

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**Afiliación, Otorgamiento, Administración y Recuperación de la Cartera de Crédito**

Auditoría Financiera y de Cumplimiento: 15-1-14P7R-02-0432

432-DE

Criterios de Selección

Esta auditoría se seleccionó con base en los criterios cuantitativos y cualitativos establecidos en la Normativa para la Fiscalización Superior de la Auditoría Superior de la Federación para la integración del Programa Anual de Auditorías para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2015 considerando lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF 2011-2017.

Objetivo

Fiscalizar la gestión financiera de los procesos de afiliación, otorgamiento, administración y recuperación de la Cartera de Crédito, para verificar que correspondieron a derechos reales de cobro; la efectividad en su recuperación; el cálculo para el incremento de la estimación de cuentas incobrables y que su registro contable se realizó conforme a las disposiciones legales y normativas.

Alcance

	CUENTAS DE BALANCE Miles de Pesos
Universo Seleccionado	17,050,327.1
Muestra Auditada	3,674,120.5
Representatividad de la Muestra	21.5%

El universo por 17,050,327.1 miles de pesos está conformado por la emisión (amortizaciones de los créditos de los trabajadores) reportada de enero a diciembre de 2015; la muestra, por 3,674,120.5 miles de pesos, representa el 21.5% del universo y está conformada por la emisión correspondiente a los trabajadores adscritos a 96 centros de trabajo (patrones).

Antecedentes

El Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores fue creado mediante el decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 2 de mayo de 1974; el 24 de abril de 2006 se creó el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (INFONACOT), como un organismo público descentralizado de interés social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con autosuficiencia presupuestal y sectorizado en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

Su principal objetivo es promover el ahorro de los trabajadores, otorgarles financiamiento y garantizar su acceso a créditos, para la adquisición de bienes y pago de servicios.

Para el cobro de las amortizaciones de los créditos otorgados, el INFONACOT genera cada mes las Cédulas de Notificación de Altas y Pagos, con base en éstas, los centros de trabajo (patrones) retienen las cantidades indicadas directamente de la nómina del trabajador y las enteran al INFONACOT, de acuerdo con el calendario establecido.

Cuando el Centro de Trabajo (patrón) no entere las retenciones de sus trabajadores en tiempo y forma, se iniciarán las acciones de cobranza administrativa, extrajudicial y judicial para la recuperación de los adeudos.

La cobranza administrativa corresponde a las gestiones realizadas por las oficinas INFONACOT mediante los requerimientos de pago y llamadas telefónicas; las emisiones vencidas no recuperadas por la vía administrativa, se asignan a los prestadores de servicios externos de cobranza para su recuperación por la vía extrajudicial (envío de requerimientos de pago vía correo, llamadas telefónicas y visitas domiciliarias); cuando los centros de trabajo se muestran renuentes a efectuar el entero de los créditos de los trabajadores, se procede a su recuperación por la vía judicial por conducto de la Dirección de lo Contencioso del INFONACOT, quién mediante servicios externos de cobranza judicial realizan las acciones legales correspondientes.

Resultados

1. Normativa y Estructura Orgánica

Con el análisis de la normativa interna establecida por el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (INFONACOT), para la afiliación, otorgamiento, administración y recuperación de la cartera de crédito, se comprobó que en 2015 el ente contó con los siguientes instrumentos:

- Estatuto Orgánico, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de julio de 2014, con vigencia a partir del 20 de agosto del mismo año.
- Manual General de Organización, aprobado por el H. Consejo Directivo en la trigésima cuarta sesión ordinaria del 27 de febrero de 2014.
- Manuales de Crédito, aprobados por el H. Consejo Directivo el 22 de julio de 2014 y 24 de julio de 2015, con vigencia de agosto de 2014 y agosto de 2015.
- Manuales Financieros aprobados por el H. Consejo Directivo el 22 de julio de 2014 y 22 de febrero de 2015, con vigencia a partir de julio de 2014 y febrero de 2015.

Asimismo, se contó con los siguientes manuales específicos, vigentes a partir del 24 de julio de 2015, aprobados por el Comité de Mejora Regulatoria Interna, el 21 de julio del 2014:

- Manual de Organización Específico Dirección de Cobranza.
- Manual de Organización Específico Dirección de lo Consultivo y Normativo.
- Manual de Organización Específico Dirección de lo Contencioso.
- Manual de Organización Específico Dirección de Comunicación Social.

Con la revisión de estos documentos, se constató que contienen información ordenada de la organización y funcionamiento de cada una las unidades administrativas que la conforman y que integran la estructura básica del Instituto, estuvieron vigentes en el ejercicio 2015 y están disponibles en la Intranet del INFONACOT para conocimiento y consulta del personal.

Adicionalmente, la Secretaría de la Función Pública (SFP) aprobó y registró la estructura orgánica ocupacional, con vigencia a partir del 4 de julio de 2014, la cual coincidió con el Manual General de Organización, vigente en esa fecha y el 19 de febrero de 2015 la SFP registró la modificación de la vigencia del estatuto para iniciarse el 20 de agosto de 2014.

2. Actas de las sesiones celebradas en 2015

Con la revisión de las actas del H. Consejo Directivo (8) y de los comités de Administración Integral de Riesgos (12), de Crédito (7), de Operaciones (6), de Crédito, Castigos y Quebrantos (10) y de Auditoría, Control y Vigilancia (7) celebradas en 2015, se constató que contaron con las firmas correspondientes; además, se cumplió con el calendario establecido para su celebración y, en su caso, se contó con la evidencia de su reprogramación; no obstante, se observó lo siguiente:

- Las reprogramaciones de la cuadragésima sesión del H. Consejo Directivo y décima sesión ordinaria del Comité de Administración Integral de Riesgos se notificaron con fecha posterior a la programada.
- Se carece de la evidencia de la reprogramación de las sesiones décima octava y vigésima del Comité de Crédito y vigésima octava, vigésima novena y trigésima del Comité de Operaciones.

15-1-14P7R-02-0432-01-001 Recomendación

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores fortalezca los mecanismos de control, con objeto de que, en lo sucesivo, se notifiquen en tiempo y forma las reprogramaciones de las sesiones del H. Consejo Directivo y de los comités de apoyo, y se deje la evidencia correspondiente.

3. Sistema informático para la administración del otorgamiento y recuperación del crédito

En 2015, el INFONACOT contó con un sistema informático para la administración del otorgamiento y recuperación del crédito, denominado "CREDERE"; el Manual de Crédito vigente durante el mismo ejercicio, contiene los procedimientos con los que se originan y administran los créditos y señala algunas de las actividades que se registran o consultan en dicho sistema; además, tiene una plataforma de capacitación en línea vía Intranet (E-Learning) que contiene cursos para operar dicho sistema.

El sistema CREDERE genera una referencia bancaria para el pago por parte de los trabajadores o los Centros de Trabajos (patrones); en ambos casos la clave está conformada por 22 dígitos e incluyen datos, como tipo de cliente, clave del centro de trabajo o número de crédito, tipo de pago y un dígito verificador, que se determina tomando en cuenta los datos anteriores.

4. Proceso de afiliación

Con la revisión, se constató que para que un trabajador pueda ser susceptible a la adquisición de un crédito, el primer paso es que su patrón (centro de trabajo) esté afiliado al INFONACOT. Para verificar dicho proceso se realizaron visitas a dos sucursales en las que se comprobó que el registro se inicia con el ingreso al Portal de Afiliación de Centros de Trabajo, donde los usuarios se autentifican mediante Firma Electrónica Avanzada "FIEL" (vigente) del propietario

o representante legal o Clave Única de Registro de Población (CURP) y se obtiene la solicitud de afiliación como centro de trabajo.

El INFONACOT brinda una capacitación para que los centros de trabajo conozcan la herramienta diseñada para realizar el proceso de descuento, entero y pago de los créditos otorgados a sus trabajadores.

