



Buen Gobierno

Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno



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

ACTA CÉDULA DE RESULTADOS DEFINITIVOS DE LA VISITA DE MEJORA No. 2025-02-OIC-14-P7R-VME-002

FOJA NÚM. 1

En la Ciudad de México, se constituyen legalmente en la sala de juntas del Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (Instituto FONACOT) ubicada en Avenida Insurgentes Sur No. 452, tercer piso, Colonia Roma Sur, Alcaldía Cuauhtémoc, Código Postal 06760, Ciudad de México, siendo las 17:00 horas del 03 de julio de 2025, estando reunidos los CC. María Deifilia Madrigal Figueroa, Titular del Área de Auditoría y Coordinadora de la Visita de Mejora; Joel Márquez García, Gerente de Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública, Inés García Martínez, Angélica Patricia Utrilla Cortes y Gabriel Contreras Barrera, Coordinadores Técnicos Administrativos de Alta Responsabilidad; personas servidoras públicas comisionadas para realizar la Vista de Mejora las cuales, se identifican con credencial expedida por la Dirección de Recursos Humanos del Instituto FONACOT; documento en los que aparece su fotografía, nombre, cargo, firma, con números de empleado 8061, 8098, 6913, 7922 y 5663, respectivamente, todos ellos adscritos al Órgano Interno de Control (OIC) en el Instituto FONACOT; y las personas servidoras públicas CC. Ileri Yáñez Bolaños, Subdirectora General de Crédito y Recuperación y Jorge Amando Olano Galicia, Subdirector General Comercial, personas servidoras públicas adscritas al Instituto FONACOT, en su carácter de representantes de la entidad fiscalizada, para la presentación de las cédulas de resultados del Acto de Fiscalización número 2025-02-OIC-14-P7R-VME-002 con clave de programa 901 "Visitas de Mejora", dirigida al Proceso de Originación de Crédito "E009 Créditos a los Trabajadores", de conformidad con los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 19, 26 y 37, fracciones V, VI, VIII, XXIV y XXIX de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 1 y 8, fracción III, 305, 306, 310 y 311, fracción V, del Reglamento de la Ley de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; 69 fracción I, 70 fracciones I, VII, VIII, XII y XXIX, 72 fracciones I y IV y 73 fracción IV del Reglamento Interior de la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 31 de diciembre de 2024; 3, fracciones IV y XLIX inciso c), 6, 7, 17, 18, 19, 25, 26, 30 y 31 del ACUERDO por el que se establecen las Disposiciones Generales para la Realización del Proceso de Fiscalización, publicado en el DOF, con reformas al 8 de diciembre de 2022.

Acto continuo, la Coordinadora de la Vista de Mejora C. María Deifilia Madrigal Figueroa, Titular del Área de Auditoría, hace entrega del oficio número SABG/OIC14P7R/146/2025 de fecha 03 de julio de 2025, suscrito por la misma, en suplencia por ausencia de la persona Titular del Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT, con fundamento en el artículo 84, párrafo cuarto del Reglamento Interior de la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, publicado en el DOF el 31 de diciembre de 2024 y su reforma publicada en el referido medio de difusión el 21 de marzo de 2025, a los CC. Ileri Yáñez Bolaños, Subdirectora General de Crédito y Recuperación y Jorge Amando Olano Galicia, Subdirector General Comercial, manifiesta que el objetivo de la reunión es presentar los resultados de la revisión realizada a la información recibida en respuesta a los requerimientos realizados mediante oficio número SABG/OIC14P7R/126/2025 de fecha 13 de junio de 2025, con la finalidad de que en su caso se presenten las justificaciones, aclaraciones y demás información que, en su caso, considere pertinente para la substanciación de las recomendaciones que se -

PASA A FOJA NÚMERO 2



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Av. Insurgentes Sur 452, Piso 3, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX. Tel: 55 5265 7400 www.gob.mx/buengobierno



ACTA CÉDULA DE RESULTADOS DEFINITIVOS DE LA VISITA DE MEJORA No. 2025-02-OIC-14-P7R-VME-002

FOJA NÚM. 2

presentan o bien manifiesten lo que consideren oportuno, dentro del plazo establecido en el artículo 24 de Acuerdo mediante el cual se establecen las Disposiciones Generales para la realización del Proceso de Fiscalización.

