

FUNCIÓN PÚBLICA	Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores	Hoja N°: 1 de 10 N° de auditoría: 01/2019
Ente: Instituto FONACOT	Sector: Trabajo y Previsión Social	Clave: 14120
Unidades auditadas: Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas, Dirección General Adjunta Comercial y Subdirección General Comercial.		Clave de programa: 810 "Unidades Administrativas, Sucursales, Regionales o Delegaciones y Programas Interinstitucionales".

a) Identificación.

En cumplimiento al Programa Anual de Fiscalización 2019, se llevó a cabo la auditoría No. 01/2019, al amparo de la orden de auditoría mediante el oficio número OIC/AI/14/120/2019/010, de fecha 17 de enero de 2019, la cual fue entregada personalmente al Lic. Diego Antonio Ochoa Máynez, Director General Adjunto de Crédito y Finanzas, a la Lic. Laura Isabel León Ochoa, Directora General Adjunta Comercial y al Ing. Marco Antonio Iribe Murrieta, Subdirector General Comercial, el 17 de enero de 2019, según consta en dicha orden de auditoría y en el acta de inicio. Así mismo mediante oficio No. OIC/AI/14/120/2019/052 de fecha 20 de marzo de 2019 se notificó la ampliación del período de ejecución y de revisión.

Los auditores públicos comisionados para la revisión fueron los CC. José Antonio Mendoza Tello con cargo de Titular del Área de Auditoría Interna, quien fungió como Jefe de Grupo; el C. Victor Noé Hernández Guadarrama con cargo de Gerente de Auditoría Administrativa y de Control, quien fungió como Coordinador de la Auditoría, la C. Marina Fabiola Méndez López con cargo de Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad y los CC. Carmen Sofía Rivera Villanueva y Mario Villalobos Rosas, los dos con cargo de Coordinadores Administrativos de Alta Responsabilidad adscritos a este Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.

Así mismo, mediante oficio No. OIC/AI/14/120/2019/0038 de fecha 15 de febrero de 2019 se notificó al área auditada la incorporación a la auditoría del L.C. Lucio Aparicio Hernández con puesto de Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad con carácter de auditor y con oficio No. OIC/AI/14/120/2019/0057 de fecha 27 de marzo de 2019, se notificó la desincorporación a la auditoría del Mtro. José Antonio Mendoza Tello con el puesto de Titular del Área de Auditoría Interna, quien fungía como Jefe de Grupo de la auditoría.

b) Alcance de la auditoría.

El alcance de la Auditoría Integral No. 01/2019 se realizó a las acciones en materia de autorización, otorgamiento y recuperación de los créditos otorgados, así como para la recuperación de la cartera morosa, verificando los siguientes aspectos:

**FUNCIÓN
PÚBLICA**

**Órgano Interno de Control en el Instituto del
Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**

Hoja N°: 2 de 10
N° de auditoría: 01/2019

Ente: Instituto FONACOT

Sector: Trabajo y Previsión Social

Clave: 14120

Unidades auditadas: Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas,
Dirección General Adjunta Comercial y Subdirección General Comercial. **Clave de programa:** 810 "Unidades Administrativas, Sucursales,
Regionales o Delegaciones y Programas Interinstitucionales".

- Verificar el cumplimiento de la normatividad, respecto al Registro, Autorización y Disposición del Crédito FONACOT.
- Comprobar que la integración de los expedientes de afiliación de trabajadores y centros de trabajo se realice conforme lo dispone la normatividad interna del Instituto.
- Constatar que se realicen correcta y oportunamente los reclamos por concepto de seguro de crédito, de los trabajadores que causaron baja de su centro de trabajo, en apego a lo establecido en la normatividad.
- Verificar que las operaciones de cobranza, permitan una recuperación oportuna y eficiente a través de los centros de trabajo.
- Verificar las acciones que se realizan para la recuperación de la cartera morosa, se lleven a cabo correcta y oportunamente.
- Revisar que los procesos de cobranza administrativa, extrajudicial y judicial, se efectúen en apego a la normatividad establecida.
- Constatar que el reembolso realizado a los trabajadores realizados, se realicen con estricto apego a la normatividad.
- Comprobar que las operaciones realizadas con el procedimiento de la aplicación del 70/30, se realice con apego a la normatividad.
- Revisar que la aplicación de los pagos de los trabajadores que se depositan a la Buchaca del Instituto, se manejen de manera transparente y con apego a la normatividad establecida para tal fin.
- Verificar que la condonación a Centros de Trabajo por pago de cédulas a destiempo o atrapadas, se realicen de manera correcta.