Posteriormente, se agendan citas para acudir a las sucursales y entregar la documentación original para su cotejo; el INFONACOT revisa y evalúa el historial crediticio del centro de trabajo y su antigüedad; para su identificación y control, asigna un número de afiliación para cada uno de ellos.

Cada sucursal invita a los patrones a cumplir lo establecido en la Ley Federal de Trabajo, que indica como obligación afiliarse al instituto, a efecto de que sus trabajadores puedan ser sujetos de crédito.

5. Contratos y convenios de afiliación de centros de trabajo

Con el análisis de los contratos y convenios de afiliación de 31 centros de trabajo con los que se obligaron a retener y enterar las mensualidades de los créditos que sus trabajadores obtuvieron del INFONACOT, se constató que se formalizaron 5 contratos, 16 convenios y en 10, que corresponden a centros de trabajo de la iniciativa privada, los representantes legales firmaron de forma electrónica.

Se identificó que fueron celebrados entre 1994 y 2015 y contienen cláusulas referentes al acceso al crédito para los trabajadores, descuento y entero de las retenciones de los trabajadores, separación definitiva, huelga, defunción o incapacidad total o permanente, constitución como depósito de las retenciones, entre otras; sin embargo, se observó lo siguiente:

- 7, (3 convenios y 4 contratos), celebrados entre 1994 y 2006, fueron suscritos entre el representante del centro de trabajo y Nacional Financiera, S.N.C., en su carácter de Fiduciaria del Gobierno Federal en el Fideicomiso Público Fondo de Fomento y Garantía para el Consumo de los Trabajadores; los convenios no han sido actualizados para mostrar la modificación de la situación jurídica del Instituto, ya que el 24 de abril de 2006 dejó de ser fideicomiso, para constituirse como un organismo público descentralizado. Cabe señalar que un contrato de afiliación con una persona moral y el convenio celebrado con el H. Ayuntamiento de Los Cabos, Baja California Sur, se formalizaron el 5 de julio y 1 de agosto de 2006, donde ya debió aparecer el INFONACOT y no Nacional Financiera.
- 3 convenios celebrados con ayuntamientos establecieron que al comenzar cada nueva administración, el centro de trabajo iniciaría el trámite para su actualización, el cual permanecerá vigente hasta la suscripción del nuevo convenio. De no llevarse a cabo el trámite dentro del plazo establecido, se suspenderá el otorgamiento de nuevos créditos, y si excede de tres meses se rescindirán los convenios; cabe señalar que el INFONACOT carece de la evidencia de modificaciones de los convenios, de la suspensión del otorgamiento de créditos y de su rescisión.

Después de la reunión de presentación de resultados finales y observaciones preliminares y por intervención de la ASF, el INFONACOT proporcionó oficios con los que la Subdirección General Comercial instruyó a los directores estatales y de plaza para que actualicen los

instrumentos jurídicos de los centros de trabajo, firmados entre 1994 y 2006 y que, invariablemente, supervisen la correcta integración de los expedientes de afiliación de centros de trabajo, en estricto cumplimiento de la normativa; además, evidenció que el 6 de septiembre de 2016 se actualizó la afiliación de un centro de trabajo y visitó a otro, con el fin de invitarlo a actualizar su convenio, respecto de los cinco restantes, informó que uno está en proceso de cobranza extrajudicial, tres están en juicio y uno ilocalizable, por lo que no es susceptible de realizar la actualización, por lo anterior, se considera solventado el resultado.

Lo anterior se hizo del conocimiento de la instancia de control competente en la entidad fiscalizada con el oficio núm. DGAFF“C”/“C2”/1058/2016, para que, en el ámbito de sus atribuciones, realicen las gestiones procedentes.

6. Expedientes de afiliación de centros de trabajo

Con la revisión de 50 expedientes de centros de trabajo que realizaron su trámite de afiliación en 2015, se constató que 24 fueron reportados con estatus 30 en la Relación de Centros de Trabajo Afiliados, que corresponden a los que no terminaron su trámite, por lo cual que se quedaron en la etapa de preafiliación.

De los 26 restantes, 10 corresponden a personas físicas con Régimen de Incorporación Fiscal (RIF) y 16 a personas morales; se constató que los expedientes de afiliación cuentan con la documentación y antigüedad requerida conforme a la normativa; no obstante, se detectaron las siguientes irregularidades:

- Seis, carecen de constancia de capacitación.
- Cuatro, con constancia de capacitación sin fecha.
- Uno, el comprobante de domicilio es mayor de 90 días.
- Uno, no se pudo determinar si el centro de trabajo cumplió con la antigüedad requerida, ya que el documento emitido por el Servicio de Administración Tributaria es ilegible.

Después de la reunión de presentación de resultados finales y observaciones preliminares, y por intervención de la ASF, la entidad fiscalizada instruyó a los directores estatales y de plaza, para que, invariablemente, supervisen la correcta integración de los expedientes de afiliación de centros de trabajo, con estricto cumplimiento de la normativa, por lo que se considera solventado el resultado.

7. Expedientes de créditos de cartera vigente

Con el análisis de 74 expedientes que contienen la documentación del otorgamiento de créditos a trabajadores, por 22,074.8 miles de pesos y las modificaciones (datos o documentos), los estados de cuenta y los reportes de pagos y reembolsos, se constató que 69 correspondieron a créditos para imprevistos, 1 para damnificados en efectivo, y 4 renovaciones, los cuales contaron con la solicitud, contrato de crédito, identificación oficial del trabajador, comprobante de domicilio y de ingresos, autorización y pagaré en favor del INFONACOT; además, se evidenció la capacidad de pago de los trabajadores, que el descuento mensual determinado no rebasó el 20.0% del sueldo, y que los adeudos estuvieron clasificados como como cartera vigente al 31 de diciembre de 2015.

8. Expedientes de créditos de cartera vencida

Con el análisis de 50 expedientes de créditos de trabajadores de cartera vencida, los estados de cuenta y los reportes de pagos y reembolsos, se constató que correspondieron a créditos otorgados de 2011 a 2015 por 7,256.8 miles de pesos, de los cuales 10 fueron disposiciones de créditos educativos y 8 mediante la tarjeta FONACOT, 30 créditos en efectivo, 1 reestructurado y 1 renovado.

Se constató que se consideraron como cartera vencida debido al incumplimiento de sus obligaciones de pago, ya sea por un pago mensual menor del establecido o por pérdida de empleo; además, los expedientes contaron con solicitud de crédito, contrato, autorización de crédito, pagaré en favor del INFONACOT, identificación oficial, comprobante de domicilio y comprobante de ingresos del trabajador y en los casos de disposiciones de créditos educativos y mediante la tarjeta FONACOT, se identificó que se registran como créditos nuevos; sin que sea necesario emitir documentos generales, como la solicitud y contrato de crédito, comprobante de ingresos y de domicilio, entre otros, los cuales se encuentran en el expediente que originó el crédito; sin embargo, se detectaron las siguientes irregularidades:

- Un contrato de crédito, por 107.7 miles de pesos, carece de la fecha de celebración.
- Un pagaré, por 293.7 miles de pesos, carece de fecha.
- En uno, la autorización del crédito, por 171.1 miles de pesos, tiene fecha anterior a la solicitud.
- De ocho casos de disposición por tarjeta FONACOT, no se evidenció el límite de crédito otorgado, así como el documento formal donde el trabajador se compromete al pago por cada disposición que realice y, en su caso, la garantía de pago.
- El documento denominado “Solicitud de Crédito” corresponde al trámite de registro de los trabajadores ante el INFONACOT y no a la fecha en que se solicitó, el cual se formaliza con el documento “autorización del crédito”.