Adicionalmente, la C. María Deifilia Madrigal Figueroa, Titular del Área de Auditoría y Coordinadora de la Visita de Mejora, informa que derivado de la revisión y estudio de la respuesta e información recibida con los oficios números DAAC/20/06/2025, SGCR/19/06/2025 y DCSO/057/06/2025 todos de fecha 23 de junio de 2025, con motivo del acto de fiscalización número 2025-02-OIC-14-P7R-VME-002 con clave de programa 901 "Visitas de Mejora", al Proceso de Originación de Crédito "E009 Créditos a los Trabajadores", se presentan cuatro (4) resultados los cuales, presentan un total de cinco (5) recomendaciones siendo una (1) de ellas parcialmente atendida, dando lectura a cada uno de los resultados, y sus recomendaciones.

Resultado 1. Procedimientos de la Dirección de Análisis y Administración del Crédito del Instituto FONACOT, sin asociar las funciones respecto a la definición de indicadores existentes. Con Recomendación.

Recomendación 1. En relación a la información presentada por la Subdirección General de Crédito y Recuperación, este Órgano Interno de Control comunica que, una vez revisado el Cronograma de actividades programadas con fecha de término al 06 de diciembre del 2025, misma que servirá para actualizar los Procedimientos Específicos de esa subdirección, cuenta con una fecha superior a la fecha establecida para dar cumplimiento a las recomendaciones formuladas por esta unidad fiscalizadora, de conformidad con lo establecido en el artículo 31 del Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones Generales para la Realización del Proceso de Fiscalización, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 5 de noviembre de 2020, con su reforma al 8 de diciembre de 2022.

Por lo antes referido, esta unidad fiscalizadora ratifica la "Pre-Recomendación 1", sugiriendo se de seguimiento puntual a las fechas proyectadas para realizar las actividades programadas dentro de dicho cronograma, de igual manera, se plasme dentro del Procedimiento 2. "Análisis y Elaboración de reportes crediticios, derivados de la identificación de la Dirección de Análisis y Administración de Crédito" al menos cuatro indicadores que elabora, da seguimiento y se presentan ante el Comité de Crédito, los cuales sirven para la toma de decisiones del Instituto FONACOT.

Lo anterior, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 62, fracción II del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 04 de abril de 2025.

PASA A FOJA NÚMERO 3





ACTA CÉDULA DE RESULTADOS DEFINITIVOS DE LA VISITA DE MEJORA No. 2025-02-OIC-14-P7R-VME-002

FOJA NÚM. 3

"Artículo 62.- La persona Titular de la Subdirección General de Crédito y Recuperación (SGCR), tendrá las siguientes atribuciones y facultades:

II. Definir la generación de indicadores que sirvan para evaluar el desempeño institucional en materia de **originación** de crédito, y proporcionar información a las áreas competentes, para la toma de decisiones."

(Énfasis añadido)

Al Manual de Organización General del Instituto FONACOT, Clave: MOG01.02, Vigencia: octubre 2024, Apartado IX. OBJETIVO Y FUNCIONES, 1.1.2.0.0.0 Subdirección General de Crédito y Recuperación, función 10.

"10. Coordinar la elaboración y el seguimiento de los indicadores, así como de los reportes de originación y recuperación del crédito, en apego a la normatividad aplicable, en coordinación con la UAIR, para dar cumplimiento a la normatividad aplicable."

(Énfasis añadido)

Y al Manual de Organización Específico de la Dirección de Análisis y Administración de Crédito del Instituto FONACOT, Clave: MO24.02, Vigencia: julio 2024, Apartado X. OBJETIVO Y FUNCIONES, numeral 1.1.2.2.0.0 DIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITO, función 2.

"2. Supervisar la generación de reportes e indicadores sobre la colocación crediticia, a fin de contar con la información oportuna y confiable, que apoyen a la toma de decisiones de la Alta Dirección."