Inicialmente el periodo de revisión comprendió del 1° de enero al 31 de diciembre de 2018 y fue ampliado mediante oficio No. OIC/AI/14/120/2019/052 de fecha 20 de marzo de 2019, para quedar en el periodo comprendido del 1° de enero de 2017 al 29 de marzo de 2019.

Esta auditoría se desarrolló de conformidad con las Normas Generales de Auditoría Pública y con los procedimientos y técnicas de auditoría que se consideraron necesarias, las cuales consistieron, entre otros, en el estudio general, la inspección, la investigación, el análisis y cálculo, se realizó mediante pruebas selectivas para comprobar el cumplimiento a las disposiciones normativas en los procesos revisados.

FUNCIÓN PÚBLICA	Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores	Hoja N°: 3 de 10 N° de auditoría: 01/2019
Ente: Instituto FONACOT		Sector: Trabajo y Previsión Social
Unidades auditadas: Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas, Dirección General Adjunta Comercial y Subdirección General Comercial.		Clave: 14120 Clave de programa: 810 "Unidades Administrativas, Sucursales, Regionales o Delegaciones y Programas Interinstitucionales".

c) Objetivo de la auditoría.

La auditoría se realizó con el objetivo de evaluar la suficiencia, pertinencia y fortaleza del control interno establecido en materia de autorización, otorgamiento y recuperación de los créditos otorgados. Así como para verificar la efectividad de las acciones para la recuperación de la cartera morosa.

d) Unidades administrativas revisadas.

Con el fin de lograr los objetivos antes señalados, se determinó como parte de la metodología de la auditoría Integral, revisar las siguientes:

- Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas.
- Dirección General Adjunta Comercial.
- Subdirección General Comercial.

e) Antecedentes del área auditada.

La auditoría inició el 2 de enero de 2019 y concluyó el 28 de junio de 2019. Las unidades auditadas fueron:

- Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas.

<p>FUNCIÓN PÚBLICA</p>	<p>Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores</p>	<p>Hoja N°: 4 de 10 N° de auditoría: 01/2019</p>	
<p>Ente: Instituto FONACOT</p>		<p>Sector: Trabajo y Previsión Social</p>	<p>Clave: 14120</p>
<p>Unidades auditadas: Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas, Dirección General Adjunta Comercial y Subdirección General Comercial.</p>		<p>Clave de programa: 810 "Unidades Administrativas, Sucursales, Regionales o Delegaciones y Programas Interinstitucionales".</p>	

Objetivo: Dirigir y coordinar la formulación, integración y evaluación de acciones, mecanismos de operación y medidas financieras que permitan lograr el mejor equilibrio entre la optimización de los recursos y el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos, así como verificar la provisión de la información contable fiscal, económica y financiera institucional tanto a las autoridades regladoras como a la alta Dirección del Instituto FONACOT para una adecuada toma de decisiones.

- Dirección General Adjunta Comercial.

Objetivo: Acordar con el Director General las directrices del Programa Estratégico a corto, mediano y largo plazo a fin de transmitir las al resto de la organización a su cargo para su implementación y alineamiento, así como conducir el desarrollo de los planes y programas para el área Comercial, supervisando que las estrategias, lineamientos, políticas y procedimientos cumplan con los objetivos institucionales.

- Subdirección General Comercial.

Objetivo: Dirigir los procesos y programas de promoción de los productos y servicios que ofrece el Instituto FONACOT a fin de alinear las acciones a los planes Estratégico y de Negocios aprobados, así como dirigir la supervisión de que las acciones que se realizan se lleven a cabo en el marco de la normatividad vigente.

f) Resultados.

1. Integración deficiente del servicio contratado con la empresa E Intelligent Servicios, S.C.
2. Deficiente planeación de los recursos comprometidos para el contrato no. I-SD-2016-200.
3. Pagos duplicados de servicios de dictaminación y servicios de gestión de casos específicos a la empresa E Intelligent Servicios, S.C.
4. Deficiente vigilancia y administración del servicio integral para la administración y automatización de procesos de cobranza.

FUNCIÓN PÚBLICA	Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores	Hoja N°: 5 de 10 N° de auditoría: 01/2019
Ente: Instituto FONACOT		Sector: Trabajo y Previsión Social
Unidades auditadas: Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas, Dirección General Adjunta Comercial y Subdirección General Comercial.		Clave: 14120 Clave de programa: 810 "Unidades Administrativas, Sucursales, Regionales o Delegaciones y Programas Interinstitucionales".