Después de la reunión de presentación de resultados finales y observaciones preliminares, la entidad fiscalizada informó que suspendió el otorgamiento de créditos por medio de tarjetas FONACOT y educativos; además, está en proceso de implementar en el ámbito nacional el Sistema Integral de Originación de Crédito (crédito seguro), el cual considera la segregación de funciones con un área que captura y digitaliza, y otra que valida los datos capturados y los documentos digitalizados, por lo que no se emitió una acción de mejora por las irregularidades detectadas en los cuatro primeros puntos; sin embargo, prevalece la relacionada con la denominación de la solicitud de crédito.

15-1-14P7R-02-0432-01-002 Recomendación

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores realice las gestiones necesarias a fin de que los documentos formalizados por los trabajadores ante el Instituto diferencien el trámite de registro y el de solicitud del crédito.

9. Guarda y custodia de los expedientes de la cartera de crédito

Con la auditoría, se constató que para la guarda y custodia de los expedientes de la cartera de crédito, el INFONACOT celebró un contrato de prestación de servicios plurianual (2014 - 2017); se realizó una visita a las instalaciones del prestador de servicios, con el fin de conocer

la operación del servicio integral de custodia y administración de la documentación, en la que se constató que los expedientes se encuentran resguardados conforme a las cláusulas establecidas en el contrato.

El control y administración de la documentación entre las partes se realiza mediante los números de centro de trabajo o de trabajador; el prestador de servicios cuenta con un sistema informático donde registra la recepción de los sobres enviados por las sucursales, revisa que el contenido esté completo de acuerdo con un check list predeterminado por el Instituto, según el tipo de documentación recibida (alta, renovación, actualización, entre otras) y genera un número de control para su archivo, que se acomoda conforme se recibe.

10. Estados de cuenta de créditos vigentes y reportes de pagos y reembolsos

Con el análisis de 257 créditos reportados en cartera vigente al 31 de diciembre de 2015, los estados de cuenta y los reportes de pagos y reembolsos, se constató que el importe total de los créditos fue de 36,048.3 miles de pesos, que correspondieron a 170 créditos en efectivo, 35 tradicionales, 29 renovaciones, 16 mujer FONACOT, 4 de financiamiento para formación educativa y 3 a damnificados en efectivo, otorgados a 87 trabajadores, que en el momento de su autorización, eran mayores de edad.

Con la comprobación del saldo de capital al 31 de diciembre de 2015, reportado en la base de datos proporcionada por el INFONACOT de cartera vigente, contra el reporte de pagos y reembolsos, partiendo del saldo original del crédito y disminuyendo los pagos de capital realizados desde el inicio del crédito, hasta diciembre de 2015, se detectaron diferencias por 13.6 miles de pesos de menos en el registro de cuatro créditos, con un monto otorgado de 350.8 miles de pesos, como se muestra a continuación:

PRUEBA DEL SALDO DE CAPITAL AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015						
MILES DE PESOS						
	Crédito	Capital registrado (Con IVA)	Capital original	Capital pagado en 2015	Saldo a dic 15	Diferencia
1	6751	35.5	75.0	36.2	38.8	-3.3
2	6788	51.7	70.7	16.4	54.3	-2.6
3	8040	63.3	106.5	38.9	67.6	-4.3
4	14190	82.7	98.6	12.5	86.1	-3.4
		233.2	350.8	104.0	246.8	-13.6

FUENTE: Reporte de pagos y reembolsos.

Después de la reunión de presentación de resultados finales y observaciones preliminares, la entidad fiscalizada informó que los créditos presentaron desaplicaciones de pago en el sistema por aclaraciones, las cuales se concluyeron después del cierre del ejercicio 2015; sin embargo, no proporcionó evidencia de que el saldo de los créditos se registró correctamente.

15-1-14P7R-02-0432-01-003 Recomendación

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores analice la conveniencia de incluir en el reporte de pagos y reembolsos el saldo al corte de cada ejercicio fiscal o en su caso identifique las desaplicaciones que afectan el saldo del crédito registrado al cierre del ejercicio.

11. Estados de cuenta de créditos vencidos y reportes de pagos y reembolsos

Con el análisis de 50 créditos por un importe otorgado de 9,261.0 miles de pesos, reportados como cartera vencida al 31 de diciembre de 2015, los estados de cuenta y los reportes de pagos y reembolsos, se constató que 30 fueron para imprevistos, 10 financiamientos para formación educativa, 8 préstamos convencionales, 1 plan de salida y 1 renovación de crédito; los 50 créditos fueron otorgados a 44 trabajadores, de lo cual se constató que en el momento de su autorización eran mayores de edad y que durante la vigencia de los créditos, se presentó algún incumplimiento de pago por parte del trabajador, ya sea por pérdida de empleo, pago menor del establecido, cambio de centro de trabajo, entre otros, lo que ameritó que el crédito se registrara en cartera vencida.

Se verificó que 47 créditos reportaron pagos de capital por 980.9 miles de pesos y 1,326.8 miles de pesos de intereses al 31 de diciembre de 2015, y de enero a mayo de 2016 se reportaron pagos de capital por 361.0 miles de pesos y 324.8 miles de pesos de interés. De los 3 créditos restantes otorgados a un trabajador, por 64.7 miles de pesos cada uno, se evidenció que no se registraron pagos, por lo que el sistema no genera el reporte de pagos y reembolsos.

Además, se constató que el saldo de capital reportado en la base de datos proporcionada por el INFONACOT de cartera vencida al 31 de diciembre de 2015, se corresponde con los importes del reporte de pagos y reembolsos de cada crédito.

Por otra parte, se observó que los reportes de pagos y reembolsos de 19 créditos por un importe otorgado de 3,552.5 miles de pesos, no mostraron quién realizó el pago, por lo que no se pudo constatar si éste correspondió a la aseguradora, el centro de trabajo, el trabajador u otro.

Después de la reunión de presentación de resultados finales y observaciones preliminares, el INFONACOT proporcionó un correo electrónico, del 15 de septiembre de 2016 con el que la Subdirección de Mesa de Control solicitó a la Dirección de TI (Tecnologías de la Información) que se revise y mejore el reporte para que muestre los datos de forma de pago. Cabe señalar que no se emitió acción, debido a que está incluida en el resultado número 13.

12. Cobranza extrajudicial

Con la revisión de 50 créditos registrados en cartera vencida al 31 de diciembre de 2015 por un importe otorgado de 9,261.0 miles de pesos, se constató que 10 se asignaron a 8 despachos de cobranza externa, mediante la firma de 10 actas administrativas; al respecto, se detectaron las siguientes observaciones:

- Diez actas de entrega recepción de cuentas a despachos de cobranza externa carecen del cargo del funcionario que firmó por parte del INFONACOT.
- Cuatro actas carecen del domicilio de la sucursal del INFONACOT.
- Un acta celebrada el 24 de enero de 2016 refiere que el contrato con el despacho de cobranza externa fue celebrado el 8 de agosto de 2016.
- Cinco actas de entrega recepción de cuentas a despachos externos de cobranza mencionan una fecha de celebración de contrato errónea.

Después de la reunión de presentación de resultados finales y observaciones preliminares y por intervención de la ASF, la entidad fiscalizada evidenció las acciones preventivas para la atención de la observación, que consisten en la modificación del formato de acta entrega - recepción de cuentas, en el que se incluyó el cargo de la persona del INFONACOT y el domicilio completo de la sucursal; un oficio de la Dirección de Cobranza, donde informó a las direcciones regionales, estatales y de plaza, así como a las coordinaciones de cobranza que deberán utilizar el formato modificado, el cual está disponible en la normateca institucional, así como diversos oficios con los que la Dirección de Cobranza instruyó a las direcciones de plaza de Vallejo y Zaragoza, así como a las direcciones estatales de San Luis Potosí y Cancún, que en lo subsecuente se corrobore la información más detalladamente, con la finalidad de robustecer el control interno, por lo anterior se considera solventado el resultado.

