



Buen Gobierno
Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno

Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores	DATOS ORIGINALES		DATOS DEL SEGUIMIENTO	
	No. de Auditoría:	2025-02-OIC-14-P7R-AFC-001	No. de Seguimiento:	08/2025
Cédula de Seguimiento	No. de Resultado:	06	Saldo por aclarar:	N/A
Tercer Trimestre de 2025	Instancia fiscalizadora:	OIC	Saldo por recuperar:	N/A
Riesgo:	Monto por aclarar:	N/A	Avance acumulado:	100%
	Fecha de elaboración:	M	Fecha de elaboración:	30/09/2025

Ente: Instituto FONACOT

Sector: Trabajo y Previsión Social
Clave: 14120

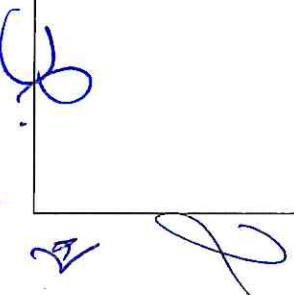
Áreas Auditadas:

Coordinación General Comercial / Coordinación General de Crédito y Finanzas

Clave de programa y descripción de la auditoría:
500 "Seguimiento"

Resultados	Acciones realizadas	Conclusión
SUPERVISIÓN A LOS ANALISTAS CON ALTO ÍNDICE DE MESA DE CONTROL		
<p>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 ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno establece lo siguiente:</p> <p>"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".</p> <p>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:</p> <p>"1.1.1 Dirección de Crédito</p>	<p>Mediante los correos electrónicos de fechas 28 de julio y 20 de agosto de 2025, la Dirección de Análisis y Administración de Crédito (DAAC) remitió dos Notas Informativas (oficios números DAAC/23/07/2025 y DAAC/18/08/2025) y la evidencia documental de las acciones realizadas, donde indicó lo siguiente:</p> <p>"(...) Dicho reporte incluye el desglose por persona analista y la descripción de los motivos de rechazo, con el objetivo de que el área comercial identifique patrones o tendencias que faciliten la toma de decisiones estratégicas.</p> <p>Asimismo, cada rechazo fue clasificado conforme al motivo principal registrado por la persona analista responsable de la decisión.</p>	<p>RECOMENDACIÓN PREVENTIVA</p> <p>Del análisis de la información proporcionada, se concluye que la Subdirección General de Crédito y Recuperación y la Subdirección General Comercial realizaron las aclaraciones y presentaron la documentación que justifica la atención de la recomendación siguiente:</p> <p>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.</p>

Resultados	Acciones realizadas	Conclusión
<p>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”.</p> <p>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 1.0.1.1.0 Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones, función 1, indica lo siguiente:</p> <p>“1.0.1.1.0 Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones</p> <p>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”</p>	<p>Con el objetivo de fortalecer los controles y asegurar la trazabilidad de la información, la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones convocó a una reunión con la Dirección de Análisis y Administración de Crédito. En dicha reunión se acordaron las adecuaciones necesarias al reporte de solicitudes de crédito rechazadas, así como la periodicidad de su envío. Se estableció que dicho reporte deberá generarse y remitirse dentro de los primeros diez días hábiles de cada mes, con la información correspondiente al mes inmediato anterior. (Anexo 1_Minuta del 01 de julio 2025)</p>	<p>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. 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.</p> <p>Como mecanismo de control, la DAAC acordó con la DCSO el envío (primeros 10 días hábiles del mes) del reporte de solicitudes de crédito rechazadas para que a su vez la DCSO analice la información y prepare un informe para la Subdirección General Comercial.</p> <p>Asimismo, con los resultados obtenidos del informe la Subdirección General Comercial analizará los motivos por los cuales los Analistas realizan esta acción y en caso de considerarlo pertinente, se procederá a emitir una instrucción de trabajo, misma que se enviará a las Direcciones Estatales y de Plaza, con un catálogo de conceptos para clasificar y cuantificar los motivos de rechazos con el fin de verificar la imparcialidad en su revisión y contribuir a disminuir el número de rechazos.</p>

Resultados	Acciones realizadas	Conclusión
<p>"26. Parar los casos de rechazo de la solicitud de crédito, sin pasar por Mesa de Control, los documentos solicitud, contrato y pagare, le serán devueltos a la persona trabajadora de forma inmediata, cancelando la firma de la persona representante legal del Instituto FONACOT.</p> <p>[...]</p> <p>La persona analista recibe la notificación de la autorización o rechazo de la solicitud de crédito, lo que será informado a la persona trabajadora.</p> <p>[...]"</p>	<ul style="list-style-type: none"> Desglose detallado de la información. 	<p>Por lo anterior, se da por atendida la Recomendación Preventiva.</p>
<p>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:</p> <p>"RN3: La documentación que debe contener el expediente físico por tipo de operación es la siguiente:</p> <p>[...]</p> <p>Rechazos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Contrato de crédito debidamente firmado sin invadir el lado superior derecho en cada una de sus hojas en original (en su caso). <p>Solo se enviarán a resguardo del Archivo Institucional, los rechazos generados en Mesa de Control.</p> <p>[...]"</p>	<p>"Se incorpora como evidencia el reporte enviado por la Dirección de Análisis y Administración de Crédito a la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones, el cual detalla las solicitudes de crédito rechazadas. Este reporte incluye un desglose por analista y una descripción de los motivos de rechazo, con el objetivo de que el área comercial pueda identificar patrones o tendencias que faciliten la toma de decisiones estratégicas.</p>	<p>Cabe destacar que dicho reporte ya se enviaba previamente e incluía el motivo de rechazo; sin embargo, recientemente se ha añadido un campo adicional con la descripción específica del rechazo para enriquecer el análisis".</p>
<p>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:</p> <p>"RN3: La documentación que debe contener el expediente por tipo de operación es la siguiente:</p> <p>[...]</p> <p>Rechazos:</p>	<p>Al respecto, la DAAC proporcionó en el Anexo 1 la evidencia documental que se detalla a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Reportes enviados por la DAAC a la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones (meses de abril, mayo, junio y julio de 2025), los cuales detallan las solicitudes de 	