(Énfasis añadido)

1.1.2.2.1.0 SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS DE CRÉDITO, función 3:

"3. Verificar la generación de reportes e indicadores sobre el proceso de originación del crédito y Mesa de control, por medio de la bitácora de información obtenida del Sistema Institucional de Crédito, a fin de contar con la información oportuna y confiable, que apoyen a la toma de decisiones de la Alta Dirección y para establecer controles que minimicen el riesgo."

(Énfasis añadido)

PASA A FOJA NÚMERO 4





ACTA CÉDULA DE RESULTADOS DEFINITIVOS DE LA VISITA DE MEJORA No. 2025-02-OIC-14-P7R-VME-002

FOJA NÚM. 4

Resultado 2. Actualización de las disposiciones normativas internas de la Subdirección General de Crédito y Recuperación. Con recomendación.

Recomendación 2. Con la información presentada por la Subdirección General de Crédito y Recuperación, se identifica que el Cronograma de actividades programadas para actualizar sus procedimientos específicos considera para su atención, un plazo mayor a la fecha de determinación de la Pre-Recomendación 3; al señalar como fecha proyectada el 06 de diciembre del año en curso, por lo que este Órgano Interno de Control da por atendida de manera parcial la **"Pre-recomendación 3" quedando como Recomendación 2**, sugiriendo realizar la verificación de las tareas descritas en los tres Cronogramas de actividades programadas hasta el día 15 de septiembre del presente año, fecha en la que se tiene contemplado que la normativa interna se presentará a la consideración del Comité de Mejora Regulatoria respecto de la normativa interna siguiente:

- Manual de Organización Específico de la Dirección de Crédito del Instituto FONACOT.
- Manual de Organización Específico de la Dirección de Análisis y Administración del Crédito del Instituto FONACOT.
- Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de Crédito del Instituto FONACOT.
- Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de Análisis y Administración del Crédito del Instituto FONACOT.

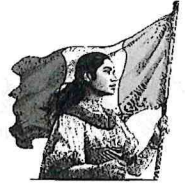
Por otra parte, la Subdirección General de Crédito y Recuperación junto con otras unidades administrativas del instituto FONACOT participa en el ámbito de sus atribuciones y funciones en la actualización de los instrumentos normativos internos siguientes:

- Manual de Organización General del Instituto FONACOT.
- Manual de Crédito del Instituto FONACOT.
- Los Procedimientos Específicos de Originación de Crédito del Instituto FONACOT.

Con la finalidad de homologar, unificar y actualizar los documentos normativos, se hace la invitación a la Subdirección General de Crédito y Recuperación para que mediante su iniciativa y la vigilancia de la Subdirección General de Contraloría, Planeación y Evaluación se lleven a cabo mesas de trabajo, minutas, correos electrónicos y/o planes de trabajo, con las personas Titulares de las Coordinaciones Generales, las personas Titulares de las Subdirecciones Generales, la Unidad para la Administración Integral de Riesgos y el/la Abogado/a General del Instituto; con la finalidad de proponer Comité de Mejora Regulatoria Interna, la normatividad interna que regule el buen funcionamiento de sus respectivas áreas, así como coordinar los mecanismos de control y actualizaciones del marco normativo.

PASA A FOJA NÚMERO 5





ACTA CÉDULA DE RESULTADOS DEFINITIVOS DE LA VISITA DE MEJORA No. 2025-02-OIC-14-P7R-VME-002

FOJA NÚM. 5

Recomendación 3. Derivado de la información presentada por la Subdirección General Comercial, este Órgano Interno de Control, le hace la invitación para que brinde seguimiento a la próxima actualización de la "Guía Operativa del Sistema de Crédito del Instituto FONACOT", incorporando las sugerencias, recomendaciones y/o comentarios, que previa consulta sean emitidas por todas las autoridades involucradas en el proceso de originación del crédito FONACOT, con la finalidad de avanzar en la unificación y homologación de los conceptos y criterios, se encuentren alineados con las necesidades de cada una de las áreas.

