



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: 07	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
<p>ALINEACIÓN Y CLARIDAD EN LOS TÉRMINOS UTILIZADOS EN LA NORMATIVA INTERNA</p> <p>1. Término "expediente electrónico"</p> <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 10.02. 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:</p> <p><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></p> <ul style="list-style-type: none"><i>[...]</i><i>Documentación y formalización apropiada de las transacciones y el control interno".</i>	<p>RECOMENDACIÓN PREVENTIVA 1</p> <p>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:</p> <p>"Recomendación 1</p> <p>Con fecha 7 de agosto de 2025, se remitieron la actualización del proyecto normativo denominado "MANUAL DE CRÉDITO Y SUS PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS DEL INSTITUTO FONACOT", al Área de Auditoría Interna del Órgano Interno de Control en el FONACOT para sus observaciones y/o comentarios, en dichos documentos se incorporaron los cambios referentes expediente</p>	<p>RECOMENDACIONES PREVENTIVAS</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 las recomendaciones siguientes:</p> <p>1. En coordinación con la Subdirección General de Crédito y Recuperación y la Subdirección General Comercial, gestionar la modificación del término de "expediente electrónico" utilizado tanto en el Manual de Crédito como en los Procedimientos Específicos del Instituto FONACOT, a fin de que estén alineados y sean congruentes entre sí, conforme al</p>

Resultados	Acciones realizadas	Conclusión
<p>El apartado 6.1 "PÓLITICAS ESPECÍFICAS DE PROMOCIÓN", Expedientes de Crédito, numeral 1, indica lo siguiente:</p> <p>"1. Los expedientes podrán ser físicos o electrónicos y estarán en función del medio a través del cual la persona acreditada acceda al crédito:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Expediente físico</u>: cuando la persona trabajadora realiza su trámite en ventanilla. • <u>Expediente electrónico</u>: cuando la persona trabajadora realiza su trámite a través de los medios electrónicos que el Instituto FONACOT tenga disponibles". <p>Asimismo, en la Regla de Negocio (RN) 5 del Procedimiento Específico de Registro de la Persona Trabajadora de los Procedimientos Específicos de Originación de Crédito del Instituto FONACOT, señala lo siguiente:</p> <p>"RN5: Los documentos que integran el <u>expediente electrónico</u> no deben contener sello de cotejo en el entendido que se escanean los <u>originales</u>, sin embargo, las excepciones serán las siguientes:</p> <p>...</p> <p>Cuando se presente como identificación oficial un <u>pasaporte</u> que no contenga firma en la <u>página principal</u>... Esta <u>deberá digitalizarse</u> en el apartado de solicitud.</p> <p>Cuando se presente como identificación oficial un <u>pasaporte extranjero</u> con <u>prórroga</u> se <u>deberá digitalizar</u> copia de la <u>Tarjeta de Residente Permanente</u>..."</p> <p>Referente al Procedimiento Específico de Integración y Envío de Expedientes de Persona Acreditadas de los Procedimientos Específicos de Originación de Crédito del Instituto FONACOT, es el procedimiento que describe la información y documentación correspondiente a cada tipo de operación crediticia para la integración de los expedientes de crédito.</p>	<p>electrónico. Se remite como anexo 1 la documentación enviada".</p> <p>De lo anterior, la DAAC remitió el correo electrónico enviado al Área de Auditoría del Órgano Interno de Control, de fecha 07 de agosto de 2025, con la documentación a revisar para la actualización del proyecto normativo.</p> <p>Adicionalmente, la Dirección de Crédito mediante oficio número DCRE/17/09/2025 de fecha 22 de septiembre de 2025, proporcionó la evidencia documental siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opinión favorable por parte del Asesor Técnico del Comité de Mejora Regulatoria del Instituto FONACOT, respecto a la actualización del Manual de Crédito y sus Procedimientos Específicos de Originación, Administración y Promoción de Crédito, con oficios números SABG/OIC14P7R/AI/075/2025 de fecha 18 de septiembre de 2025, SABG/OIC14P7R/AI/077/2025, SABG/OIC14P7R/AI/078/2025 y SABG/OIC14P7R/AI/079/2025 de fecha 19 de septiembre de 2025. <p>Al respecto, la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones (DCSO), mediante el oficio número DCSO/104/09/2025 de fecha 01 de septiembre de 2025, indicó lo siguiente:</p>	<p>ámbito de sus respectivas competencias.</p> <p>Asimismo, valorar el modificar del numeral 6.1 Políticas Específicas de Promoción del Manual de Crédito del Instituto FONACOT, los apartados de Afiliación de CT's y Sucursales, Pre-Registro de la Persona Trabajadora, Registro de la Persona Trabajadora y Expedientes de Crédito, para que se encuentren alineados con el Procedimiento Específico de Originación de Crédito del Instituto FONACOT.</p> <p>Asimismo, se remitió la opinión favorable por parte del Asesor Técnico del Comité de Mejora Regulatoria del Instituto FONACOT, del Manual de Crédito y sus Procedimientos Específicos (Originación, Administración y Promoción de Crédito), identificándose la incorporación de los cambios en relación al término de "expediente electrónico" utilizado tanto en el Manual de Crédito como en los Procedimientos Específicos del Instituto FONACOT.</p> <p>Adicionalmente, la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones, elaboró un Programa de Trabajo para la actualización del</p>

