



Formato VJ-17 "Cédula de seguimiento".

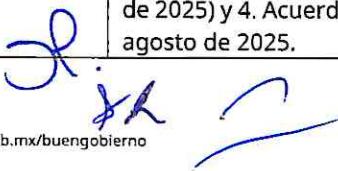
**CÉDULA DE SEGUIMIENTO:** Definitiva  
**UNIDAD FISCALIZADORA DEL SEGUIMIENTO:** Órgano Interno de Control en el  
 Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores

**ENTIDAD:** Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

**UNIDADES FISCALIZADAS:** Subdirección General de Crédito y Recuperación, Subdirección General Comercial.

**NOMBRE DEL TEMA DE LA REVISIÓN Y CLAVE PRESUPUESTAL:** Proceso de Originación de Crédito, "E009 Créditos a los Trabajadores".

**CLAVE DE LA VISITA DE MEJORA:** 2025-02-OIC-14-P7R-VME-002.

Recomendación	Período Revisado	Acciones planteadas en el programa del trabajo de la Entidad Fiscalizada	Pronunciamiento del revisor se atiende o no la recomendación	Conclusiones
<b>Resultado 1.</b> Procedimientos de la Dirección de Análisis y Administración del Crédito del Instituto FONACOT, sin asociar las funciones respecto a la definición de indicadores existentes.	De 1 de enero al 31 de diciembre de 2024 y del 1 de enero al 31 de marzo de 2025.	<p>La Dirección de Análisis y Administración del Crédito mediante oficio número DAAC/20/07/2025 de fecha 15 de julio de 2025, respecto a la Recomendación 1 del Resultado 1, proporcionó a este Órgano Interno de Control (OIC) el Programa de Trabajo formalizado, mediante el cual estableció un cronograma para dar seguimiento a la actualización del Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de Análisis y Administración de Crédito del Instituto FONACOT (MPPDAAC), identificando las tareas siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Del 11/07/2025 al 11/08/2025: Revisión y Opinión favorable de la Asesoría Técnica del Comité de Mejora Regulatoria (COMERI) OIC.</li> <li>- Del 09/10/25 al 09/10/2025: Presentación al COMERI.</li> <li>- Del 09/10/2025 al 31/10/25: Presentación al Comité de Recursos Humanos.</li> </ul>	Recomendación 1 del Resultado 1 <b>Atendida</b>	<p>Con oficio número DAAC/11/09/2025 de fecha 04 de septiembre de 2025, la Dirección de Análisis y Administración de Crédito proporcionó evidencia documental a esta Instancia Fiscalizadora, como se describe a continuación:</p> <p>Nota Informativa con número de oficio DAAC/09/09/2025 de fecha 04 de septiembre de 2025, a través del cual proporciona evidencia documental que demuestra el avance de la actualización del <b>Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de Análisis y Administración de Crédito (MPPDAAC)</b>, consistente en: 1. Visto bueno de las recomendaciones de la Dirección de Contraloría Interna (oficio número DCI/163/07/2025 del 03 de julio de 2025); 2. Opinión del Asesor Jurídico (oficio número AG/DCN/004/07/2024 del 09 de julio de 2025); 3. Opinión del Asesor Técnico Órgano Interno de Control (oficio SABG/OIC14P7R/AI/052/2025 del 25 de julio de 2025) y 4. Acuerdo COMERI de fecha 7 de agosto de 2025.</p>
<b>Recomendación 1.</b> 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" del Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de Análisis y Administración de Crédito del Instituto FONACOT 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.				