5. Penas convencionales no cobradas a la empresa E Inteligent Servicios, S.C.
6. Créditos con suplantación de identidad a trabajadores del centro de trabajo grupo Bimbo clave 49430.
7. Créditos en cero pagos.
8. Centros de trabajo con pagos por debajo del 90% del valor de la emisión mensual en la Dirección Estatal Culiacán.
9. Falta de recuperación de créditos de trabajadores sin centros de trabajo.
10. Documentación incompleta en los expedientes de afiliación de los centros de trabajo en la Dirección Estatal Culiacán.
11. Archivo de trámite y concentración con atrasos en su integración.

g) Observaciones correctivas y preventivas.

Correctivas:

1. 1.1 El Director de Información y Control de Cartera debe justificar porque, dentro del servicio integral para la administración y automatización de procesos de cobranza, se incluyeron los servicios de dictaminación y el de gestión de casos específicos, si el Instituto FONACOT cuenta con la Dirección de lo Contencioso y los prestadores de servicios externos de cobranza judicial y extrajudicial para emitir dictámenes de incobrabilidad.
- 1.2 El Director de Información y Control de Cartera debe evaluar la conveniencia de elaborar un convenio modificadorio al contrato No. I-SD-2016-200 para ya no requerir los servicios de dictaminación y el de gestión de casos específicos.
2. 2.1 El Director de Información y Control de Cartera debe justificar porqué dentro del servicio integral para la administración y automatización de procesos de cobranza, se incluyeron recursos de más en los servicios para la Gestión mensual del portafolio, el Soporte y mantenimiento del sistema de cobranza y el Soporte y mantenimiento del sistema de cobranza móvil.
- 2.2 El Director de Información y Control de Cartera debe evaluar la alternativa de participar a la empresa E Inteligent Servicios, S.C., que los recursos por \$17'598,000.00 se quedarán sin ejercer dentro del contrato.

**FUNCIÓN
PÚBLICA**

**Órgano Interno de Control en el Instituto del
Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**

Hoja N°: 6 de 10
N° de auditoría: 01/2019

Ente: Instituto FONACOT

Sector: Trabajo y Previsión Social

Clave: 14120

Unidades auditadas: Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas,
Dirección General Adjunta Comercial y Subdirección General Comercial.

Clave de programa: 810 "Unidades Administrativas, Sucursales,
Regionales o Delegaciones y Programas Interinstitucionales".

3. La Dirección de Información y Control de Cartera del Instituto FONACOT debe remitir, a este Órgano Interno de Control, la información y/o documentación que justifique o aclare los hechos observados en los Servicios de Dictaminación y en los Servicios de Gestión de Casos Específicos, o en su caso, realizar las gestiones correspondientes ante la empresa E Inteligent Servicios, S.C., con la finalidad de que se reintegre al Instituto FONACOT los pagos realizados por la duplicidad de estos servicios, al considerarse pagos en exceso y daño patrimonial.
4. 4.1 El Director de Información y Control de Cartera debe justificar porque dentro del servicio integral para la administración y automatización de procesos de cobranza, no se solicitaron como entregables para la actividad de capacitación que tuvo un costo de \$2'000,000.00, todos los datos pertinentes y necesarios para verificar y comprobar esta actividad.

4.2 El Director de Información y Control de Cartera debe justificar si de los servicios de Gestión del portafolio, de los casos dictaminados, y del Soporte y mantenimiento del sistema de cobranza, que no tienen entregable en los meses de mayo de 2017 y diciembre de 2018 y por los que se pagó en total \$3'725,646.21, se recibieron los servicios oportunamente y recabar los entregables.

4.3 El Director de Información y Control de Cartera debe justificar el motivo de la variación del precio pagado en los servicios de Soporte y mantenimiento del sistema de cobranza y de los servicios de Gestión del portafolio, sin convenio modificatorio y en caso procedente cobrar las penas convencionales que procedan.