Resultados	Acciones realizadas	Conclusión
<p>Cabe señalar, que se identificó en el Manual de Crédito del Instituto FONACOT se definen los términos de expediente físico y expediente electrónico, sin embargo, a lo largo de los Procedimientos Específicos de Originación de Crédito, cuando se utiliza el término de expediente electrónico hace referencia a cuando los expedientes se encuentran digitalizados y no a la definición propia del Manual de Crédito, que indica lo siguiente: <i>"Expediente electrónico: cuando la persona trabajadora realiza su trámite a través de los medios electrónicos que el Instituto FONACOT tenga disponibles."</i></p>	<p>"Recomendación Preventiva 1" <i>Una vez recibida la solicitud de actualización del Manual de Crédito y sus Procedimientos Específicos, la Subdirección General Comercial elaborará las propuestas de mejora al Procedimiento Específico de Afiliación de Centros de Trabajo y Sucursales del Sector Privado, en él, se pondrá homologar en el término expediente electrónico.</i></p>	<p>Manual de Crédito y sus Procedimientos Específicos, remitiendo evidencia documental.</p> <p>2. <i>Incluir en los Procedimientos Específicos de Registro de la Persona Trabajadora, de Originación de Crédito Mediante la App Crédito FONACOT y de Renovación de Crédito Mediante la Aplicación Móvil, lo siguiente: "es importante reiterar que la firma digital de la persona trabajadora no necesariamente deberá ser idéntica, ya que se plasma en dispositivos electrónicos lo que dificulta la realización de la misma. También se deberá revisar que los documentos (Solicitud de Registro y/o Modificación de Datos, Contrato de Crédito y pagare) contengan la cadena digital y sello de tiempo".</i></p>
<p>Numeral 6.1 Políticas Específicas de Promoción (Manual de Crédito)</p> <p>Asimismo, en el Manual de Crédito del Instituto FONACOT se identificó que se presentan en el numeral 6.1 Políticas Específicas de Promoción, los apartados de Afiliación de CT's y Sucursales, Pre-Registro de la Persona Trabajadora, Registro de la Persona Trabajadora y Expedientes de Crédito, sin embargo, en los Procedimientos Específicos, los Procedimientos que tienen relación con los apartados antes mencionados están contemplados en los Procedimientos Específicos de Originación de Crédito del Instituto FONACOT y no en los Procedimientos Específicos de Promoción del Crédito del Instituto FONACOT. Lo antes señalado, resulta impreciso por existir una desalineación entre lo establecido en el Manual de Crédito con los Procedimientos Específicos del Instituto FONACOT.</p>	<p><i>Es importante mencionar que, la propuesta se realizará a manera de sugerencia, esperando que, la Subdirección General de Crédito y Recuperación la considere dentro de la versión final.</i></p> <p><i>Derivado de lo anterior, se elaborará un programa de trabajo en el cual, la Subdirección General Comercial se basará para atender la Recomendación Preventiva (Anexo R7.1)".</i></p> <p>Asimismo, en el Anexo R7.1 la DCSO proporcionó el Programa de Trabajo para la actualización del Manual de Crédito y sus Procedimientos Específicos, en cuanto a la homologación del término "expediente electrónico de afiliación de CT" dentro del Procedimiento Específico de Afiliación de Centros de Trabajo y Sucursales del Sector Privado, mismo que contiene las actividades, área relacionada, fechas programadas y firmas de elaboración y autorización.</p>	<p><i>En su caso, justificar el motivo por el que no se encuentre establecido en los Procedimientos Específicos antes mencionados, y/o que dicha modificación no se encuentre dentro del ámbito de sus respectivas competencias. Al respecto, deberán proporcionar a este OIC un programa de trabajo (con actividades a realizar, fechas compromiso, personas responsables y firmas para llevar a cabo su modificación y</i></p>