Recomendación	Periodo Revisado	Acciones planteadas en el programa del trabajo de la Entidad Fiscalizada	Pronunciamiento del revisor se atiende o no la recomendación	Conclusiones
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Del 01/11/2025 al 04/12/2025: Presentación al Consejo Directivo y Aprobación.</li> <li>- Del 04/12/2025 al 15/12/2025: Publicación en Normateca Institucional.</li> </ul> <p>Porcentaje de avance MPPDAAC: 50% Fecha de Conclusión: 15 de diciembre de 2025</p> <p>Asimismo, adjunto la evidencia documental siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyecto normativo.</li> <li>- Formato Dice y Debe Decir.</li> <li>- Formato de Justificación Regulatoria.</li> <li>- Oficio de solicitud de la DAAC.</li> <li>- Oficio de Visto bueno de la DCI.</li> <li>- Oficio de visto bueno del asesor jurídico.</li> </ul>		<p>Remite actualización del cronograma de actividades correspondiente a la revisión del Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de Análisis y Administración de Crédito (MPPDAAC); quedando en proceso las 2 últimas etapas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Del 28/08/2025 al 23/10/2025: Presentación al Consejo Directivo y Aprobación.</li> <li>- Del 23/10/2025 al 31/10/2025: Publicación en Normateca Institucional.</li> </ul> <p>Porcentaje de avance MPPDAAC: 75% Fecha de conclusión: 31 de octubre de 2025.</p> <p>De acuerdo con la información y la evidencia documental proporcionada a este OIC, de la Dirección de Análisis y Administración de Crédito, se identificó que las acciones planteadas por la unidad administrativa fiscalizada en el programa de trabajo propuesto, se cumplieron, por lo que <b>se atiende la Recomendación 1 del Resultado 1</b>.</p>
<p><b>Resultado 2.</b> Actualización de las disposiciones normativas internas de la Subdirección General de Crédito y Recuperación.</p> <p><b>Recomendación 2.</b> Se actualice en su normativa interna la definición de sus términos y acrónimos relacionados con los conceptos de: <i>Sistema de Crédito del Instituto - Sistema Institucional de Crédito, Sistema de Originación - Sistema de Originación de Crédito - Front/Sistema de</i></p>	De 1 de enero al 31 de diciembre de 2024 y del 1 de enero al 31 de marzo de 2025.	La Dirección de Análisis y Administración del Crédito mediante oficio número DAAC/21/07/2025 de fecha 15 de julio de 2025, con relación a la Recomendación 2 del Resultado 2, informó a esta Instancia Fiscalizadora el Plan de Trabajo formalizado, mediante el cual estableció dos cronogramas para dar seguimiento a la actualización del Manual de Políticas y Procedimientos, así como del Manual	Recomendación 2 del Resultado 2 Atendida	<p>La Dirección de Análisis y Administración de Crédito con oficio número DAAC/11/09/2025 de fecha 04 de septiembre de 2025, proporcionó evidencia documental a esta Instancia Fiscalizadora, como se describe a continuación:</p> <p>Nota Informativa con número de oficio DAAC/10/09/2025 de fecha 04 de septiembre de 2025, mediante el cual informó y proporcionó evidencia de las diversas actividades realizadas para la actualización de los siguientes documentos:</p> <p style="text-align: right;"><i>3ta</i> <i>J</i></p>



