



Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Cédula de Seguimiento Tercer Trimestre de 2025

DATOS ORIGINALES		DATOS DEL SEGUIMIENTO	
No. de Auditoría: 2025-02-OIC-14-P7R-AFC-001	No. de Seguimiento: 08/2025	No. de Seguimiento: 08/2025	
No. de Resultado: 05	Saldo por aclarar: N/A	Saldo por aclarar: N/A	
Instancia fiscalizadora: OIC	Saldo por recuperar: N/A	Saldo por recuperar: N/A	
Monto por aclarar: N/A	Avance acumulado: 100%	Avance acumulado: 100%	
Monto por recuperar: N/A	Fecha de elaboración: 30/09/2025	Fecha de elaboración: 30/09/2025	
Riesgo: M			

Ente: 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: 500 "Seguimiento"	

Resultados	Acciones realizadas		Conclusión
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 ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno establece lo siguiente: "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: <ul style="list-style-type: none">[...] Documentación y formalización apropiada de las transacciones y el control interno". El apartado 1.5 "OBSERVANCIA, PUBLICACIÓN E INTERPRETACIÓN", del Manual de Crédito, párrafos 4 y 5, indican lo siguiente:	RECOMENDACIÓN PREVENTIVA Mediante el oficio número DAAC/08/09/2025, de fecha 04 de septiembre de 2025, la Dirección de Análisis y Administración de Crédito (DAAC) remitió Nota Informativa firmada por la Subdirección General de Crédito y Recuperación y la Dirección de Crédito, así como la evidencia documental de las acciones realizadas, donde indicó lo siguiente: "(...) mediante el oficio DCREDD-15-08-2025 de fecha 25 de agosto de 2025 (ANEXO 1), se solicitó a la Dirección de Planeación y Evaluación generar un apartado denominado "Circulares Normativas" dentro de la Normateca institucional, a fin de que se puedan cargar las circulares normativas emitidas.		RECOMENDACIÓN PREVENTIVA Del análisis de la información proporcionada, se concluye que la Subdirección General de Crédito y Recuperación en coordinación con la Dirección de Crédito realizaron las aclaraciones y presentaron la documentación que justifica la atención de la recomendación siguiente: 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.

[Handwritten signature]

Resultados	Acciones realizadas	Conclusión
<p>"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".</p> <p>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".</p> <p>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:</p> <p>"1.1.1 Dirección de Crédito</p> <p>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.</p> <p>12. Coordinar las acciones que permitan difundir las actualizaciones del Manual de Crédito y sus Procedimientos Específicos.</p> <p>1.1.1.1. Subdirección de Operaciones</p> <p>10. Verificar que la información generada por la Subdirección se encuentre organizada, resguardada y a disposición del Instituto FONACOT.</p> <p>1.1.1.2. Subdirección de Normatividad</p> <p>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".</p>	<p>Derivado de lo anterior, en fecha 03 de septiembre del presente año, se tuvo respuesta de la Dirección de Planeación y Evaluación (ANEXO 2), mediante el cual señala que está en "disponibilidad de revisar algunas opciones para que en la sección donde se contemplan otros temas de normatividad interna se pueda generar una ruta de acceso rápida al sitio de intranet donde se ubiquen los comunicados de crédito".</p> <p>Al respecto, mediante oficio de fecha 4 de septiembre, la Dirección de Crédito le solicita a la Dirección de Planeación y Evaluación (ANEXO 3) que inicie las gestiones pertinentes con la Dirección de Infraestructura Tecnológica para poder realizar los cambios conducentes (...)".</p> <p>Asimismo, se remitió la evidencia documental de los oficios realizados por la Dirección de Crédito (DCRE-15-08-2025 y DCRE-08-09-2025), así como el oficio respuesta por parte de la Dirección de Planeación y Evaluación (DPE/237/2025).</p> <p>Adicionalmente, en alcance a la Nota Informativa enviada para atender el Resultado número 5, con fecha 19 de septiembre de 2025, la DAAC remitió otra Nota Informativa, adjuntando la evidencia del oficio número DPE/240/2025 de fecha 09 de septiembre de 2025, mediante el cual la Dirección de</p>	<p>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 de trabajo, donde se identifique entre otros: número y fecha de oficio, vigencia, tema y Procedimiento Específico.</p> <p>Derivado de que se llevaron a cabo las acciones para la publicación de las "Circulares del Manual de Crédito y de sus Procedimientos Específicos" en el repositorio del Instituto, se tiene por atendida la Recomendación Preventiva.</p>


Resultados	Acciones realizadas	Conclusión
<p>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.</p> <p>Al momento de la revisión, se identificó que en la Intranet del Instituto FONACOT, se encuentra un apartado denominado "Comunicados de Crédito", mismo que esta desactualizado ya que el último comunicado cargado es de fecha 14 de diciembre de 2018.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Planeación y Evaluación comunicó la adición en la pantalla principal de la Normateca interna el enlace denominado "Circulares del Manual de Crédito y de sus Procedimientos Específicos" que conduce a la dirección electrónica del repositorio donde se encuentran las circulares.</p> <p>Al respecto, con fecha 17 de septiembre de 2025, mediante correo electrónico de Comunicación Institucional FONACOT, denominado "Circulares del Manual de Crédito y de sus Procedimientos Específicos", la Dirección de Crédito informó a todo el personal del Instituto FONACOT, lo siguiente:</p> <p><i>"(...) se ha agregado en la pantalla principal de la Normateca interna, el enlace denominado "Circulares del Manual de Crédito y de sus Procedimientos Específicos" que conduce a la dirección electrónica del repositorio donde se encuentran las circulares vigentes, emitidas conjuntamente por la Subdirección General de Crédito y Recuperación y la Subdirección General Comercial, (...)".</i></p> <p>Esta Instancia Fiscalizadora comprobó que la Subdirección General de Crédito y Recuperación realizó las gestiones necesarias para generar una ruta de acceso rápido al sitio de Intranet en la Normateca interna donde se ubica un enlace denominado "Circulares del Manual</p>	


Resultados	Acciones realizadas	Conclusión
<p>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 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.</p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>RECOMENDACIÓN PREVENTIVA</p> <p>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:</p> <p>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.</p>	<p>de Crédito y de sus Procedimientos Específicos" que conduce a la dirección electrónica del repositorio donde se encuentran las circulares, permitiendo la difusión y verificación de la información enviada por correo institucional, para la correcta aplicación de las instrucciones de trabajo, mismas que están a disposición de todo el personal del Instituto FONACOT.</p>	

Resultados	Acciones realizadas	Conclusión
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 de trabajo, donde se identifique entre otros: número y fecha de oficio, vigencia, tema y Procedimiento Específico.		FECHA REAL DE IMPLANTACIÓN O REPROGRAMACIÓN: 05-09-2025 CARACTERÍSTICAS DEL SEGUIMIENTO: Recomendación Preventiva Implantada. AVANCE ANTERIOR: 0% AVANCE DEL TRIMESTRE: 100% AVANCE ACUMULADO: 100% IMPORTE RECUPERADO: N/A RECUPERACIÓN NO PROGRAMADA: N/A


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, en suplencia por ausencia de la persona Titular del Área de Auditoría del Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, con fundamento en el artículo 84, último párrafo del Reglamento Interior de la Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno, última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el veintuno de marzo de dos mil veinticinco.
Revisó y Supervisó


Mtra. Silvia Yadira Ferrer González
Titular del Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores
Autorizó