13. Reportes emitidos mediante las Unidades de Trámite y Servicios (UTyS)

Con la revisión de 54 reportes denominados “Estado de Cuenta del Cliente”, obtenidos de las Unidades de Trámite y Servicios (UTyS) correspondientes a créditos otorgados a 20 trabajadores, se constató que cuentan con datos, como nombre del cliente, número de seguridad social, número de cliente y de crédito, CURP, RFC, producto (tipo de préstamo), importe del crédito, saldo al día, cuota mensual, plazo del crédito, detalle de movimientos, desglose de pagos, entre otros; sin embargo, se realizaron diversas pruebas para determinar el saldo a una fecha determinada sin obtener resultados, debido a que el documento no es un estado de cuenta, sino un reporte de pagos; además, en caso de renovaciones no aparece el dato del importe del crédito, por lo que se determinó que no proporciona al trabajador información oportuna para conocer el saldo de su adeudo al día de la emisión, por lo que necesariamente debe realizar la consulta de forma física mediante ventanilla.

Después de la reunión de presentación de resultados finales y observaciones preliminares, la entidad fiscalizada informó que las mejoras de los reportes que se emiten están en proceso de desarrollarse y proporcionó un correo electrónico, del 3 de agosto de 2016, con el que el área de operaciones emitió un requerimiento de soporte técnico institucional, para que se realice un cambio en el estado de cuenta del cliente que imprimen las UTyS y sea similar a lo mostrado en el CREDEDE. Se dará seguimiento a las acciones realizadas para la modificación del estado de cuenta.

15-1-14P7R-02-0432-01-004 Recomendación

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores realice las gestiones necesarias a fin de que el documento Estado de Cuenta del Cliente que se genera desde las Unidades de Trámite y Servicios (UTyS) proporcione al trabajador el saldo de su adeudo al día de la emisión y para que los reportes de pagos y reembolsos identifiquen quién realizó el pago de las amortizaciones (trabajador, centro de trabajo, seguro u otro).

14. Emisión y entero por parte de centros de trabajo

Con el análisis del reporte que contiene el importe emitido en 2015 de los centros de trabajo afiliados al INFONACOT por 17,050,327.1 miles de pesos, se seleccionaron 3,674,120.5 miles de pesos (21.5%) que corresponden a 96 centros de trabajo, de los cuales se integró el importe emitido mensual.

Se constató que la entidad fiscalizada contó con un reporte que emite el CREDERE, con el que controla mensualmente el importe que deben descontar los patrones a sus trabajadores y el retenido. Con la revisión de 401 reportes correspondientes a 674,033 créditos otorgados a 203,897 trabajadores, en promedio, adscritos a 96 centros de trabajo y los estados de cuenta bancarios del Instituto, se constató que se cumplió con el entero en las fechas autorizadas y en caso de incumplimiento, se constató la aplicación y pago de penas convencionales o su condonación, excepto por 7 centros de trabajo que enteraron 107,512.2 miles de pesos, con atrasos de 1 a 112 días; cabe señalar que la entidad fiscalizada no proporcionó evidencia de la aplicación de penas convencionales por el retraso o, en su caso, su condonación.

Por otra parte, con la revisión de los estados de cuenta donde se mostró el entero de los centros de trabajo de las retenciones realizadas en 2015, se constató lo siguiente:

- Se determinó un pago menor en 0.9 miles de pesos en el cobro de la emisión de septiembre de 2015 del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.
- No se proporcionó evidencia de la emisión y entero de enero de 2015 del H. XI Ayuntamiento de la Paz, Baja California Sur.

Después de la reunión de presentación de resultados finales y observaciones preliminares la entidad fiscalizada informó que de los siete casos, seis corresponden a centros de trabajo gubernamentales, que están impedidos para realizar pagos relativos a sanciones económicas, como recargos e intereses moratorios; sin embargo, esta situación resulta contradictoria, ya que se detectó que en un convenio de afiliación se estableció la obligación del pago de intereses moratorios por el atraso en el entero, en dos no se estableció el pago de intereses y de tres, no se proporcionó el convenio para verificar tal situación.

El caso restante corresponde una empresa de la iniciativa privada, del cual no proporcionó aclaraciones, y se determinó una pena convencional no aplicada de 96.4 miles de pesos.

Además, se constató que los adeudos de tres centros de trabajo están en proceso de negociación o en cobranza judicial, donde se les requiere el pago de intereses y gastos administrativos; sin embargo, en dos convenios no se estableció el pago de estos conceptos y en uno sí.

15-9-14P7R-02-0432-08-001 **Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

Ante el Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente, por los actos u omisiones de los servidores públicos del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores que, en su gestión, no evidenciaron la aplicación de las penas convencionales o, en su caso, su condonación, por el incumplimiento de las fechas de entero de las retenciones realizadas a los trabajadores por parte de siete centros de trabajo.

15-9-14P7R-02-0432-08-002 **Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

Ante el Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente, por los actos u omisiones de los servidores

públicos del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, que en su gestión, no aclararon o evidenciaron la diferencia de 0.9 miles de pesos de menos en el pago del entero de septiembre del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado y carecieron de información respecto de la emisión y entero del H. XI Ayuntamiento de la Paz, Baja California Sur, de enero de 2015.

15-1-14P7R-02-0432-06-001 Pliego de Observaciones

Se presume un probable daño o perjuicio o ambos al patrimonio del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, por un monto de 96,375.01 pesos (noventa y seis mil trescientos setenta y cinco pesos 01/100 M.N.), por la falta de pago de las penas convencionales, por el incumplimiento en la fecha de entero de la emisión de marzo de 2015, de las retenciones realizadas a los trabajadores por parte del centro de trabajo (persona moral de la iniciativa privada) con número de afiliación 2562674.

15. Visitas domiciliarias a centros de trabajo

Para comprobar el proceso de administración de los créditos por parte de los centros de trabajo (retención y entero de las amortizaciones), se realizaron dos visitas domiciliarias en las que se confirmó que los centros de trabajo contaron con las constancias y convenios de afiliación firmados; los documentos con los que acreditaron las facultades legales para su suscripción; las cédulas de notificación de altas y pagos mensuales, que identifican el detalle de las retenciones que se efectuaron a los salarios de los trabajadores por los créditos otorgados, y los comprobantes de las transferencias de pago al INFONACOT, realizadas durante 2015.

Asimismo, se comprobó que la comunicación entre las áreas de Recursos Humanos de los centros visitados y los representantes de la sucursales en las que se encontraron adscritos, fue de manera formal e informal (llamadas telefónicas y correos electrónicos); se exhibieron los avisos de los descuentos que no se realizaron a los trabajadores y su documentación soporte, como incidencias, reportes de baja, registros rechazados y las relaciones del personal a las que no se les aplicó descuento.

16. Irregularidades en el entero por parte de Centros de Trabajo de las retenciones de sus trabajadores

Con la revisión de los enteros al INFONACOT de 96 centros de trabajo, por las retenciones realizadas en 2015 a sus trabajadores por los créditos otorgados, se detectó que 11 no cumplieron con la obligación de enterar al INFONACOT las cantidades retenidas, ya que presentaron incumplimientos entre 2 y 12 meses, por un total de 72,226.8 miles de pesos, como se muestra a continuación:

CENTROS DE TRABAJO SIN PAGO EN 2015

(Miles de pesos)

Centro de Trabajo	Emisiones de 2015	
	Meses no enterados	Emisiones vencidas (Capital)
1 H. Ayuntamiento de Mulegé	2	1,431.2
2 H. Ayuntamiento de la Paz	11	13,199.3
3 H. Ayuntamiento de los Cabos	12	15,995.9
4 Municipio de Zihuatanejo de Azueta	12	4,529.3
5 Comisión de Agua Potable y Alcantarillado (Zihuatanejo)	12	882.1
6 Municipio de Taxco de Alarcón	7	1,666.6
7 Municipio de Puerto Vallarta	12	20,351.9
8 Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Puerto Vallarta	6	783.8
9 Municipio de San Nicolás de los Garza	8	2,605.9
10 H. Ayuntamiento de Empalme	11	2,572.2
11 Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave	10	8,208.5
SUMA		* 72,226.8

FUENTE: Reportes Detalle del Pago de Centro de Trabajo de enero a diciembre de 2015.