Por lo anterior, para la Subdirección General Comercial se **ratifica la Pre-Recomendación 4 en la Recomendación 3.**

Se hace la sugerencia que una vez definida las acciones a realizar, elabore un programa de trabajo que contenga lo siguiente: fechas de inicio a fin, acciones a realizar y áreas involucradas; asimismo la actualización de la referida normativa interna, deberá incorporarse en el Programa de Trabajo de Simplificación y Actualización de la normativa Institucional, que en su momento se integrara en coordinación con este Órgano Interno de Control.

Lo anterior, en cumplimiento a lo establecido en la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 20 de marzo de 2025, artículo 19 establece:

"Artículo 19. La persona titular de cada Secretaría de Estado expedirá los manuales de organización, de procedimientos y de servicios al público necesarios para su funcionamiento, los que deberán contener información de la estructura orgánica de la dependencia y las funciones de sus unidades administrativas, de los sistemas de comunicación y coordinación, y de los principales procedimientos administrativos que se establezcan. Los manuales y demás instrumentos de apoyo administrativo interno, deberán mantenerse permanentemente actualizados..."

(Énfasis añadido)

Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, publicado en el DOF el 04 de abril de 2025, artículos 2, fracción I y XI, 74, fracción I y 62, fracciones V, VI y VII.

PASA A FOJA NÚMERO 6





Buen Gobierno

Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno



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

ACTA CÉDULA DE RESULTADOS DEFINITIVOS DE LA VISITA DE MEJORA No. 2025-02-OIC-14-P7R-VME-002

FOJA NÚM. 6

“Artículo 2.- Para los efectos del presente Estatuto Orgánico, se aplicarán las definiciones establecidas en la Ley del Instituto, su Reglamento y, además, se entenderá por:

I. Administración del Crédito: al proceso que comprende las etapas de **seguimiento, control, recuperación administrativa y recuperación judicial de créditos con problemas;**

XI. Originación del Crédito: al proceso que comprende las etapas de **promoción, evaluación, aprobación e instrumentación del crédito;**

(Énfasis añadido)

Artículo 74.- Las personas Titulares de las Direcciones de Área, Subdirecciones de Área y Jefaturas de Departamento tienen las siguientes atribuciones y facultades:

I. Observar y hacer cumplir, en el ámbito de sus respectivas competencias, las normas, manuales, políticas, bases y lineamientos aplicables al Instituto, así como las disposiciones que rijan las funciones que se les encomienden;

(Énfasis añadido)

“Artículo 62.- La persona Titular de la Subdirección General de Crédito y Recuperación (SGCR), tendrá las siguientes atribuciones y facultades:

V. Proponer y dirigir los cambios para la actualización del Manual de Crédito, derivado de las solicitudes que realicen las diversas áreas que intervienen en la actividad crediticia, para la posterior aprobación del Consejo;

VI. Emitir disposiciones normativas que complementen y/o interpreten las políticas, lineamientos, normas y procedimientos de evaluación y aprobación del crédito;

VII. Dirigir los cambios operativos que garanticen el funcionamiento productivo del sistema de crédito del Instituto, a fin de optimizar su operación y, de ser el caso, coordinar la atención de los incidentes que se presenten”

Manual de Organización General del Instituto FONACOT, Clave: MOG01.02, Vigencia: octubre 2024, IX. OBJETIVO Y FUNCIONES, 1.1.2.0.0.0 Subdirección General de Crédito y Recuperación, Funciones 4 y 5.

“4. Coordinar los cambios y propuestas para la actualización del Manual de Crédito y sus Procedimientos Específicos derivado de las solicitudes que realicen las diversas Unidades Administrativas que intervienen en la actividad crediticia, para la posterior aprobación del Consejo, así como establecer las disposiciones normativas que complementen y/o interpreten las políticas, lineamientos, normas y procedimientos de evaluación y aprobación del crédito, para cumplimiento a las disposiciones aplicables.

(Énfasis añadido)

Manual de Organización Específico de la Dirección de Crédito del Instituto FONACOT, Clave: MO23.02, Vigencia: octubre 2024, X. OBJETIVO Y FUNCIONES, 1.1.1 DIRECCIÓN DE CRÉDITO, Función 10.