4.4 El Director General Adjunto de Crédito y Finanzas debe designar otro administrador del contrato No. I-SD-2016-200 y formalizarlo mediante un convenio modificatorio.
5. El Director de Información y Control de Cartera debe determinar las penas convencionales en función de los servicios no entregados oportunamente por la implementación de la herramienta tecnológica y realizar las gestiones pertinentes para aplicar las penas convencionales a la empresa E Inteligent Servicios, S.C., y obtener el pago de las mismas.
8. El Director de Información y Control de Cartera debe verificar que el Coordinador de Cobranza de la Dirección Estatal Culiacán, realice las gestiones necesarias a fin de aclarar por qué no se están pagando los 981 créditos de trabajadores por un saldo deudor de \$25'899,621.14 que están activos en los tres centros de trabajo observados.

FUNCIÓN PÚBLICA	Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores	Hoja N°: 7 de 10 N° de auditoria: 01/2019
Ente: Instituto FONACOT	Sector: Trabajo y Previsión Social	Clave: 14120
Unidades auditadas: Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas, Dirección General Adjunta Comercial y Subdirección General Comercial.		Clave de programa: 810 "Unidades Administrativas, Sucursales, Regionales o Delegaciones y Programas Interinstitucionales".

9. La Dirección de Cobranza debe proporcionar a este Órgano Interno de Control la evidencia documental de las gestiones para el pago del seguro de desempleo a aquellos créditos que lo requieran, así como las asignaciones de los créditos a despachos externos de cobranza.
11. El Director de la Oficina de Culiacán, en coordinación con la Coordinación de Archivo del Instituto, deberá realizar un plan de trabajo para poner al corriente el archivo en cada una de sus etapas.

Preventivas:

1. El Director de Información y Control de Cartera debe establecer los mecanismos de control para administrar y manejar la cartera vencida de mejor forma al considerar para su cobranza los elementos propios y externos con los que cuenta el Instituto FONACOT.
2. El Director de Información y Control de Cartera debe establecer los mecanismos de control para evitar que, en lo sucesivo, como área requirente no se contraten recursos innecesarios.
3. La Dirección de Información y Control de Cartera del Instituto FONACOT, en lo sucesivo, debe implementar un mecanismo de control para garantizar que la entrega recepción de los servicios prestados por los proveedores, así como en los entregables, no cuente con información duplicada, para evitar pagos en exceso.
4. El Director de Información y Control de Cartera debe establecer los mecanismos de control para tener una eficiente supervisión, vigilancia y administración de los contratos en los que es área requirente y administrador del contrato.
5. El Director de Información y Control de Cartera debe establecer los mecanismos de control para realizar una eficiente supervisión, vigilancia y administración de los contratos en los que es área requirente y administrador del contrato y evitar probable daño patrimonial al Instituto FONACOT.

FUNCIÓN PÚBLICA	Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores	Hoja N°: 8 de 10 N° de auditoría: 01/2019
Ente: Instituto FONACOT	Sector: Trabajo y Previsión Social	Clave: 14120
Unidades auditadas: Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas, Dirección General Adjunta Comercial y Subdirección General Comercial.		Clave de programa: 810 "Unidades Administrativas, Sucursales, Regionales o Delegaciones y Programas Interinstitucionales".

6. 6.1 El Subdirector General de Crédito y el Director de Crédito deben evaluar la posibilidad que en el sistema de Crédito Seguro y/o CREDERE se establezca un candado para que un número de teléfono celular no pueda ser registrado por más de una persona.

6.2 El Subdirector General de Crédito y el Director de Crédito deben evaluar la posibilidad que en la normativa del Manual de Crédito y de los Procedimientos Específicos de Originación de Crédito, se contemple que los analistas delegacionales revisen minuciosamente los datos que proporcionan los trabajadores para detectar lo siguiente:

- Que las referencias de ubicación del domicilio sean correctas, para esto se puede auxiliar con el Google Maps.
- Que en caso que el comprobante de domicilio sea un comprobante de teléfono, el número telefónico registrado en la Solicitud de Crédito corresponda al del recibo.
- En caso que el comprobante de domicilio sea la credencia para votar, que la antigüedad de vivir en la vivienda si es casa particular, coincida con la de la credencial.

7. El Director de Información y Control de Cartera debe considerar la normativa del Manual de Crédito y de los Procedimientos Específicos de Administración de Crédito, para establecer las gestiones correspondientes para créditos en cero pagos con las características siguientes:

- Créditos confirmados de suplantación de identidad de trabajadores y de una relación laboral con un centro de trabajo, deben evaluar la alternativa de realizar las gestiones para que sean quebrantados.
- Créditos que se encuentran activos en centros de trabajo, se debe valorar la opción de establecer alguna gestión adicional de cobranza.