Resultados	Acciones realizadas	Conclusión
<p>2. Término "firma digital de la Persona Trabajadora"</p> <p>La RN 6, inciso c), párrafos 3 y 4 del Procedimiento Específico de Mesa de Control de los Procedimientos Específicos de Originación de Crédito del Instituto FONACOT, indican lo siguiente:</p> <p><i>"...es importante reiterar que la firma digital de la persona trabajadora no necesariamente deberá ser idéntica, ya que se plasma en dispositivos electrónicos lo que dificulta la realización de la misma.</i></p> <p><i>También se deberá revisar que los documentos (Solicitud de Registro y/o Modificación de Datos, Contrato de Crédito y pagaré) contengan la cadena digital y sello de tiempo".</i></p>	<p>Esta Instancia Fiscalizadora comprobó la actualización del proyecto normativo, así como la opinión favorable por parte del Asesor Técnico del Comité de Mejora Regulatoria del Instituto FONACOT, del Manual de Crédito y sus Procedimientos Específicos (Originación, Administración y Promoción de Crédito), identificándose la incorporación de los cambios en relación al término de "expediente electrónico" utilizado tanto en el Manual de Crédito como en los Procedimientos Específicos del Instituto FONACOT.</p> <p>RECOMENDACIÓN PREVENTIVA 2</p> <p>Mediante el oficio número DAAC/08/09/2025, de fecha 04 de septiembre de 2025, la 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:</p> <p>"Recomendación 2 <i>En lo referente a incluir en los Procedimientos Específicos de Registro de la Persona Trabajadora, de Originación de Crédito Mediante la APP Crédito FONACOT y de Renovación de Crédito Mediante la Aplicación Móvil, lo siguiente "es importante reiterar que la firma digital de la persona trabajadora no necesariamente deberá ser idéntica, ya</i></p>	<p><i>actualización), en el cual se contemple su implementación gradualmente y su publicación.</i></p> <p>Se proporcionó la justificación del motivo por el que no se encuentre establecida la leyenda señalada en los Procedimientos Específicos, indicando que no resulta viable agregar dicha leyenda porque actualmente la firma de los documentos a través de la Aplicación Móvil se realiza por medio del Número de Identificación Personal (NIP), mismo que es creado por la Persona Trabajadora al dar de alta su convenio SEF, por lo cual no se plasma ninguna firma y de esta manera no es procedente integrarlo a los Procedimientos citados.</p> <p>Por lo anterior, se dan por atendidas las Recomendaciones Preventivas 1 y 2.</p>
	<p>Del análisis y revisión a la normativa establecida en los Procedimientos Específicos de Registro de la Persona Trabajadora, de Originación de Crédito Mediante la App Crédito FONACOT y de Renovación de Crédito Mediante la Aplicación Móvil de los Procedimientos Específicos de Originación de Crédito del Instituto FONACOT, se identificó que no se encuentra la indicación de que la firma digital (en los créditos originados a través de dispositivos electrónicos portátiles [tableta]) de la Persona Trabajadora no necesariamente deberá ser idéntica y que se deberá revisar que los documentos (Solicitud de Registro y/o Modificación de Datos, Contrato de Crédito y pagaré) contengan la cadena digital y sello de tiempo.</p> <p>Por lo antes expuesto, se considera que los Procedimientos Específicos antes mencionados corresponden a la normativa donde se origina el crédito y convendría que lo referente a la firma digital de la persona trabajadora y a la revisión de los documentos para que contengan la cadena digital y sello de tiempo, estuvieran establecidos desde los Procedimientos Específicos de Registro de la Persona Trabajadora, de Originación de Crédito Mediante la App Crédito FONACOT y de</p>	