Recomendación	Periodo Revisado	Acciones planteadas en el programa del trabajo de la Entidad Fiscalizada	Pronunciamiento del revisor se atiende o no la recomendación	Conclusiones
<p><i>Originación y Sistema CREDERE</i>, siendo estas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Organización Específico de la Dirección de Crédito del Instituto FONACOT.</li> <li>• Manual de Organización Específico de la Dirección de Análisis y Administración del Crédito del Instituto FONACOT.</li> <li>• Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de Crédito del Instituto FONACOT.</li> <li>• Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de Análisis y Administración del Crédito del Instituto FONACOT.</li> <li>• Manual de Organización General del Instituto FONACOT.</li> <li>• Los Procedimientos Específicos de Originación de Crédito del Instituto FONACOT.</li> </ul>		<p>de Organización Específico de la Dirección de Análisis y Administración de Crédito del Instituto FONACOT (MPPDAAC y MOEDAAC, identificando las tareas siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Del 11/07/2025 al 11/08/2025: Revisión y Opinión favorable de la Asesoría Técnica del Comité de Mejora Regulatoria (COMERI) OIC.</li> <li>- Del 09/10/25 al 09/10/2025: Presentación al COMERI.</li> <li>- Del 09/10/2025 al 31/10/25: Presentación al Comité de Recursos Humanos.</li> <li>- Del 01/11/2025 al 04/12/2025: Presentación al Consejo Directivo y Aprobación.</li> <li>- Del 04/12/2025 al 15/12/2025: Publicación en Normateca Institucional.</li> </ul> <p>Porcentaje de avance MPPDAAC: 50% Porcentaje de avance MOEDAAC: 44% Fecha de Conclusión: 15 de diciembre de 2025</p> <p>Asimismo, adjunto la evidencia documental siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyecto normativo.</li> <li>- Formato Dice y Debe Decir.</li> <li>- Formato de Justificación Regulatoria.</li> <li>- Oficio de solicitud de la DAAC.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de Análisis y Administración de Crédito del Instituto FONACOT (MPPDAAC):</b> Proporcionó la misma información descrita en la Recomendación 1 del Resultado 1.</li> <li>• <b>Manual de Organización Específico de la Dirección de Análisis y Administración de Crédito del Instituto FONACOT (MOEDAAC):</b> Con Nota Informativa número de oficio DAAC/10/09/2025 de fecha 04 de septiembre de 2025, proporcionó evidencia documental que demuestra el avance de la actualización del MOEDAAC, consistente en: 1. Visto bueno de las recomendaciones de la Dirección de Contraloría Interna (oficio número DCI/162/06/2025 del 02 de julio de 2025); 2. Opinión del Asesor Jurídico (oficio número AG/DCN/005/07/2024 del 09 de julio de 2025); 3. Opinión del Asesor Técnico Órgano Interno de Control (oficio SABG/OIC14P7R/AI/051/2025 del 25 de julio de 2025) y 4. Acuerdo COMERI de fecha 7 de agosto de 2025.</li> </ul> <p>Remite actualización del cronograma de actividades correspondiente a la revisión del Manual de Organización Específico de la Dirección de Análisis y Administración de Crédito del Instituto FONACOT (MOEDAAC); quedando en proceso las 2 últimas etapas:</p> <p style="text-align: right;"><i>[Firma]</i></p>



Recomendación	Periodo Revisado	Acciones planteadas en el programa del trabajo de la Entidad Fiscalizada	Pronunciamiento del revisor se atiende o no la recomendación	Conclusiones
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Oficio de Visto bueno de la DCI.</li> <li>- Oficio de visto bueno del asesor jurídico.</li> <li>- Correo enviado a la Asesoría Técnica del COMERI.</li> </ul> <p>La Subdirección General de Crédito y Recuperación mediante oficio número SGCR/09/07/2025 de fecha 17 de julio de 2025, para dar cumplimiento al Resultado 2, informó con oficio número SGCRE/09/2025 de fecha 17 de julio de 2025 a este OIC el Plan de Trabajo formalizado, mediante el cual estableció tres cronogramas para dar seguimiento a la actualización del Manual de Organización Específico de la Dirección de Crédito del Instituto FONACOT, el Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de Crédito del Instituto FONACOT y de los Procedimientos Específicos de Originación de Crédito del Instituto FONACOT, identificando las tareas siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Del 11/07/2025 al 11/08/2025: Revisión y Opinión favorable de la Asesoría Técnica del Comité de Mejora Regulatoria (COMERI) OIC.</li> <li>- Del 09/10/25 al 09/10/2025: Presentación al COMERI.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Del 27/08/2025 al 23/10/2025: Presentación al Consejo Directivo y Aprobación.</li> <li>- Del 23/10/2025 al 31/10/2025: Publicación en Normateca Institucional.</li> </ul> <p>Porcentaje de avance MOEDAAC: 80% Fecha de Conclusión: 31 de octubre de 2025.</p> <p>Nota Informativa del Resultado 2 Recomendación 2 de fecha 04 de septiembre de 2025, mediante la cual proporcionó respuesta y evidencia documental que demuestra el avance de la actualización los instrumentos normativos internos siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Manual de Organización Específico de la Dirección de Crédito del Instituto FONACOT:</b> Mediante correo electrónico de fecha 18 de agosto de 2025 se envió ejemplar del MOEDC para su presentación al COMERI (Anexo 1) e informó que se tiene programado contar con su autorización el 15 de diciembre de 2025.</li> <li>• <b>Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de Crédito del Instituto FONACOT:</b> Proporcionó correos electrónicos de los meses de agosto y septiembre de 2025 relacionados con los trabajos preparatorios para la versión final (Anexo 2) e informó que se tiene la versión final del documento para su envío</li> </ul>



