica número 13. En dicho archivo, se identificaron 52,473 casos de solicitudes de crédito que fueron rechazadas en 2024 sin pasar por Mesa de Control, por distintos motivos, entre los que destacan: anulado por error, cancelado por incapacidad, cancelado saldo menor, etc. Asimismo, en la pregunta 7 <i>(para los rechazos de la solicitud de crédito, sin pasar por Mesa de Control, indique si se realiza un segundo filtro de revisión para validar y confirmar el motivo de rechazo)</i> de los Cuestionarios de Control Interno aplicados a dos Analistas Delegacionales de las Sucursales Tlalnepantla, Vallejo, Mixcoac, San Antonio Abad y Cuernavaca, contestaron lo siguiente: • 4 de 10 (40%) - que si se realiza un segundo filtro de revisión para validar y confirmar el motivo de rechazo de los casos de solicitudes de crédito que no pasan por Mesa de Control. • 1 de 10 (10%) - que, si se realiza un segundo filtro de revisión, pero únicamente de las personas Eventuales, Comisionistas y/o Transportistas. • 4 de 10 (40%) - dieron respuesta negativa. • 1 de 10 (10%) - no dio respuesta a la pregunta. En la pregunta 8 <i>(describa lo que realiza con la solicitud de crédito, contrato y pagaré, cuando un crédito es rechazado sin pasar por Mesa de Control)</i> de estos mismos cuestionarios dieron respuesta como sigue: • 3 de 10 (30%) - que los documentos solicitud, contrato y pagaré, cuando un crédito es rechazado sin pasar por Mesa de Control, se guardan y se origina un expediente.	

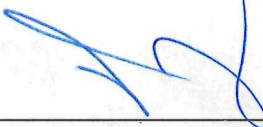
Hallazgo	Acciones promovidas
• 4 de 10 (40%) - que se devuelven los documentos solicitud, contrato y pagaré a la Persona Trabajadora, cancelando la firma de la persona representante legal del instituto FONACOT. • 3 de 10 (30%) - que ya no se imprimen los documentos solicitud, contrato y pagaré. Así también, en las visitas realizadas por esta instancia fiscalizadora a las Direcciones de Plaza de Tlalnepantla, Mixcoac, Vallejo y San Antonio Abad, los días 13, 14, 19 y 20 de mayo de 2025, no se identificó ni se obtuvo evidencia documental que para los casos de rechazo de la solicitud de crédito sin pasar por Mesa de Control, se realizara una supervisión al analista para verificar que sea imparcial en su revisión ni que se integrará un expediente para dichos casos. Lo anterior, para verificar la imparcialidad en su revisión y contribuir a disminuir el número de rechazos. Asimismo, en la normativa interna no se detectó fundamento legal que establezca lo antes expuesto, a excepción de los casos señalados en la RN3 del Procedimiento Específico para la Revisión de Expedientes Generados a través de Dispositivos Móviles (tablets) y Operaciones con Firma con Número de Identificación Personal (NIP). Sin embargo, en la pregunta 15 (para los casos de rechazo de la solicitud de crédito, sin pasar por Mesa de Control, ¿se realiza un segundo filtro de revisión para validar y confirmar el motivo de rechazo?) del Cuestionario de Control Interno aplicado a la Dirección de Crédito, se informó lo siguiente: <u>"No se realiza un segundo filtro de revisión respecto a los motivos de rechazo, ya que se cuenta con validaciones por parte de la Unidad de Administración de Riesgos que realiza estudios respecto a los factores que el proceso de valuación paramétrico evalúa, tanto de las condiciones laborales y financieras de las personas trabajadoras, cuyos cambios derivan en ajustes al proceso de originación de crédito".</u>	