PASA A FOJA NÚMERO 7



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Av. Insurgentes Sur 452, Piso 3, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 www.gob.mx/buengobierno



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

ACTA CÉDULA DE RESULTADOS DEFINITIVOS DE LA VISITA DE MEJORA No. 2025-02-OIC-14-P7R-VME-002

FOJA NÚM. 7

10. Dar seguimiento al cumplimiento de la normatividad aplicable a los procesos de crédito, atendiendo las incidencias inmediatas o mejoras que impacten al Manual de Crédito y sus Procedimientos Específicos.

(Énfasis añadido)

1.1.1.2 SUBDIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD, Funciones 1, 2, y 13:

"1. Actualizar las propuestas de mejora presentadas por las diversas Unidades Administrativas del Instituto FONACOT, para la actualización de la normatividad de crédito y proponer su presentación ante las instancias correspondientes.

"2. Elaborar el control de cambios y actualizaciones al Manual de Crédito y sus Procedimientos Específicos, así como supervisar dichos cambios con las diferentes Unidades Administrativas del Instituto FONACOT y registrar los mismos en el Manual para su Actualización.

"13. Asesorar a las DEPyR, respecto a la interpretación de la normatividad con respecto a la actividad crediticia.

(Énfasis añadido)

Resultado 3. Involucramiento de personal cuyo puesto y actividad no se encuentra descrito en el proceso de Registro de la Persona Trabajadora. Con recomendación.

Recomendación 4. Como resultado del análisis a la información descrita en el oficio núm. SGCR/19/06/2025 de fecha 23 de junio de 2025, este Órgano Interno de Control ratifica la "Pre-Recomendación 5" quedando ahora como "Recomendación 4" indicando que es de suma importancia que la Subdirección General Comercial y la Subdirección General de Crédito y Recuperación, de manera en conjunta y en el marco de sus respectivas competencias, presenten estrategias de control en la atención a las Personas Trabajadoras que describan acciones concretas, como pueden ser comunicados oficiales, calendarización de la periodicidad de las supervisiones que se implementarán de manera oportuna, con la finalidad de monitorear y prevenir la recurrencia de malas prácticas en las DEPyS., todo esto de conformidad al "Manual de Crédito del Instituto FONACOT" con clave (MA09.33) vigencia Diciembre 2024, en los apartados que se mencionan a continuación:

1.- Apartado A, numeral 1.5 OBSERVANCIA, PUBLICACIÓN E INTERPRETACIÓN tercer párrafo que: "La Subdirección General de Crédito y Recuperación dirigirá los cambios para la actualización del Manual de Crédito y sus Procedimientos Específicos derivado de las solicitudes que realicen las diversas Unidades Administrativas que intervienen en la Actividad Crediticia, de conformidad con el Estatuto Orgánico." (sic)

Nota: De este particular se observa que el MA09.33, no distingue y/o delimita a qué tipo de Procedimientos Específicos refiere.

PASA A FOJA NÚMERO 8



2025
Año de
La Mujer
Indígena



ACTA CÉDULA DE RESULTADOS DEFINITIVOS DE LA VISITA DE MEJORA No. 2025-02-OIC-14-P7R-VME-002

FOJA NÚM. 8

2.- En el Apartado B, numeral 16. **GLOSARIO DE TÉRMINOS**, establece que se entenderá por: **Actividad Crediticia** "...cualquier operación que genere o pueda generar un derecho de crédito a favor del Instituto FONACOT," (sic)

3.- En la numeraria 5. **FUNDAMENTOS Y FUNCIONES DEL EJERCICIO DEL CRÉDITO** primer párrafo del MC se describe que: "En el desarrollo de los fundamentos y funciones del ejercicio del crédito, se especifica la participación de ...Unidades Administrativas del Instituto FONACOT, cuidando en todo momento la segregación de funciones" (sic)

4.- Por su parte, los fundamentos y funciones del ejercicio del crédito, numeral 5.3 **LA ORIGINACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DEL CRÉDITO**, establece que: "Para el adecuado desarrollo de la Actividad Crediticia, se hace necesario que las personas servidoras públicas o prestadores de servicios que intervienen en cada una de las etapas, tengan claramente definido su rol y responsabilidad,....procurando que exista una clara segregación y delegación de funciones y responsabilidades entre las distintas Unidades Administrativas del Instituto FONACOT que participen en la Actividad Crediticia." (sic)