Recomendación	Periodo Revisado	Acciones planteadas en el programa del trabajo de la Entidad Fiscalizada	Pronunciamiento del revisor se atiende o no la recomendación	Conclusiones
		<ul style="list-style-type: none"><li>- Del 09/10/2025 al 31/10/25: Presentación al Comité de Recursos Humanos.</li><li>- Del 01/11/2025 al 04/12/2025: Presentación al Consejo Directivo y Aprobación.</li><li>- Del 04/12/2025 al 15/12/2025: Publicación en Normateca Institucional.</li></ul> <p>Porcentaje de avance MPPDCRE: 50% Porcentaje de avance MOEDCRE: 44% Porcentaje de avance PEOC: 44% Fecha de Conclusión: 15 de diciembre de 2025</p>		<p>a validación del OIC en la primera quincena de septiembre de 2025 y se tiene programado contar con su autorización el 15 de diciembre de 2025.</p> <p>Se tiene la versión final del documento para su envío a validación al OIC en la primera quincena de septiembre de 2025.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Manual de Organización General del Instituto FONACOT:</b> No se reportan avances de ese Manual, ya que es responsabilidad de la Dirección de Recursos Humanos.</li><li>• <b>Manual de Crédito y Procedimientos Específicos de Originación de Crédito del Instituto FONACOT:</b> Para mostrar el avance y pendientes describe la fecha programada de las acciones siguientes:<ul style="list-style-type: none"><li>25/feb/2025. Solicitud de actualización a las Áreas (Anexo 3)</li><li>Varias fechas. Recepción de propuestas (Anexo 4)</li><li>10/jun/2025. Revisión por Contraloría Interna (Anexo 5)</li><li>04/ago/2025. Envío para revisión del COMERI Jurídico (Anexo 6)</li><li>09/oct/2025. Enviado para revisión del COMERI OIC (Anexo 7)</li><li>09/oct/2025. Sesión del COMERI. Presentación y autorización.</li><li>30/oct/2025. Sesión del Comité de Crédito. Presentación y autorización.</li></ul></li></ul>

38

XR

J



Recomendación	Periodo Revisado	Acciones planteadas en el programa del trabajo de la Entidad Fiscalizada	Pronunciamiento del revisor se atiende o no la recomendación	Conclusiones
				<p>26/nov/2025. Sesión del CAIR. Presentación y autorización.</p> <p>04/dic/2025. Sesión del Consejo de Administración. Presentación y autorización</p> <p>10/dic/2025. Publicación del Manual y procedimientos específicos.</p> <p>Mediante el oficio No. DCRE-18-09-2025 de fecha 22 de septiembre de 2025 la Dirección de Crédito del Instituto FONACOT, proporcionó Opinión del Asesor Técnico Órgano Interno de Control respecto a la actualización del Manual de Crédito y Procedimientos Específicos de Originación de Crédito del Instituto FONACOT. (oficios SABG/OIC14P7R/AI/075/2025 y SABG/OIC14P7R/AI/077/2025 ambos del 18 y 19 de septiembre de 2025 respectivamente.</p> <p>Conforme a la evidencia documental proporcionada por parte de la Dirección de Análisis y Administración de Crédito y la Dirección de Crédito, se observa el cumplimiento de las acciones del programa de trabajo, por lo que se <b>atiende la Recomendación 2 del Resultado 2.</b></p>
<b>Recomendación 3.</b> De 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		La Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones mediante oficio número DCSO/076 BIS/07/2025 de fecha 17 de julio de 2025, remitió a este OIC un Programa de Trabajo formalizado, mediante el cual estableció las	Recomendación 3 del Resultado 2 <b>Atendida</b>	<p>Mediante oficio número DCSO/100/08/2025 de fecha 08 de agosto de 2025, la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones informó y proporcionó evidencia documental a esta Instancia Fiscalizadora como se describe a continuación:</p> <p><i>[Firma]</i></p>