* Se incluyó únicamente el saldo de capital vencido; sin embargo, también se encuentra pendiente el pago de intereses moratorios y gastos de cobranza.

Cabe señalar que durante las reuniones de presentación de resultados preliminares y finales, los representantes del H. XI Ayuntamiento de los Cabos, Baja California Sur, de los municipios de Taxco de Alarcón, Guerrero; de La Paz, Baja California Sur; de San Nicolás de los Garza, Nuevo León y de Puerto Vallarta, Jalisco, así como del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de Puerto Vallarta, manifestaron la voluntad de pago al INFONACOT y solicitaron que se les permita conciliar los saldos y pagar los adeudos corrientes, independientemente de las negociaciones para los adeudos de las administraciones anteriores.

15-1-14P7R-02-0432-01-005 Recomendación

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores analice la solicitud de los municipios que presentaron adeudos, a efecto de permitir conciliar los saldos y pagar los adeudos corrientes, independientemente de las negociaciones para los adeudos de las administraciones anteriores y, en su caso, realice las acciones que juzgue convenientes dentro del marco normativo aplicable, para lograr una recuperación eficiente de las emisiones no enteradas.

15-B-03002-02-0432-08-001 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria

Ante la Contraloría Municipal de Mulegé, Baja California Sur, para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente, por los actos u omisiones de los servidores públicos que en su gestión no cumplieron las obligaciones establecidas en el convenio de afiliación, celebrado con el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, relacionadas con la retención y entero en 2015 de los salarios de los trabajadores del ayuntamiento, por los créditos otorgados.

15-B-03003-02-0432-08-001 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria

Ante la Contraloría Municipal de La Paz, Baja California Sur, para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente, por los actos u omisiones de los servidores públicos que en su gestión no cumplieron las obligaciones establecidas en el convenio de afiliación, celebrado con el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, relacionadas con la retención y entero en 2015 de los salarios de los trabajadores del ayuntamiento, por los créditos otorgados.

15-B-03008-02-0432-08-001 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria

Ante la Contraloría Municipal de Los Cabos, Baja California Sur, para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente, por los actos u omisiones de los servidores públicos que en su gestión no cumplieron las obligaciones establecidas en el convenio de afiliación, celebrado con el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, relacionadas con la retención y entero en 2015 de los salarios de los trabajadores del ayuntamiento, por los créditos otorgados.

15-B-12038-02-0432-08-001 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria

Ante la Contraloría del Municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero, para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente, por los actos u omisiones de los servidores públicos que en su gestión no cumplieron las obligaciones establecidas en el convenio de afiliación, celebrado con el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, relacionadas con la retención y entero en 2015 de los salarios de los trabajadores del municipio, por los créditos otorgados.

15-B-12038-02-0432-08-002 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria

Ante la Contraloría del Municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero, para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente, por los actos u omisiones de los servidores públicos de la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado (Zihuatanejo) que, en su gestión, no cumplieron las obligaciones establecidas en el convenio de afiliación, celebrado con el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, relacionadas con la retención y entero en 2015 de los salarios de sus trabajadores, por los créditos otorgados.

15-B-12055-02-0432-08-001 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria

Ante la Contraloría Municipal de Taxco de Alarcón, Guerrero, para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente, por los actos u omisiones de los servidores públicos que en su gestión no cumplieron las obligaciones establecidas en el convenio de afiliación, celebrado con el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, relacionadas con la retención y entero en 2015 de los salarios de los trabajadores del municipio, por los créditos otorgados.

15-B-14067-02-0432-08-001 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria

Ante la Contraloría Social del Municipio de Puerto Vallarta, Jalisco, para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente, por los actos u omisiones de los servidores públicos que en su gestión no cumplieron las obligaciones establecidas en el convenio de afiliación, celebrado con el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, relacionadas con la retención y entero en 2015 de los salarios de los trabajadores del municipio, por los créditos otorgados.

15-B-14067-02-0432-08-002 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria

Ante la Contraloría Social del Municipio de Puerto Vallarta, Jalisco, para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente, por los actos u omisiones de los servidores públicos del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Puerto Vallarta que, en su gestión, no cumplieron las obligaciones establecidas en el convenio de afiliación, celebrado con el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, relacionadas con la retención y entero en 2015 de los salarios de sus trabajadores, por los créditos otorgados.

15-B-19046-02-0432-08-001 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria

Ante la Contraloría del Municipio de San Nicolás de los Garza, Nuevo León, para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente, por los actos u omisiones de los servidores públicos que en su gestión no cumplieron las obligaciones establecidas en el convenio de afiliación, celebrado con el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, relacionadas con la retención y entero en 2015 de los salarios de los trabajadores del municipio, por los créditos otorgados.

15-B-26025-02-0432-08-001 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria

Ante la Contraloría Municipal de Empalme, Sonora, para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente, por los actos u omisiones de los servidores públicos que en su gestión no cumplieron las obligaciones establecidas en el convenio de afiliación, celebrado con el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, relacionadas con la retención y entero en 2015 de los salarios de los trabajadores del ayuntamiento, por los créditos otorgados.

15-B-30000-02-0432-08-001 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria

Ante la Contraloría General del Gobierno del Estado de Veracruz, para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente, por los actos u omisiones de los servidores públicos que en su gestión no cumplieron las obligaciones establecidas en el convenio de afiliación, celebrado con el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, relacionadas con la retención y entero en 2015 de los salarios de los trabajadores del Gobierno del Estado, por los créditos otorgados.

17. Cobranza administrativa a centros de trabajo

Con el análisis de las acciones de cobranza administrativa realizadas por el INFONACOT para la recuperación de los adeudos de 2015 y anteriores, por la falta de entero de 11 centros de trabajo, correspondientes a las retenciones de los créditos de sus trabajadores adscritos, se constató que las áreas del INFONACOT realizaron acciones de cobranza administrativa en 2015 por los adeudos vencidos de tres centros de trabajo, consistentes en oficios y correos electrónicos con los que solicitaban el pago inmediato.

Respecto de los ocho centros de trabajo restantes, no se evidenciaron las acciones de cobranza administrativa por los adeudos de 2015, como se muestra a continuación:

CARENCIA DE EVIDENCIA DE LAS ACCIONES DE COBRANZA ADMINISTRATIVA DE ADEUDOS 2015

	Centro de Trabajo	Meses de incumplimiento en 2015	Cobranza Administrativa
1	Municipio de Puerto Vallarta	Ene – Dic	-
2	H. Ayuntamiento de los Cabos	Ene – Dic	X
3	H. XI Ayuntamiento de la Paz	Ene – Dic	X
4	Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave	Mar – Dic	X
5	Municipio de Zihuatanejo de Azueta, Gro.	Ene – Dic	X
6	Municipio de San Nicolás de los Garza, Nuevo León	May – Dic	X
7	H. Ayuntamiento de Empalme	Feb – Dic	X
8	Municipio de Taxco de Alarcón Guerrero	Jun – Dic	-
9	H. Ayuntamiento de Mulegé	Jul – Ago	-
10	Comisión de Agua Potable y Alcantarillado (Zihuatanejo)	Ene – Dic	X
11	Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Puerto Vallarta	Jul – Dic	X

FUENTE: Documentación soporte de la cobranza administrativa de los centro de trabajo seleccionados, proporcionada por el INFONACOT.