5.- **Apartado B numeral 6. POLÍTICAS DE CRÉDITO PARA LA ORIGINACIÓN** tercer viñeta que: "Los procedimientos específicos deberán considerar las responsabilidades de cada área involucrada en el proceso de crédito, y deberán contemplar la ejecución de actividades como parte del proceso continuo de crédito." (sic)

6.- Finalmente, en el apartado **Pre Registro de la Persona Trabajadora**, establecido en el numeral 6.1 **POLÍTICAS ESPECÍFICAS DE PROMOCIÓN**, se describe que: "A través del portal web que se determine en el procedimiento respectivo, las personas trabajadoras podrán realizar su pre-registro en el Instituto FONACOT, para agilizar su proceso de solicitud de crédito." (sic)

(Énfasis añadido)

En ese sentido, este Órgano Interno de Control determinó la participación conjunta entre la Subdirección General de Crédito y Recuperación con la Subdirección General Comercial, ambas Unidades administrativas en el Instituto FONACOT; siendo esta última que, en el ámbito de sus funciones, tiene también descritos sus procesos y actividades en los Procedimientos Específicos de la Institución; mientras que de acuerdo al tercer párrafo del Apartado A numeral 1.5 **OBSERVANCIA, PUBLICACIÓN E INTERPRETACIÓN**, de dicho manual, la Subdirección General de Crédito y Recuperación "...dirigirá los cambios para la actualización del Manual de Crédito y sus Procedimientos Específicos derivado de las solicitudes que realicen las diversas Unidades Administrativas que intervienen en la Actividad Crediticia.

PASA A FOJA NÚMERO 9





Buen Gobierno

Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno



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

ACTA CÉDULA DE RESULTADOS DEFINITIVOS DE LA VISITA DE MEJORA No. 2025-02-OIC-14-P7R-VME-002

FOJA NÚM. 9

De igual manera, considerando el contenido aportada mediante oficio DSCO/057/06/2025 por la Subdirección General Comercial esta unidad fiscalizadora expone lo siguiente:

La Unidad fiscalizada hizo referencia a que, en atención a una Visita de Inspección Ordinaria efectuada por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, impulsó la implementación del proyecto de una guía operativa para la homologación de operaciones en las Sucursales. También destacó que en ese documento se menciona "...que deben prescindir del Guardia de Seguridad en las operaciones diarias de las Oficinas." Sin embargo, no se proporcionó evidencia documental del instrumento mencionado, que permitiera a que esta Instancia, tuviera oportunidad de valorar que su metodología brinde elementos para monitorear y prevenir la recurrencia en la participación de terceros en actividades atribuibles al servicio público que presta el Instituto FONACOT.

Por lo cual, no se observó si dentro de proyecto de guía se describe un Programa Anual de Trabajo de las DEPyS, que permita identificar y fortalecer controles internos para garantizar la mejora en el servicio y asegurar que los servicios en los servicios que ofrece el Instituto, participen los servidores públicos, acordes con su nivel de responsabilidad y las funciones para las cuales son asignados.

Como resultado de lo anterior, la recomendación propuesta por este Órgano Interno de Control prevalece.

Resultado 4. Mejorar la calidad del servicio que ofrecen las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales, de Plaza y Sucursales. Con recomendación.

Recomendación 5. Como resultado del análisis a la información descrita en el oficio núm. DCSO/057/06/2025 de fecha 23 de junio de 2025, se observó la comunicación que realizaron algunas Sucursales a través de correo electrónico cuando se les presentaron eventualidades especiales como: permisos sin goce de sueldo, bajas, etc. Por otra parte, se identificaron capturas de pantalla de aquellos casos donde el sistema no permite continuar en caso de que no se capture algún dato indispensable. Así también, se presentó la actividad 10 del Procedimiento Específico de Registro de la Persona Trabajadora, en donde se menciona que: "...el Analista de Front tiene la obligación de verificar que los datos capturados se encuentran correctos, de lo contrario regresa y captura correctamente."