Hallazgo	Acciones promovidas
En este sentido, se observó que se carece de supervisión a los Analistas para verificar la imparcialidad en su revisión, con el fin de validar y confirmar el motivo de rechazo de las solicitudes de crédito sin pasar por Mesa de Control, lo que pudo contribuir al número de casos (52,473) de solicitudes de crédito que fueron rechazadas en 2024. JUSTIFICACIONES Y ACLARACIONES DEL ÁREA Mediante oficio número DCSO/062/06/2025 de fecha 02 de julio de 2025, la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones (DCSO), indicó lo siguiente: PRE-RECOMENDACIÓN PREVENTIVA "La Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones celebró el pasado 01 de julio de 2025, mesas de trabajo con la Dirección de Análisis y Administración del Crédito, en las cuales se determinó lo siguiente: 1. La Dirección de Análisis y Administración del Crédito enviará a la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones dentro de su reporte de rechazos, el listado de los Analistas que registraron rechazos durante la originación del crédito, así como los comentarios o motivos por los cuales el Analista llevó a cabo dicha cancelación. 2. La Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones analizará la información y preparará un informe para la Subdirección General Comercial. 3. La Subdirección General Comercial, con base a los resultados obtenidos, evaluará la viabilidad de emitir una circular a través de la cual instruya a los Analistas con perfil Front a notificar al Coordinador o Director Estatal o de Plaza, toda vez que se presente la necesidad de cancelar un crédito durante su originación.	

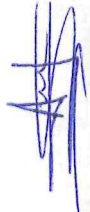
Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature on the left, a circular stamp in the center, and several initials on the right.

Hallazgo	Acciones promovidas
<i>Es importante mencionar que, dentro de las mesas de trabajo se acordó que, la entra de información por parte de la Dirección de Análisis y Administración del Crédito se realizará durante los primeros 10 días hábiles del mes, con la información correspondiente al mes inmediato anterior (Anexo 21)".</i> Al respecto, la DCSO no proporcionó evidencia documental de la Minuta de trabajo realizada de las Mesas de Trabajo con la Dirección de Análisis y Administración del Crédito (DAAC), con los acuerdos establecidos. Asimismo, no se remitió ejemplo del reporte de rechazos con el listado de los Analistas que registraron rechazos durante la originación del crédito, así como los comentarios o motivos por los cuales el Analista llevó a cabo dicha cancelación. Adicionalmente, no se informó a este OIC las fechas y la temporalidad que tendrá el informe realizado por la DCSO para la Subdirección General Comercial (SGC), mencionado en el numeral 2, así como, la evaluación realizada por la SGC, con base a los resultados obtenidos para emitir una circular donde se instruya a los Analistas de Front a notificar al Coordinador o Director Estatal o de Plaza, cuando se presente la necesidad de cancelar un crédito durante su originación. Es importante señalar que la Coordinación General de Crédito y Finanzas, no proporcionó información respecto a esta Pre-Recomendación Preventiva.	Conclusión Derivado del análisis de la información enviada por la DCSO como justificaciones y aclaraciones, este OIC considera que con la evidencia documental proporcionada no se atiende, sin embargo, se ratifica la Pre-Recomendación Preventiva conforme a los compromisos expuestos por el área Comercial, implementando un mecanismo de control mediante la supervisión a los analistas con un alto índice de solicitudes

Hallazgo	Acciones promovidas
rechazadas para verificar la imparcialidad en su revisión y dar certeza al motivo de rechazo de la solicitud de crédito, conforme a los Procedimientos Específicos de Originación de Crédito del Instituto FONACOT. 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 10.01. Respuesta a los Objetivos y Riesgos, 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. Función 8 del numeral 1.1.1 Dirección de Crédito, apartado X. Objetivo y Funciones del Manual de Organización Específico de la Dirección de Crédito del Instituto FONACOT (Clave: MO23.02), Vigencia: octubre 2024. Función 1 del numeral 1.0.1.1.1.0 Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones, apartado X. Objetivo y Funciones del Manual de Organización Específico de la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones del Instituto FONACOT (Clave: MO26.02), Vigencia: julio 2024. Función 5 del numeral 1.0.1.1.1.1 Direcciones Estatales y de Plaza, apartado X. Objetivo y Funciones del Manual de Organización Específico de las Direcciones Estatales y de Plaza del Instituto FONACOT (Clave: MO28.02), Vigencia: marzo 2025. Actividad 26, párrafos primero y tercero del Procedimiento Específico de Registro de la Persona Trabajadora, RN3 del Procedimiento Específico de Integración y Envío de Expedientes de Personas Acreditadas y RN3 del Procedimiento Específico para la Revisión de Expedientes Generados a través de Dispositivos Móviles (tablets) y Operaciones con Firma con	     

Hallazgo	Acciones promovidas
Número de Identificación Personal (NIP), de los Procedimientos Específicos de Originación de Crédito del Instituto FONACOT (Clave: PR25.08), Vigencia: diciembre 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
			