X: No se evidenciaron las acciones.

Por otra parte, dos oficios con los que la Dirección Comercial Estatal en la Paz del INFONACOT requirió el pago al H. Ayuntamiento de los Cabos, Baja California Sur, por los adeudos registrados en julio y agosto de 2014 tienen fecha de emisión de octubre de 2013, cuando son de 2014; además, en seis oficios con los que la Dirección Estatal en Veracruz requirió el pago de las cédulas vencidas de 2014 a la Secretaría de Finanzas y Planeación del Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, no se indica el periodo del adeudo.

15-1-14P7R-02-0432-01-006 Recomendación

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores fortalezca los mecanismos de operación y control, con objeto de que, en lo sucesivo, los requerimientos de pago a los centros de trabajo indiquen la fecha correcta de su emisión, así como el periodo del adeudo.

15-9-14P7R-02-0432-08-003 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria

Ante el Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente por los actos u omisiones de los servidores públicos que, en su gestión, carecieron de evidencia de las acciones de cobranza administrativa realizada por los adeudos de 2015 de ocho centros de trabajo.

18. Inconsistencias en estados de cuenta y tasas, así como en el procedimiento para la aplicación en ceros de las cédulas de centros de trabajo

Con el análisis de los estados de cuenta de 11 centros de trabajo que no realizaron pago en 2015 y sus convenios de afiliación, se observó lo siguiente:

- El estado de cuenta al 23 de junio de 2016 del H. Ayuntamiento de Empalme, Sonora, reportó adeudos de enero de 2005 a 2009 por 390.0 miles de pesos, cuando el convenio de afiliación proporcionado se celebró el 13 de abril de 2010.
- Se detectaron diferencias entre los estados de cuenta proporcionados de cuatro centros de trabajo, en los conceptos de adeudo mensual, intereses y gastos de cobranza.
- La entidad fiscalizada carece de la evidencia de la inclusión o de las modificaciones del porcentaje de intereses moratorios y gastos de cobranza en los convenios de afiliación de 11 centros de trabajo, o de los documentos donde se les haya notificado de las modificaciones de las condiciones de los convenios.
- Los porcentajes de las tasas de interés moratorio y gastos de cobranza varían entre los establecidos en los convenios de afiliación, el Manual de Crédito del Instituto FONACOT y los estados de cuenta de los 11 centros de trabajo.

Por otra parte, con el análisis de la información proporcionada por la entidad fiscalizada, relacionada con la aplicación en cero de las Cédulas de Notificación de Altas y Pagos de centros de trabajo, para dejar de notificar al patrón el importe a descontar mensualmente, a fin de realizar la cobranza directa al trabajador, se observó lo siguiente:

- El procedimiento para la aplicación en ceros de las cédulas, en caso de haber cumplido 12 vencimientos, establecido en el Manual de Crédito, no es claro, ya que no establece el área responsable de su elaboración y los casos en los que no se deberá realizar para no entorpecer el procedimiento de cobranza, ya que el área de lo Contencioso consideró que el cierre de las cédulas a ceros, desde el punto de vista legal, incide negativamente en la cobranza judicial.
- La Dirección de lo Contencioso atendió las consultas realizadas por la Dirección Estatal en Tepic – Puerto Vallarta desde el 3 de octubre de 2015, hasta el 22 de marzo de 2016 (171 días después), relacionadas con el estatus que guarda el adeudo del Municipio de Puerto Vallarta, así como la aprobación para dejar en ceros las Cédulas de Centros de Trabajo.

15-1-14P7R-02-0432-01-007 Recomendación

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores fortalezca los mecanismos de operación y control, con objeto de que, en lo sucesivo, el área de lo Contencioso atienda las consultas de las áreas operativas de forma oportuna.

15-1-14P7R-02-0432-01-008 Recomendación

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores realice las gestiones necesarias a fin de que el procedimiento para la aplicación en ceros de las Cédulas de Notificación de Altas y Pagos de Centros de trabajo, sea claro y establezca el área responsable de su elaboración, así como los casos en que debe realizarse, para no incidir negativamente en el proceso de cobranza judicial y para que las tasas de interés y de gastos de cobranza, aplicables a los centros de trabajo, establecidas en el Manual de Crédito del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, sean consistentes con los convenios de afiliación y sus estados de cuenta.

15-1-14P7R-02-0432-01-009 Recomendación

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores fortalezca los mecanismos de operación y control, con objeto de que los estados de cuenta de los centros de trabajo muestren los saldos correctos de los adeudos, con el fin de brindar información veraz y oportuna.

15-9-14P7R-02-0432-08-004 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria

Ante el Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente por los actos u omisiones de los servidores públicos que, en su gestión, no incluyeron o no realizaron las modificaciones del porcentaje de intereses moratorios y gastos de cobranza en los convenios de afiliación de 11 centros de trabajo o notificaron el cambio, para ser consistentes con los utilizados en los estados de cuenta bancarios y los reportados en el Manual de Crédito del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

19. Envío y devolución de expedientes de centros de trabajo

Con el análisis de los oficios con los que las áreas del INFONACOT enviaron y recibieron los expedientes de los 11 centros de trabajo, con adeudos reportados al 31 de diciembre de 2015, para continuar con los trámites de cobranza, se observó que el envío y devolución de expedientes para el inicio de las acciones judiciales no fue oportuno, como sigue:

- La Dirección Estatal en Acapulco envió el expediente completo de un centro de trabajo a la Dirección de Cobranza para que ésta, a su vez, lo remitiera a la Dirección de lo Contencioso, 28 días naturales después de la emisión del dictamen de cuentas incobrables, cuando el límite eran 5 días hábiles posteriores a la dictaminación como incobrable.
- La Dirección de lo Contencioso tardó 180 días naturales en devolver a la Dirección de Cobranza algunos expedientes que a su consideración no cumplían con los requisitos normativos, con lo que se retrasó el inicio de las acciones de cobranza judicial. Cabe señalar que la Dirección de Cobranzas devolvió los expedientes e informó que ya se habían revisado entre ambas áreas y aclarado que algunos numerales de la normativa no le eran aplicables.
- La Dirección Estatal en Acapulco tardó 63 días, después de la propuesta de pago de un centro de trabajo, en enviar el expediente para iniciar las acciones de cobranza y la Dirección de Cobranza, 30 días en devolverlo por no cumplir con los requisitos establecidos en la normativa; cabe señalar que, posteriormente, el centro de trabajo envió una propuesta de pago, por lo que no se envió el caso a cobranza judicial.

15-1-14P7R-02-0432-01-010 Recomendación

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores fortalezca los mecanismos de operación y control, a fin de que, en lo sucesivo, las direcciones Estatales, de Cobranzas y de lo Contencioso agilicen el envío y devolución en tiempo y forma de los expedientes de los centros de trabajo con adeudos, para continuar con el proceso de cobranza judicial.

20. Acciones de cobranza extrajudicial y judicial

Con el análisis de las acciones de cobranza extrajudicial y judicial realizadas por el INFONACOT para la recuperación de los adeudos de 2015, por la falta de entero de 11 centros de trabajo, se constató que seis reportaron adeudos anteriores a 2015 (2005 y 2014) en los estados de cuenta proporcionados al 23 de junio de 2016; con la documentación e información proporcionada, se observó la falta de control en las acciones de cobranza, ya que correspondieron a adeudos anteriores al ejercicio solicitado, lo que dificultó su fiscalización.