Resultados	Acciones realizadas	Conclusión
<p>Renovación de Crédito Mediante la Aplicación Móvil y no solo hasta el de Procedimiento Específico de Mesa de Control.</p>	<p><i>que se plasma en dispositivos electrónicos lo que dificulta la realización de la misma. También se deberá revisar los documentos (Solicitud de Registro y/o Modificación de Datos, Contrato de Crédito y pagaré contenga la cadena digital y sello de tiempo".</i></p>	
<p>RECOMENDACIÓN PREVENTIVA</p> <p>La Coordinación General de Crédito y Finanzas y la Coordinación General Comercial deberán realizar las acciones siguientes y enviar al Órgano Interno de Control la evidencia documental de su atención:</p>		
<p>1. En coordinación con la Subdirección General de Crédito y Recuperación y la Subdirección General Comercial, gestionar la modificación del término de "expediente electrónico" utilizado tanto en el Manual de Crédito como en los Procedimientos Específicos del Instituto FONACOT, a fin de que estén alineados y sean congruentes entre sí, conforme al ámbito de sus respectivas competencias.</p> <p>Asimismo, valorar el modificar el numeral 6.1 Políticas Específicas de Promoción del Manual de Crédito del Instituto FONACOT, los apartados de Afiliación de CT's y Sucursales, Pre-Registro de la Persona Trabajadora, Registro de la Persona Trabajadora y Expedientes de Crédito, para que se encuentren alineados con el Procedimiento Específico de Origenación de Crédito del Instituto FONACOT.</p>	<p><i>En el ámbito de competencia de la Subdirección General de Crédito y Recuperación, se informa que para las operaciones generadas mediante la APP de Crédito la firma que se registra es el número de Identificación Personal (NIP), por lo cual no se plasma ninguna firma, como se muestra en las pantallas siguiente, por lo cual no es procedente integrar a los procedimientos citados en el párrafo de arriba la leyenda señalada por la instancia fiscalizadora".</i></p> <p>En relación con lo anterior, la DAAC remitió evidencia documental de capturas de pantalla de la operación en la Aplicación Móvil del Instituto FONACOT, donde se identificó lo mencionado y se comprobó la improcedencia de lo sugerido.</p>	
<p>2. Incluir en los Procedimientos Específicos de Registro de la Persona Trabajadora, de Origenación de Crédito Mediante la App Crédito FONACOT y de Renovación de Crédito Mediante la Aplicación Móvil, lo siguiente: <i>"es importante reiterar que la firma digital de la persona trabajadora no necesariamente deberá ser idéntica, ya que se plasma en dispositivos electrónicos lo que dificulta la realización de la misma. También se deberá revisar que los documentos (Solicitud de Registro y/o Modificación de Datos, Contrato de Crédito y pagaré) contengan la cadena digital y sello de tiempo".</i></p>	<p>Así también, mediante el oficio número DCSO/104/09/2025 de fecha 01 de septiembre de 2025, la DCSO indicó lo siguiente:</p> <p>"Recomendación Preventiva 2</p> <p>Actualmente la firma de los documentos Solicitud de Registro y/o Modificación de</p>	

Resultados	Acciones realizadas	Conclusión
<p>En su caso, justificar el motivo por el que no se encuentre establecido en los Procedimientos Específicos antes mencionados, y/o que dicha modificación no se encuentre dentro del ámbito de sus respectivas competencias.</p> <p>Al respecto, deberán proporcionar a este OIC un programa de trabajo (con actividades a realizar, fechas compromiso, personas responsables y firmas para llevar a cabo su modificación y actualización), en el cual se contemple su implementación gradualmente y su publicación.</p>	<p><i>Datos, Contrato de Crédito y pagaré a través de la Aplicación Móvil, se realiza por medio del Número de Identificación Personal (NIP), mismo que es creado por la Persona Trabajadora al dar de alta su convenio SEF y consta de 6 dígitos, por lo que no resulta viable agregar la leyenda solicitada".</i></p> <p>Al respecto, tanto la DAAC como la DCSO, proporcionaron la justificación del motivo por el que no se encuentre establecida la leyenda señalada en los Procedimientos Específicos, indicando que no resulta viable agregar dicha leyenda.</p>	<p>FECHA REAL DE IMPLANTACIÓN O REPROGRAMACIÓN: 05-09-2025</p> <p>CARACTERÍSTICAS DEL SEGUIMIENTO: Recomendaciones Preventivas Implantadas.</p> <p>AVANCE ANTERIOR: 0%</p> <p>AVANCE DEL TRIMESTRE: 100%</p> <p>AVANCE ACUMULADO: 100%</p> <p>IMPORTE RECUPERADO: N/A</p> <p>RECUPERACIÓN NO PROGRAMADA: N/A</p>




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 veintinueve de marzo de dos mil veinticinco.



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

Revisó y Supervisó