*[Firma]*

*[Firma]*



Recomendación	Periodo Revisado	Acciones planteadas en el programa del trabajo de la Entidad Fiscalizada	Pronunciamiento del revisor se atiende o no la recomendación	Conclusiones
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.		<p>actividades para dar atención a los resultados definitivos de la visita de mejora como a continuación de detalla:</p> <p>Con relación a la Recomendación 3 del Resultado 2, durante los meses de junio y julio del presente año, llevará a cabo la actualización y solicitará la publicación en la normateca Institucional del documento normativo.</p>		<p>La Guía de Uso del Sistema de Originación de Crédito del Instituto FOANCOT publicada el 09 de julio de 2025, así como la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Copia simple del correo electrónico institucional mediante el cual se hizo de conocimiento el aviso de publicación de la referida Guía en la Normateca institucional (Anexo R3).</li> <li>- Archivo en Formato PDF denominado "Anexo_R3.1" que consta de 270 hojas y que contiene la Guía de Uso del Sistema de Originación de Crédito del Instituto FONACOT (GI37.04).</li> </ul> <p>Asimismo, detalló que, a efecto de homologar la nomenclatura del Sistema de Originación de Crédito en toda la normativa aplicable, durante la actualización de la Guía se modificó su nombre "Guía Operativa del Sistema de Crédito del Instituto FOANCOT" a "Guía de Uso del Sistema de Originación de Crédito del Instituto FONACOT".</p> <p>De acuerdo con la información y la evidencia documental proporcionada a este OIC por la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones, la implementación de las acciones planteadas por la unidad administrativa fiscalizada en el programa de trabajo se cumplió, por lo que <b>se atiende la Recomendación 3 del Resultado 2.</b></p> <p style="text-align: right;"><i>[Firma]</i></p>

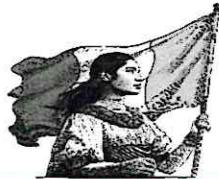


Recomendación	Periodo Revisado	Acciones planteadas en el programa del trabajo de la Entidad Fiscalizada	Pronunciamiento del revisor se atiende o no la recomendación	Conclusiones
<p><b>Resultado 3.</b> Involucramiento de personal cuyo puesto y actividad no se encuentra descrito en el proceso de Registro de la Persona Trabajadora.</p> <p><b>Recomendación 4.</b> Fortalecer la supervisión del personal que labora en las Direcciones Estatales o de Plaza y sus Sucursales (DEPyS) con la finalidad de garantizar que únicamente brinden asesoría y gestión al trámite que realizan, las y los servidores públicos facultados para atender a las personas trabajadoras.</p>	De 1 de enero al 31 de diciembre de 2024 y del 1 de enero al 31 de marzo de 2025.	<p>Para la Recomendación 4 del Resultado 3, estableció que, a partir del mes de junio hasta septiembre de 2025, realizará las actividades siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación de la Guía Operativa.</li> <li>- Entrega de resultados a la Dirección.</li> <li>- Elaboración de informe a la SGCOM de los Resultados en la Región Centro.</li> <li>- Elaboración de programa de trabajo para visitar las sucursales del interior de la República en las que se implementa la Guía Operativa.</li> <li>- Visitas de supervisión.</li> </ul>	Recomendación 4 del Resultado 3 Atendida	<p>Se informó a este OIC que el área Comercial elaboró una guía operativa, en la cual se mencionó el evitar la intervención de personas externas (guardias de seguridad, personal de limpieza) para la validación de documentos o filtro, proporcionó Archivo en Formato PDF denominado "Anexo_R4" que consta de 14 hojas y que contiene la Guía Operativa.</p> <p>La Guía Operativa se encuentra en proceso de formalización; sin embargo, ya fue implementado en las Sucursales de la Dirección Comercial Regional Centro y supervisada por el personal adscrito a la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones, se remitió 10 formatos de Supervisión en la Implementación de la Guía Operativa de las Sucursales en Coapa, Cuautla, Cuernavaca, Ecatepec, Insurgentes, Iztacalco, Lerma, Mixcoac, Tlalnepantla y Vallejo. (Anexo R4.1)</p> <p>El 20 de junio de 2025 se celebró una reunión de trabajo con la Dirección Regional Centro, en la cual se detallaron las áreas de oportunidad durante la supervisión de la Guía Operativa, posteriormente se formalizó la entrega de hallazgos a través del oficio número DCSO/069/07/2025 de fecha 11 de julio de 2025. (Anexo R4.2)</p>