Con la revisión de las acciones de cobranza por los adeudos anteriores a 2015, se observó que el Instituto careció de la evidencia de las actas de entrega de los casos a despachos de cobranza extrajudicial e informes de gestión; los oficios con los que la Dirección de lo Contencioso entregó los expedientes a los despachos de cobranza judicial y los reportes bimestrales con los que ésta informó a la Dirección de Cobranza el avance del proceso, como se muestra a continuación:

ACCIONES DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL Y JUDICIAL DE ADEUDOS ANTERIORES A 2015

Centro de Trabajo	Meses de incumplimiento en 2015	Inicio de adeudo s/edo de cuenta al 23 jun 16	Cobranza Extrajudicial			Cobranza Judicial		
			Acta de entrega a despacho	Informe de Gestión del despacho	Envío de expediente a Jurídico	Entrega a despacho judicial	Reportes bimestrales	Fecha de inicio de demanda
1 Municipio de Puerto Vallarta	Ene – Dic	sep-14			27-ene-15	28-ene-15	X	16-feb-15
2 H. Ayuntamiento de los Cabos	Ene – Dic	jul-14	X	X	27-oct-14	X	X	03-feb-15
3 Municipio de Zihuatanejo de Azueta, Gro.	Ene – Dic	sep-14			26-dic-14	X	X	22-ene-15
4 H. Ayuntamiento de Empalme	Feb – Dic	ene-05		X	09-jul-15	X	X	Sin demanda
5 Comisión de Agua Potable y Alcantarillado (Zihuatanejo)	Ene – Dic	oct-14			21-may-15	X	X	13-jul-15
6 Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Puerto Vallarta	Jul – Dic	oct-14			17-feb-15	X	X	25-feb-15

FUENTE: Documentación soporte de la cobranza extrajudicial y judicial de los centro de trabajo seleccionados, proporcionada por el INFONACOT.

X: No se evidenciaron las acciones.

Lo anterior se hizo del conocimiento de la instancia de control competente en la entidad fiscalizada con el oficio núm. DGAFF“C”/“C2”/1059/2016, para que, en el ámbito de sus atribuciones, realicen las gestiones procedentes.

Por otra parte, se constató que la entidad fiscalizada interpuso demandas en contra de cinco centros de trabajo, lo que se evidenció con escritos iniciales de demanda, emplazamiento, oficios de contestación de demanda y de presentación de pruebas, sentencias definitivas, apelaciones, presentación de alegatos, entre otras; cabe señalar que las acciones legales evidenciadas no corresponden a los adeudos de 2015, ya que las demandas son por adeudos anteriores al ejercicio fiscalizado.

Con la revisión de las acciones de cobranza por los adeudos de 2015, se verificó lo siguiente:

- Carencia de evidencia de la asignación de los casos a despachos de cobranza extrajudicial y de la entrega de sus informes de gestión y a despachos de cobranza judicial.
- Tardanza en la asignaron a despachos de cobranza extrajudicial.

- Tardanza en el envío de expedientes a la Dirección de lo Contencioso para el inicio de las acciones legales y carencia de evidencia del envío.
- Carencia de evidencia de la elaboración y envío de los informes bimestrales con los que la Dirección de lo Contencioso informó a la Dirección de Cobranza el avance del proceso judicial.
- Falta de acciones legales para la recuperación oportuna de los adeudos.
- Retrasos por parte de las áreas en todas las etapas de cobranza extrajudicial y judicial.

IRREGULARIDADES EN LAS ACCIONES DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL Y JUDICIAL DE ADEUDOS 2015

Centro de Trabajo	Meses incumplidos en 2015	Cobranza Extrajudicial		Cobranza Judicial por adeudos de 2015			
		Entrega a despacho	Informe de Gestión del despacho	Envío de expediente a Jurídico	Entrega a despacho judicial	Informe de los casos	Estatus de acciones judiciales
1 Municipio de Puerto Vallarta	Ene – Dic	X	X	may 15 - abr 16	X	X	En negociación
2 H. Ayuntamiento de los Cabos	Ene – Dic	X	X	X	X	X	No enviada, en negociación
3 H. XI Ayuntamiento de la Paz	Feb – Dic	X	X	X	X	X	En negociación
4 Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave	Mar – Dic	X	X	may 15 - feb 16	23-jun-16	X	Sin demanda
5 Municipio de Zihuatanejo de Azueta	Ene – Dic	X	X	sep-16	X	X	En análisis para demandar
6 Municipio de San Nicolás de los Garza	May – Dic	X	X	X	X	X	En negociación
7 H. Ayuntamiento de Empalme	Feb – Dic	X	X	mar 15 - sep-16	24-may-16	n/a	Sin demanda
8 Municipio de Taxco de Alarcón	Jun – Dic	22-abr-16		sep 16	X	X	Sin demanda
9 H. Ayuntamiento de Mulegé	Jul – Ago	08-ago-16		X	X	X	En espera de expediente
10 Comisión de Agua Potable y Alcantarillado (Zihuatanejo)	Ene – Dic	X	X	X	X	X	En espera de expediente
11 Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Puerto Vallarta	Jul – Dic	X	X	X	X	X	En negociación

FUENTE: Documentación soporte de la cobranza extrajudicial y judicial de los centro de trabajo seleccionados, proporcionada por el INFONACOT.

X: No se evidenciaron las acciones.

Después de la reunión de presentación de resultados finales y observaciones preliminares, la entidad fiscalizada informó el estado que a la fecha de la revisión (septiembre de 2016) guarda la cobranza de los adeudos de 2015 y proporcionó dos oficios con los que la Dirección de lo Contencioso envió a la Dirección de Cobranza el estado procesal de los asuntos en cobranza judicial; sin embargo, son de julio y septiembre de 2016, cuando debieron entregarse bimestralmente en 2015.

15-9-14P7R-02-0432-08-005 **Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

Ante el Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente por los actos u omisiones de los servidores públicos que, en su gestión, carecieron de la evidencia de la asignación de los casos a

despachos de cobranza extrajudicial, de la entrega de sus informes de gestión, de la asignación a despachos de cobranza judicial y del envío de la documentación necesaria a la Dirección de lo Contencioso para el inicio de las acciones legales; no elaboraron ni entregaron los informes bimestrales del avance del proceso judicial de los centros de trabajo; no presentaron las demandas en contra de los centros de trabajo, y retrasaron la cobranza extrajudicial y judicial, para la recuperación oportuna de los adeudos de 2015 de 11 centros de trabajo.

21. Registro contable y estimación preventiva para riesgos crediticios

Con la revisión de los estados financieros dictaminados al 31 de diciembre de 2015, se constató que el INFONACOT registró 13,215,210.4 miles de pesos de cartera de crédito vigente, y 581,135.0 miles de pesos de cartera de crédito vencida.

Con la revisión de 12 pólizas de registro contable, se constató que registró 1,166,946.5 miles de pesos de "Estimación preventiva para riesgos crediticios", por lo que la Cartera de Crédito (Neto) fue de 12,629,398.9 miles de pesos, que representó el 84.9% del total de su activo.

La estimación preventiva registrada en resultados a esa fecha, fue por 1,346,441.1 miles de pesos, de los cuales 1,327,627.4 miles de pesos corresponden a cartera de crédito y 18,813.7 miles de pesos son afectaciones a quitas y otras cuentas por cobrar.

La entidad contó con una Guía Contable que tiene por objeto unificar el criterio de la forma en que se debe registrar contablemente la información generada dentro de la institución y se constató que en su cuerpo se encuentra el catálogo de cuentas.

Recuperaciones Probables

Se determinaron recuperaciones probables por 96.4 miles de pesos.

Resumen de Observaciones y Acciones

Se determinó(aron) 13 observación(es), de la(s) cual(es) 3 fue(ron) solventada(s) por la entidad fiscalizada antes de la integración de este informe. La(s) 10 restante(s) generó(aron): 10 Recomendación(es), 16 Promoción(es) de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria y 1 Pliego(s) de Observaciones.

Adicionalmente, en el transcurso de la auditoría se emitió(eron) oficio(s) para solicitar o promover la intervención de la(s) instancia(s) de control competente con motivo de 2 irregularidad(es) detectada(s).