PASA A FOJA NÚMERO 10



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Av. Insurgentes Sur 452, Piso 3, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX. Tel: 55 5265 7400 www.gob.mx/buengobierno



Buen Gobierno

Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno



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

ACTA CÉDULA DE RESULTADOS DEFINITIVOS DE LA VISITA DE MEJORA No. 2025-02-OIC-14-P7R-VME-002

-----FOJA NÚM. 10-----

Este Órgano Interno de Control en aras de promover que el Sistema de Citas sea de fácil comprensión y asequible para la Persona Trabajadora durante su pre registro, previo a su visita a Sucursal, reconoce las acciones de comunicación en materia de recursos humanos que presentó la Subdirección General de Crédito y Recuperación; sin embargo, las recomendaciones propuestas, derivan en mejorar la calidad del servicio que permita garantizar la atención independientemente de los movimientos internos que se realicen.

Por lo que, se propone que se realicen mejoras en la calidad de los servicios que ofrece el Instituto, referente al registro de la información que incluyen las personas trabajadoras en su pre-registro a través del Sistema de Citas; y realizar un seguimiento oportuno respecto del número de personal que proporciona el servicio en función de las citas, horarios y disponibilidad; así como garantizar que las necesidades de mejoramiento en el Sistema Institucional de Crédito sean total y oportunamente atendidas por las áreas de tecnologías responsables de su actualización.

Se sugiere realizar un programa de trabajo en el que se identifiquen los riesgos identificados por el personal Analista Comercial o Front durante la atención a las Personas Trabajadoras; las medidas preventivas, monitoreo, supervisión y acciones a seguir para promover su corrección con oportunidad. Con la finalidad de minimizar el riesgo operacional, el aumento de errores y/o rechazos informáticos durante la captura y validación en el proceso de originación de crédito.

Por lo anterior, se **ratifica la Pre-Recomendación 6 en la Recomendación 5.**

Recomendación 6

Como resultado del análisis a la información descrita en el oficio núm. DCSO/057/06/2025 de fecha 23 de junio de 2025 emitida por la Subdirección General de Crédito y Recuperación, esta autoridad fiscalizadora informa que el programa de trabajo presentado respecto a la guía virtual, es adecuado en los tiempos de su planeación, dadas las fases que deben laborarse con diversas unidades administrativas para su implementación en el portal FONACOT, incluyendo una cuenta de correo electrónico para quejas y sugerencias.

Es importante mencionar que, la recomendación propuesta oscila propiamente en la implementación de material didáctico como lo son; trípticos o guías virtuales simplificadas y un buzón de quejas con un lenguaje ciudadano, que permita mejorar los procesos, agilizar los trámites y prevenir errores de saturación

-----PASA A FOJA NÚMERO 11-----



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Av. Insurgentes Sur 452, Piso 3, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 www.gob.mx/buengobierno



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

ACTA CÉDULA DE RESULTADOS DEFINITIVOS DE LA VISITA DE MEJORA No. 2025-02-OIC-14-P7R-VME-002

-----FOJA NÚM. 11 -----

en el sistema por falta de conocimiento de los trabajadores, contribuyendo a la disminución de gestorías extraoficiales que dejen en un estado de vulnerabilidad al trabajador en trámites que son totalmente gratuitos.

En consecuencia, esta autoridad fiscalizadora considera ratifica la **Pre-Recomendación 7 en la Recomendación 6.** -----

Finalizada la presentación y análisis de los resultados, se informa que se les harán llegar las Cédulas de Resultados para su consulta y revisión correspondiente, a fin de que dentro del plazo de diez días hábiles (17 de julio de 2025) contados a partir del día siguiente de esta reunión, presente un programa de trabajo formalizado el cual, debe incluir por lo menos el número de resultado, el número de la recomendación, las actividades para solventar las recomendaciones, las áreas responsables de la actividad, las fechas compromiso de inicio y fin de la actividad, el entregable y/o evidencia documental. El programa de trabajo para dar cumplimiento a las recomendaciones, debe considerar el periodo de cuarenta y cinco días hábiles (04 de septiembre de 2025) para dar cumplimiento a las recomendaciones formuladas, de conformidad con lo establecido en los artículos 30 y 31 del Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones Generales para la Realización del Proceso de Fiscalización, publicado en el DOF el 5 de noviembre de 2020 en el DOF, con reformas al 8 de diciembre de 2022. -----