# Buen Gobierno

Secretaría Anticorrupción y Buen Gobierno



Recomendación	Periodo Revisado	Acciones planteadas en el programa del trabajo de la Entidad Fiscalizada	Pronunciamiento del revisor se atiende o no la recomendación	Conclusiones
				<p>Respecto a las Direcciones Comerciales Regionales Norte, Occidente y Sur, mediante oficio número DCSO/060/06/2025 de fecha 27 de junio de 2025 la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones solicitó implementar la Guía Operativa e informó que serán supervisadas la última semana de agosto y hasta noviembre de 2025. (Anexo R4.3)</p> <p>Remitió copia simple del oficio número SGC0M/870/08/2025 de fecha 5 de agosto de 2025, mediante el cual la Subdirección General Comercial, solicitó a las DEPyS evitar en todo momento que, el personal que presta servicio de limpieza y vigilancia, intervenga en la validación de documentos de las personas trabajadoras solicitantes del crédito (filtro documental)</p> <p>Mediante oficio No. DCSO/106/09/2025 de fecha 04 de septiembre de 2025, la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones informó que a partir del 26 de agosto de 2025 se inició con las visitas de supervisión a las DEPyS, con el objeto de verificar el cumplimiento en la aplicación de la norma, así como la implementación de la Guía Operativa para la homologación de los procesos, proporcionó minutos de trabajo de las supervisiones a la Dirección Estatal de Guadalajara y su Sucursal del 26 al 29 de agosto de 2025 (Anexo 1 y en la Dirección Estatal de Monterrey y su Oficina del 02 al 05 de septiembre del año en curso (Anexo 2).</p>

3  
XH

2



Recomendación	Periodo Revisado	Acciones planteadas en el programa del trabajo de la Entidad Fiscalizada	Pronunciamiento del revisor se atiende o no la recomendación	Conclusiones
				<p>Adicionalmente mencionó que, con el objeto de optimizar los recursos por conceptos de vuelos y viáticos, se replanteó el programa de trabajo de las visitas de supervisión, priorizando las oficinas que de acuerdo a su ubicación geográfica es posible acudir haciendo uso de vehículos institucionales, o bien, solicitando transporte terrestre autobús (Anexo 3).</p> <p>Conforme a la información y evidencia documental proporcionada a este OIC por la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones, la implementación de las acciones propuestas por la unidad administrativa fiscalizada esta instancia fiscalizadora concluye que, cumplen con el programa de trabajo, por lo que <b>se atiende la Recomendación 4 del Resultado 3.</b></p>
<p><b>Resultado 4.</b> Mejorar la calidad del servicio que ofrecen las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales, de Plaza y Sucursales.</p> <p><b>Recomendación 5.</b> Se sugiere realizar 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.</p>	De 1 de enero al 31 de diciembre de 2024 y del 1 de enero al 31 de marzo de 2025.	<p>Respecto de la Recomendación 5 del Resultado 4, estableció para los meses de junio a septiembre del presente año, las acciones siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Realizar mesas de trabajo a efecto de identificar las áreas de oportunidad que presenta el portal de citas referentes a reforzar la captura correcta de los datos de los trabajadores.</li> <li>- Atención y seguimiento a las incidencias reportadas por las DEPyS en el Sistema de Citas.</li> </ul>	Recomendación 5 del Resultado 4 <b>Atendida</b>	<p>Se informó a este OIC lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A efecto de mejorar los tiempos de atención en las DEPyS, se dio puntual seguimiento a las incidencias reportadas por motivos de incapacidades, periodos vacacionales, permisos sin goce de sueldo, etc. Parametrizando los carriles de atención o disminuyendo la temporalidad registrada entre cita y cita, con ello se procura atender a las personas trabajadoras respetando su horario de cita y proporcionó tres correos electrónicos respecto al cierre de canales de cita por incidencias de</li> </ul>



