

**FUNCIÓN PÚBLICA**

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

Hoja N°: **3** de **16**

N° de auditoría: 04/2019

Ente: Instituto FONACOT

Sector: Secretaría Trabajo y Previsión Social

Unidades auditadas: Dirección General Adjunta Comercial del Instituto FONACOT y Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas.

Clave de programa: 800 "Al Desempeño"

**a) Identificación**

En cumplimiento al Programa Anual de Fiscalización 2019, se llevó a cabo la auditoría No. 04/2019, al amparo de la orden de auditoría mediante el oficio número OIC/AI/14/120/2019/0073, de fecha 8 de abril de 2019, la cual fue entregada personalmente a la Mtra. Nancy Brenda Zayola Olivera, Directora General Adjunta Comercial y al Mtro. Roberto Raymundo Barrera Rivera, Director General Adjunto de Crédito y Finanzas el 8 de abril de 2019, según consta en dicha orden de auditoría y en las actas de inicio.

Los auditores públicos comisionados para la revisión fueron los CC. Carmen Sofía Rivera Villanueva, Lucio Aparicio Hernández, y Mario Villalobos Rosas, con cargo de Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad, Germán Amezcua Vallarta y Marina Fabiola Méndez López, con cargo de Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad y el C.P. Víctor Noé Hernández Guadarrama como Coordinador de la Auditoría.

**b) Alcance de la auditoría**

El alcance de la Auditoría 04/2019 se dirigió a:

- Constatar el grado de eficacia, eficiencia y economía en el cumplimiento de las metas y objetivos de la región, así como evaluar la calidad en el servicio, la opinión de los usuarios del crédito y la competencia de los servidores públicos.
- Evaluar el grado de avance en el proceso de afiliación de centros de trabajo y de otorgamiento de créditos a los trabajadores.
- Comprobar la rentabilidad de las sucursales, así como la eficiencia y eficacia del control interno en la Subdirección General Comercial.
- Revisar el archivo del área auditada para comprobar la correcta clasificación de expedientes en apego al Catálogo de Disposición Documental (CADIDO) validado por el Archivo General de la Nación a efecto de cumplir con la normatividad en materia de archivo

El periodo revisado comprendió del 1º de enero al 31 de diciembre de 2018.

De un total de 108 sucursales, se determinó realizar el análisis de la calidad en el servicio, de los trabajadores que obtuvieron un crédito en los meses de agosto y octubre de 2018. Se aplicaron 26,072 encuestas por correo electrónico a los trabajadores, adicionalmente se realizaron encuestas en las sucursales de Portales y Mixcoac; de los cuales se recibió una respuesta de 2,539 cuestionarios resueltos.

**FUNCIÓN PÚBLICA**

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

Hoja N°. 4 de 16

N° de auditoría: 04/2019

**Ente:** Instituto FONACOT

**Sector:** Secretaría Trabajo y Previsión Social

**Unidades auditadas:** Dirección General Adjunta Comercial del Instituto FONACOT y Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas.

**Clave de programa:** 800 "Al Desempeño"

Se aplicaron 4 encuestas a personal directivo, para identificar las principales limitaciones que impactan en los procesos de afiliación y colocación de créditos, así como para realizar un diagnóstico de las características de la administración a través del análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas).

Se aplicaron 24 encuestas para identificar el perfil de competencias de los analistas que atienden a los trabajadores que solicitan un crédito, referente a la calidad en el servicio, para lo cual se entrevistó a los analistas de las Direcciones de Plaza de Portales y Mixcoac.

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 en el estudio general se integró un banco de información para evaluar el desempeño de la Dirección Regional Metropolitana y sentar las bases para emitir las observaciones, que permiten implementar un programa de mejora del desempeño de la Subdirección General de Crédito, y cumplir con los objetivos institucionales y el marco que regula su operación.

**c) Objetivo de la auditoría**

Comprobar la calidad del servicio brindado a los trabajadores y a los centros de trabajo afiliados, así como evaluar la economía, eficiencia y eficacia de las operaciones de la Subdirección General de Crédito.

**d) Unidades administrativas revisadas**

Con el fin de lograr el objetivo, se determinó como parte de la metodología de la auditoría de desempeño, revisar las siguientes:

- Dirección General Adjunta Comercial.
- Direcciones de Plaza de Portales y Mixcoac.
- Dirección Regional Metropolitana.
- Subdirección General de Crédito.

<p><b>FUNCIÓN PÚBLICA</b></p>	<p><b>Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores</b></p>	<p>Hoja N°. 5 de 16 N° de auditoría: 04/2019</p>
<p>Ente: Instituto FONACOT</p>		<p>Sector: Secretaría Trabajo y Previsión Social</p>
<p>Unidades auditadas: Dirección General Adjunta Comercial del Instituto FONACOT y Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas.</p>		<p>Clave de programa: 800 "Al Desempeño"</p>

**e) Antecedentes del área auditada**

La auditoría inició el 8 de abril de 2019 y concluyó el 28 de junio de 2019. Las unidades auditadas fueron:

- Dirección General Adjunta Comercial  
Objetivo: Proponer, para aprobación del Consejo, a través del Director General, las políticas para la creación, reubicación o cierre de Direcciones Regionales, Direcciones Estatales y sucursales, atendiendo para ello a las necesidades y fines del Instituto; supervisar la implementación y ejecución de los eventos o programas masivos de promoción de crédito y/o afiliación de centros de trabajo; y coordinar el seguimiento a los convenios de afiliación, colaboración y difusión, con instituciones públicas y privadas y en su caso, suscribirlos con la finalidad de promover la afiliación de centros de trabajo y el otorgamiento de crédito a los trabajadores formales.
- Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas  
Objetivo: Garantizar la sistematización de los procesos sustantivos y de soporte del Instituto, estableciendo el marco normativo de operación que permita lograr el cumplimiento de los indicadores establecidos en el Plan Estratégico; diseñar y dirigir estrategias y lineamientos normativos que regulen la operación sustantiva del Instituto con el objetivo de estandarizar y optimizar los procesos operativos y generar valor a la organización; y alinear las estrategias del área de Crédito y Finanzas al Plan Estratégico a fin de alcanzar los objetivos establecidos.

**f) Resultados**

1. Ineficacia de las operaciones y falta de un mecanismo de rentabilidad. Con Observación.
2. Ineficacia del cumplimiento de la misión y de los objetivos del Instituto. Con Observación.
3. Deficiencias encontradas en la administración de archivo de las sucursales Mixcoac y Portales. Con Observación.

<b>FUNCIÓN PÚBLICA</b>	<b>Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores</b>		Hoja N°: <b>6</b> de <b>16</b> N° de auditoría: 04/2019
<b>Ente:</b> Instituto FONACOT <b>Unidades auditadas:</b> Dirección General Adjunta Comercial del Instituto FONACOT y Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas.		<b>Sector:</b> Secretaría Trabajo y Previsión Social <b>Clave de programa:</b> 800 "Al Desempeño"	

**g) Recomendaciones preventivas**

1. Ineficacia de las operaciones y falta de un mecanismo de rentabilidad
  - La Dirección General Adjunta Comercial deberá solicitar a la Subdirección General de Administración, la rentabilidad de cada sucursal, con frecuencia anual
  - La Dirección General Adjunta Comercial deberá presentar un plan de trabajo donde se reevalúen las metas institucionales de afiliación de centros de trabajo.
2. Ineficacia del cumplimiento de la misión y de los objetivos del Instituto

La Dirección General Adjunta Comercial debe participar en las gestiones que se requieran para implementar la reducción de tasas de interés que cobra el INFONACOT a los trabajadores, de conformidad con las declaraciones de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

3. Deficiencias encontradas en la administración de archivo de las sucursales Mixcoac y Portales

La Dirección General Adjunta Comercial, en forma conjunta con la Coordinación de archivo deberá realizar las gestiones necesarias para implementar un programa de trabajo anual en materia de archivo de trámite, para realizar la supervisión y actualización del inventario documental del archivo de trámite, considerando los instrumentos de control archivístico, y que involucre a todos los responsables del archivo de trámite de las áreas en el que se indique entre otros datos la actividad, fechas realización y fechas de entrega o cumplimiento.

Adicionalmente, la coordinación de archivo deberá establecer cursos de actualización a los responsables de los archivos.

**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 Subdirección General de Crédito, la Dirección General Adjunta Comercial y Dirección Regional Metropolitana, de cuya veracidad son responsables, lo que permitió identificar un "desempeño adecuado".

<b>FUNCIÓN PÚBLICA</b>	<b>Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores</b>	Hoja N°: 7 de 16 N° de auditoría: 04/2019
<b>Ente:</b> Instituto FONACOT		<b>Sector:</b> Secretaría Trabajo y Previsión Social
<b>Unidades auditadas:</b> Dirección General Adjunta Comercial del Instituto FONACOT y Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas.		<b>Clave de programa:</b> 800 "Al Desempeño"

Los procedimientos y técnicas de auditoría se enfocaron al análisis, estudio y evaluación de la afiliación de los centros de trabajo y de otorgamiento de créditos a los trabajadores; al análisis de la rentabilidad de las sucursales, comprobar la eficacia y eficiencia del control interno en la Subdirección General Comercial; y la clasificación del archivo documental, de acuerdo con el Catálogo de Disposición documental (CADIDO).

Los resultados del análisis indican que existe una brecha de desempeño tanto en los aspectos de Rumbo o Estratégicos como en los aspectos de Cimientos o Estructurales, de tal manera que para reducirla o eliminarla, y lograr un "desempeño sobresaliente", se deberá implementar una estrategia de mejora que contemple a la Dirección General Adjunta Comercial como órgano regulador, a la Dirección Regional Metropolitana como área de coordinación y a las Direcciones de Plaza como instancias operativas; como un aspecto estratégico, es recomendable diseñar un mecanismo que permita medir y evaluarla la rentabilidad de las Direcciones de Plaza.

En opinión de este Órgano Interno de Control, el desempeño de la Dirección General Adjunta Comercial contribuye al cumplimiento de la misión y visión institucionales, toda vez que se observó una ejecución adecuada de la estructura, procesos, sistemas, del manejo de los recursos, así como un eficiente mecanismo de evaluación y control.