Resultados	Acciones realizadas	Conclusión
<ul style="list-style-type: none"> 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. <p>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 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:</p>	<p>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.</p> <p>Asimismo, en la pregunta 7 (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) 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:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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. 	<p>crédito rechazadas y se le añadió un campo adicional con la descripción específica del rechazo para enriquecer el análisis y así facilitar que el área Comercial identifique patrones o tendencias que faciliten la toma de decisiones estratégicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> Correos electrónicos mediante los cuales se enviaron los reportes de solicitudes rechazadas. <p>Así también, mediante el oficio número DCSO/104/09/2025 de fecha 01 de septiembre de 2025, la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones (DCSO), remitió Minuta de trabajo y Reporte de los rechazos en originación (julio 2025) como evidencia documental de las acciones realizadas, donde indicó lo siguiente:</p> <p><i>"De manera mensual, la Dirección de Análisis y Administración del Crédito proporciona a la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones, el listado de créditos rechazados en los cuales se encuentran los rechazos en originación (Anexo R6.1).</i></p> <p>Dicho listado es analizado a efecto de identificar a los Analistas recurrentes con mayor índice de rechazo; una vez identificados se elabora un reporte el cual es presentado mensualmente a la Coordinación General Comercial,</p>

Resultados	Acciones realizadas	Conclusión
<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. • 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. <p>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 realizará 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.</p> <p>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 (<i>para los casos de rechazo de la solicitud de crédito, sin pasar por Mesa</i></p>	<p>Subdirector General Comercial y a los Directores Comerciales Regionales con el propósito de que por medio de éstos últimos se dé puntual seguimiento y de esta forma disminuir la cantidad de solicitudes rechazadas (Anexo R6.2)".</p> <p>Al respecto, en los Anexos R6.1 y R6.2 la DCSO remitió lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anexo R6.1: Minuta de trabajo debidamente formalizada, respecto de las Aclaraciones de la Auditoría, donde se acordó el envío de forma mensual por la DAAC a la DCSO, del listado de créditos rechazados en los cuales se encuentran los rechazos en originación. • Anexo R6.2: Reportes (mayo y junio 2025) de las solicitudes rechazadas por Mesa de Control y Reporte (Julio 2025) de los rechazos en originación que elaboró la DCSO para dar puntual seguimiento a las solicitudes rechazadas y de esta manera se puedan disminuir al identificar a los Analistas recurrentes con mayor índice de rechazo. <p>Asimismo, en alcance al oficio número DCSO/104/09/2025 de fecha 01 de septiembre de 2025, la DCSO remitió el oficio número DCSO/107/09/2025 de fecha 04 de septiembre de 2025, como complemento de la información enviada, donde indicó lo siguiente:</p> <p><i>J</i></p> <p><i>A</i></p>	

Resultados	Acciones realizadas	Conclusión
<p>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:</p> <p><i>"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".</i></p> <p>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.</p>	<p>"Respecto a la información proporcionada por la Dirección de Análisis y Administración del Crédito referente a los rechazos en originación, se analizarán los motivos por los cuales los Analistas realizan esta acción y en caso de considerarlo pertinente, se emitirá una instrucción de trabajo en la cual se comparta a las Direcciones Estatales y de Plaza, un catálogo de conceptos a efecto de estar en posibilidad de clasificarlos y cuantificarlos para un mejor análisis".</p>	<p>Al respecto, el análisis a realizar por la Subdirección General Comercial y la DCSO en relación con las solicitudes de rechazos en originación, servirá para identificar patrones o tendencias que puedan indicar problemas en el proceso de revisión.</p> <p>Esta Instancia Fiscalizadora identificó el mecanismo de control, acordado por la DAAC con la DCSO del envío (primeros 10 días hábiles del mes) del reporte de solicitudes de crédito rechazadas para que a su vez la DCSO analice la información y prepare un informe para la Subdirección General Comercial.</p> <p>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:</p> <p>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.</p>

Resultados	Acciones realizadas	Conclusión				
<p>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.</p>						
<p>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.</p>		<p>FECHEA REAL DE IMPLANTACIÓN O REPROGRAMACIÓN: 05-09-2025</p> <p>CARACTERÍSTICAS DEL SEGUIMIENTO: Recomendación Preventiva Implantada.</p> <p>AVANCE ANTERIOR: AVANCE DEL TRIMESTRE: AVANCE ACUMULADO: IMPORTE RECUPERADO: RECUPERACIÓN NO PROGRAMADA:</p> <table> <tr> <td>0%</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>N/A</td> <td>N/A</td> </tr> </table>	0%	100%	N/A	N/A
0%	100%					
N/A	N/A					
<p>Mtra. Ana Karen Mendiola Quiroz Coordinadora Administrativa de Alta Responsabilidad Elaboró</p> 	<p>L.C. José Antonio Hernández Aróstico Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad Elaboró</p> 	<p>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 veintiuno de marzo de dos mil veinticinco.</p> <p>Mtra. Silvia Yadira Ferrer González Titular del Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores Autorizó</p> 				
<p>Revisó y Supervisó</p>						