Dictamen

El presente se emite el 14 de noviembre de 2016, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría, la cual se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada y de cuya veracidad es responsable. Con base en los resultados obtenidos en la auditoría practicada, cuyo objetivo fue fiscalizar la gestión financiera de los procesos de afiliación, otorgamiento, administración y recuperación de la Cartera de Crédito, para verificar que correspondieron a derechos reales de cobro; la efectividad en su recuperación; el cálculo para el incremento de la estimación de cuentas incobrables y que su registro contable se realizó conforme a las disposiciones legales y normativas, y específicamente respecto de la muestra revisada que se establece en el apartado relativo al alcance, se concluye que, en términos

generales, el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores cumplió con las disposiciones legales y normativas que son aplicables en la materia, excepto por los aspectos observados siguientes:

- 11 centros de trabajo, con un importe emitido de 72,226.8 miles de pesos, no cumplieron en 2015 con la obligación de entero de las retenciones de los salarios de sus trabajadores por los créditos otorgados.
- Falta de evidencia de la aplicación de penas convencionales o su condonación en 7 centros de trabajo, por incumplimiento en la fecha de pago; de las acciones de cobranza administrativa en 8 centros de trabajo, y cobranza extrajudicial y judicial de 11 centros de trabajo.
- Falta de actualización de los porcentajes de intereses moratorios y gastos de cobranza en los convenios de afiliación de 11 centros de trabajo, o de la notificación de sus modificaciones.

Lo anterior se debe principalmente a la falta de supervisión y seguimiento por parte del INFONACOT de las obligaciones de retención y entero de los centros de trabajo, así como de las acciones de cobranza administrativa, extrajudicial y judicial.

Apéndices

Procedimientos de Auditoría Aplicados

1. Evaluar la normativa establecida por el INFONACOT para la afiliación, otorgamiento, administración y recuperación de la cartera de crédito y constatar que la estructura orgánica estuvo autorizada y vigente en el ejercicio de revisión.
2. Analizar las actas y el seguimiento de los acuerdos del Consejo Directivo y de los comités de apoyo celebrados en 2015, relacionados con el objetivo de la auditoría.
3. Analizar y evaluar que en el proceso de afiliación de centros de trabajo y en la integración de los expedientes se cumplió con los requisitos normativos.
4. Verificar que en el proceso para el otorgamiento de créditos se cumplió con los requisitos normativos, que los créditos estuvieron autorizados, garantizados, que representan derechos reales de cobro y que se integró el expediente, de conformidad con la normativa establecida.
5. Constatar que la retención y entero de la amortización de los créditos se realizaron de conformidad con la normativa.
6. Verificar que la cobranza, mediante centros de trabajo, se realizó en tiempo y forma y que, en su caso, las gestiones de cobranza administrativa, extrajudicial y judicial se efectuaron de conformidad con la normativa.
7. Verificar que la estimación preventiva para riesgos crediticios se registró conforme a las políticas y procedimientos establecidos y que el registro contable se efectuó conforme al catálogo de cuentas y la guía contabilizadora, así como los criterios contables establecidos por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

Áreas Revisadas

Las direcciones de Contabilidad, de Crédito, de Cobranza, de Supervisión de Operaciones y de lo Contencioso, adscritas al Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

Disposiciones Jurídicas y Normativas Incumplidas

Durante el desarrollo de la auditoría practicada, se determinaron incumplimientos de las leyes, reglamentos y disposiciones normativas que a continuación se mencionan:

1. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: Ley Federal del Trabajo, artículo 132, fracción XXVI.

Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en Materia de Control Interno y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, publicado en el DOF el 2 de mayo de 2014, Título Segundo Modelo Estándar de Control Interno, Capítulo II Estructura del Modelo, Disposición 14, inciso a) Normas Generales de Control Interno, Primera. Ambiente de Control. Párrafo quinto, Tercera. Actividades de Control Interno, párrafo segundo, Tercera. Actividades de Control Interno, párrafo segundo y Cuarta. Información y Comunicación, párrafos primero, segundo, tercero y cuarto.

Manual de Crédito del Instituto FONACOT, apartado 1. Presentación, numeral 1.3 Facultades, subnumeral 1.3.6 Delegación de Poderes y Facultades a los Directores Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza, fracción V. y apartado 3 Otorgamiento del Crédito FONACOT, numeral 3.3 Políticas para la Aplicación de Sanciones a Centros de Trabajo (patrón), numeral 1; apartado 4. Recuperación del Crédito FONACOT, numeral Recuperación del Crédito FONACOT a través de Centros de Trabajo (patrón), subnumeral 4.1.1 Políticas para la Recuperación del Crédito FONACOT a través de Centros de Trabajo (patrón), numerales 7, 9 y 18; numeral 4.2 Recuperación Judicial, subnumeral 4.4.2 Requisitos para la Recuperación Judicial, párrafo segundo; numeral 4.3 Recuperación Extrajudicial, subnumerales 4.3.1 Políticas para la recuperación Extrajudicial, apartados 3, quinto párrafo; 14; 16 y 17 último párrafo; 4.3.2 Requisitos para la Recuperación Extrajudicial, apartado 11; 4.4.3 Procedimiento para la Recuperación Extrajudicial, del Manual de Crédito punto 6; 4.4.1 Políticas para la Recuperación Judicial, apartado 4; 4.4.2 Requisitos para la Recuperación Judicial, apartado 1 y 4.4.4 Procedimiento para la Recuperación Judicial; y subnumeral 4.4.7 Gastos de Cobranza Judicial; así como el ANEXO IX Reglas de Negocio para la Recuperación de la Cartera (Prestadores de Servicios Externos de Cobranza), apartado I. ASIGNACIÓN DE CARTERA, numeral 14, párrafos primero y segundo.

Convenios de afiliación celebrados con los municipios de Puerto Vallarta, Jalisco; de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero; de San Nicolás de los Garza, Nuevo León; y de Taxco de Alarcón, Guerrero; los H. ayuntamientos de los Cabos, Baja California Sur; de la Paz, Baja California Sur; de Empalme, Sonora; y de Mulegé, Baja California Sur; así como la Comisión de Agua Potable y Alcantarillado de Zihuatanejo, Guerrero, el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Puerto Vallarta, Jalisco, y con el Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, cláusulas segunda, cuarta, quinta, décima, décima primera y décima segunda.

Lineamientos de operación para la afiliación de patrones como centros de trabajo ante el Instituto FONACOT y para el otorgamiento y recuperación del crédito FONACOT, lineamientos vigésimo tercero y vigésimo quinto.

Fundamento Jurídico de la ASF para Promover Acciones

Las facultades de la Auditoría Superior de la Federación para promover las acciones derivadas de la auditoría practicada encuentran su sustento jurídico en las disposiciones siguientes:

Artículo 79, fracción II, párrafos tercero y quinto, y fracción IV, párrafos primero y penúltimo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículos 6, 12, fracción IV; 13, fracciones I y II; 15, fracciones XIV, XV y XVI; 29, fracción X; 32; 39; 49, fracciones I, II, III y IV; 55; 56, y 88, fracciones VIII y XII, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de mayo de 2009, en relación con los Transitorios PRIMERO y CUARTO del Decreto por el que se expide la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación; y se reforman el artículo 49 de la Ley de Coordinación Fiscal, y el artículo 70 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016.

Comentarios de la Entidad Fiscalizada

Es importante señalar que la documentación proporcionada por la entidad fiscalizada para aclarar o justificar los resultados y las observaciones presentadas en las reuniones fue analizada con el fin de determinar la procedencia de eliminar, rectificar o ratificar los resultados y las observaciones preliminares determinadas por la Auditoría Superior de la Federación, y que se presentó a esta entidad fiscalizadora para los efectos de la elaboración definitiva del Informe del Resultado.