No teniendo más asuntos que tratar y siendo las 17:30 horas del 03 de julio de 2025, se da por concluida la reunión de presentación de las cédulas de resultados definitivos del acto de fiscalización número 2025-02-OIC-14-P7R-VME-002 con clave de programa 901 "Visitas de Mejora" dirigida al Proceso de Originación de Crédito "E009 Créditos a los Trabajadores", se firman tres ejemplares en todas sus fojas al margen y al calce por cada uno de los que en ella intervinieron para su constancia, de los cuales, se entrega un ejemplar con firmas autógrafas a las personas servidoras públicas CC. Ileri Yáñez Bolaños, Subdirectora General de Crédito y Recuperación y Jorge Amando Olano Galicia, Subdirector General Comercial, con las que se atendió la diligencia, y uno a la C. María Deifilia Madrigal Figueroa, Titular del Área de Auditoría y Coordinadora de la Visita de Mejora. -----

-----PASA A FOJA NÚMERO 12 -----





Buen Gobierno

Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno



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

ACTA CÉDULA DE RESULTADOS DEFINITIVOS DE LA VISITA DE MEJORA No. 2025-02-OIC-14-P7R-VME-002

FOJA NÚM. 12

POR EL INSTITUTO FONACOT

C. Ileri Yáñez Bolaños
Subdirectora General de Crédito
y Recuperación

C. Jorge Amando Olano Galicia
Subdirector General de Comercial

Personas encargadas (Enlace) de atender
los requerimientos de información

Por la Subdirección General de Crédito
y Recuperación

C. José Bogar Hoyos Quiroz
Director de Análisis y Administración
de Crédito

Por la Subdirección General Comercial

C. Mirna León Solís
Directora de Continuidad y Supervisión de
Operaciones

PASA A FOJA NÚMERO 13



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Av. Insurgentes Sur 452, Piso 3, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX.

Tel: 55 5265 7400 www.gob.mx/buengobierno



Buen Gobierno

Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno



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

ACTA CÉDULA DE RESULTADOS DEFINITIVOS DE LA VISITA DE MEJORA No. 2025-02-OIC-14-P7R-VME-002

-----FOJA NÚM. 13-----

POR EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO FONACOT

C. María Deifilia Madrigal Figueroa
Titular del Área de Auditoría y
Coordinadora de la Visita de Mejora

C. Joel Márquez García
Gerente de Desarrollo y Mejora de la
Gestión Pública

C. Inés García Martínez
Coordinadora Técnica Administrativa de
Alta Responsabilidad

C. Angélica Patricia Utrilla Cortés
Coordinadora Técnica Administrativa de
Alta Responsabilidad

C. Gabriel Contreras Barrera
Coordinador Técnico Administrativo de Alta
Responsabilidad

-----PASA A FOJA NÚMERO 14-----



2025
Año de
La Mujer
Indígena

Av. Insurgentes Sur 452, Piso 3, Col. Roma Sur, C.P. 06760, Alcaldía Cuauhtémoc, CDMX. Tel. 58 5265 7400 www.gob.mx/buengobierno



Buen Gobierno

Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno



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

ACTA CÉDULA DE RESULTADOS DEFINITIVOS DE LA VISITA DE MEJORA No. 2025-02-OIC-14-P7R-VME-002

FOJA NÚM. 14

TESTIGOS

Por la Subdirección General Comercial

C. Judith Reyes García

C. Diana Estrella Nájera

Por la Subdirección General de Crédito y Recuperación

C. Jessica Vianney Martínez García

C. Julio César Rosales Ocampo

Esta página forma parte del Acta de Resultados Definitivos de la Visita de Mejora número 2025-02-OIC-14-P7R-VME-002, denominada **Proceso de Originación de Crédito "E009 Créditos a los Trabajadores"**, de la reunión realizada en la Ciudad de México entre el personal del Instituto FONACOT y del Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.