Asimismo, es importante que:

- Se implementen medidas de control que impidan las irregularidades que ocasionan los créditos en cero pagos.

FUNCIÓN PÚBLICA	Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores	Hoja N°: 9 de 10 N° de auditoría: 01/2019
Ente: Instituto FONACOT	Sector: Trabajo y Previsión Social	Clave: 14120
Unidades auditadas: Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas, Dirección General Adjunta Comercial y Subdirección General Comercial.		Clave de programa: 810 "Unidades Administrativas, Sucursales, Regionales o Delegaciones y Programas Interinstitucionales".

8. 1, 2, 3. El Director de Información y Control de Cartera Créditos debe considerar la normativa del Manual de Crédito y de los Procedimientos Específicos de Administración de Crédito, para establecer alguna gestión adicional de cobranza a los trabajadores que se encuentran activos en centros de trabajo, con saldo deudor por pagos de menos no procedentes.
9. La Dirección de Cobranza deberán realizar las gestiones necesarias para que en el Manual de Crédito y en el contrato de crédito se detalle del periodo de carencia (los dos meses en que el seguro no cubre de inmediato el pago) que se menciona en la página de internet del Instituto con el fin de que no exista duda en cuanto a la aplicación del seguro de desempleo.
10. La Subdirección General de Crédito y la Dirección de Crédito, deben evaluar la conveniencia de modificar el formato para la implementación de expedientes de centros de trabajo, con objeto que cumpla con la normativa establecida en el Procedimiento Específico de Afiliación de Centros de Trabajo.
11. El Director de la Oficina de Culiacán, en coordinación con la Coordinación de Archivo, debe establecer y destinar anualmente un calendario de entrega del inventario documental para la supervisión y organización del archivo de concentración.

h) Predictamen u opinión del auditor.

El presente se emitió el 28 de junio de 2019, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría. Esta se realizó con la información proporcionada por la Dirección de Información y Control de Cartera del Instituto FONACOT, de cuya veracidad es responsable.

La auditoría se realizó con el objetivo de evaluar la suficiencia, pertinencia y fortaleza del control interno establecido en materia de autorización, otorgamiento y recuperación de los créditos otorgados. Así como para verificar la efectividad de las acciones para la recuperación de la cartera morosa.

Los resultados obtenidos en la auditoría, evidencian debilidades de control interno en la supervisión de las actividades inherentes a la administración del Crédito, principalmente a las relacionadas con el seguimiento y control permanente de cada uno de los

FUNCIÓN PÚBLICA	Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores	Hoja N°: 10 de 10 N° de auditoría: 01/2019
Ente: Instituto FONACOT	Sector: Trabajo y Previsión Social	Clave: 14120
Unidades auditadas: Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas, Dirección General Adjunta Comercial y Subdirección General Comercial.		Clave de programa: 810 "Unidades Administrativas, Sucursales, Regionales o Delegaciones y Programas Interinstitucionales".

creditos de la cartera establecidas en el manual de crédito, así como la supervisión del servicio integral para la administración y automatización de procesos de cobranza.

En opinión de este Órgano Interno de Control, se recomienda llevar a cabo acciones para mejorar el control interno existente y reforzar la supervisión e implementación de controles internos por parte de la Subdirección General de Recuperación y Cartera, así como de la Dirección de Cobranza, a efecto de que se apliquen de manera más efectiva las medidas para la recuperación de la cartera, constatando el apego al marco normativo aplicable.

Por lo tanto, es necesario corregir y prevenir las inconsistencias detectadas, atendiendo con oportunidad las recomendaciones establecidas por éste Órgano Interno de Control, lo cual permitirá desempeñar de manera eficiente un mejor control y administración en sus operaciones.

A continuación, se describen las presuntas faltas administrativas detectadas en la auditoría practicada:

- Presunto daño patrimonial al Instituto FONACOT por un monto de \$51'781,147.50, por los servicios de dictaminación y servicios de gestión de casos específicos realizados por la empresa E Inteligent Servicios, S.C. debido a que su contratación no cumple con la establecido en el segundo párrafo del artículo 40, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Presunto daño patrimonial al Instituto FONACOT por un monto \$983,557.50 por pagos duplicados en la realización de Servicios de Dictaminación y de Servicios de Gestión de Casos Específicos.
- Falta de aplicación de penas convencionales a la empresa E Inteligent Servicios, S.C., por tres actividades realizadas fuera del plazo para la implementación de la herramienta tecnológica.