Recomendación	Periodo Revisado	Acciones planteadas en el programa del trabajo de la Entidad Fiscalizada	Pronunciamiento del revisor se atiende o no la recomendación	Conclusiones
				<p>agosto en Mexicali, Incidencias agosto 2025 Sucursal Delicias para ajuste de citas e, Incidencias Portal de Citas. (Anexo R5)</p> <p>Se adicionó en el portal FONACOT una guía virtual a través de la cual se orienta a la persona trabajadora que tramita una cita con respecto a los documentos e información necesaria para llevar a cabo su pre-registro durante el proceso, se adjuntó copia simple del oficio DECM/097/2025 de fecha 01 de agosto de 2025, mediante el cual la Dirección de Estrategia Comercial y Mercadotecnia, solicitó la carga de una Guía Virtual para generar cita por primera vez.</p> <p>Por lo anterior, este OIC concluye que la información y la evidencia documental proporcionada por la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones, contempla la implementación de las acciones propuestas por la unidad administrativa fiscalizada en el programa de trabajo, por lo que <b>se da por atendida la Recomendación 5 del Resultado 4.</b></p>
<b>Recomendación 6.</b> Se sugiere implementar trípticos o guías virtuales simplificadas para agendar citas, buzones de quejas y sugerencias que permitan clarificar los pasos a seguir para su registro y comunicar opiniones respecto del Sistema de Citas.		<p>En atención a la Recomendación 6 del Resultado 4, informó que, en los meses de julio y agosto de la presente anualidad, realizará lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseño de material digital</li> <li>- Solicitud de carga en sitio Web a SGTIC.</li> </ul>	Recomendación 6 del Resultado 4 <b>Atendida</b>	<p>La Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones informó a esta Instancia Fiscalizadora que, la Dirección de Estrategia Comercial y Mercadotecnia diseño el material visual denominado "Guía para generar una cita por primera vez" y solicitó a través del oficio No. DECM/097/2025, la carga del material, dicha petición fue</p> <p style="text-align: right;"><i>J. J.</i></p>



Recomendación	Periodo Revisado	Acciones planteadas en el programa del trabajo de la Entidad Fiscalizada	Pronunciamiento del revisor se atiende o no la recomendación	Conclusiones
				<p>atendida el 04 de agosto de 2025 por lo que a partir de esa fecha se puede visualizar en el portal FONACOT, remitió correo electrónico mediante el cual la Mesa de Servicio del Instituto FONACOT notifica la atención del reporte. (Anexo R6 y Anexo R6.1)</p> <p>Conforme a la evidencia documental proporcionada a este OIC por parte de la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones se observa el cumplimiento de las acciones del programa de trabajo, por lo que <b>se atiende la Recomendación 6 del Resultado 4.</b></p>

#### CONCLUSIONES DEL SEGUIMIENTO

Como resultado de la revisión efectuada a los avances reportados por la Subdirección General de Crédito y Recuperación y la Subdirección General Comercial del Instituto FONACOT, en la atención de las 4 recomendaciones emitidas por esta Instancia Fiscalizadora en la Visita de Mejora número 2025-02-OIC-14-P7R-VME-002, al respecto se informa que la evidencia documental presentada acredita su atención, lo cual contribuye a fortalecer el proceso de originación del crédito FONACOT y al proceso de mantener la normativa institucional actualizada para una mayor eficacia y eficiencia.

Personal comisionado que formuló la cédula de seguimiento y del coordinador del acto de fiscalización que revisa:

**POR LA FISCALIZADORA**

Mtra. Silvia Yadira Ferrer González  
Titular del Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT



**Lcda. Karen Itzayana Soriano Hernández**

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 publicado en el Diario Oficial de la Federación el veintiuno de marzo de dos mil veinticinco.

**Mtra. Inés García Martínez**

Coordinadora Técnica Administrativo de Alta Responsabilidad  
Personal Comisionado

**Lcdo. Israel Carreño Ramírez**

Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad  
Personal Comisionado

Ciudad de México, a 30 de septiembre de 2025.