



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

Hojas No. 8 de 16  
Número de auditoría: 4 /2019  
Número de observación: 1  
Monto fiscalizable: N/A  
Monto fiscalizado: N/A  
Monto por aclarar: N/A  
Monto por recuperar: N/A


Ente: **Instituto FONACOT**


Sector: **Secretaría del Trabajo y Previsión Social**


Unidad Auditada: **Dirección General Adjunta Comercial del Instituto FONACOT y Dirección General Adjunta de Crédito Finanzas:**

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

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
<p><b>INEFICACIA DE LAS OPERACIONES Y FALTA DE UN MECANISMO DE RENTABILIDAD.</b></p> <p><b>Vertiente revisada:</b> Eficiencia, Eficacia y Economía.</p> <p>El mecanismo con el que dispone el Instituto para evaluar la productividad de las sucursales es a través del cumplimiento de sus metas.</p> <p>La revisión del costo de operación anual de las cinco sucursales en la zona metropolitana para 2018, indicó que la sucursal Portales presentó los costos de operación más altos, seguida de Tlalnepantla, Zaragoza, Mixcoac y Vallejo; además, los resultados de las metas mensuales de colocación de créditos, mostraron que la sucursal Portales registró el menor cumplimiento de metas, con un 79%, mientras que las demás registraron porcentajes mayores que 80%.</p> <p>El análisis de las metas mensuales de afiliación de centros de trabajo mostró que las cinco sucursales rebasaron la meta de 100%, desde un 123% hasta un 387%; lo anterior indica que las metas deben ser redefinidas, toda vez que las metas rebasadas impiden medir la eficacia del proceso.</p> <p>Se observa que ninguna de las Direcciones, hace referencia al impacto que tiene en el mercado potencial de afiliación de centros de trabajo o al universo de</p>	<p><b>CORRECTIVA:</b></p> <p><b>PREVENTIVA:</b></p> <p>La Dirección General Adjunta Comercial debe solicitar a la Subdirección General de Administración, la rentabilidad de cada sucursal, con frecuencia anual</p> <p>La Dirección General Adjunta Comercial debe presentar un plan de trabajo donde se reevalúen las metas institucionales de afiliación de centros de trabajo.</p>

  
L.C.P. Carmen Sofía Rivera Villanueva  
Coordinador Administrativo de Alta  
Responsabilidad

  
Ing. Germán Amezcua Vallarta  
Coordinador Técnico Administrativo de Alta  
Responsabilidad

  
L.C.P. Marina Fabiola Méndez López  
Coordinador Técnico Administrativo de Alta  
Responsabilidad

  
C.P. Víctor Noé Hernández Guadarrama  
Gerente de Auditoría Interna



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

**Cédula de Observaciones**

Hojas No. 9 de 10  
Número de auditoría: 4 /2019  
Número de observación: 1  
Monto fiscalizable: N/A  
Monto fiscalizado: N/A  
Monto por aclarar: N/A  
Monto por recuperar: N/A

trabajadores que se tienen en cada una de su ámbito territoriales asignados, y por consiguiente no han logrado obtener el porcentaje de avance respecto de la cobertura lograda con relación al mercado potencial.

La mejora continua del proceso de originación y administración del crédito, establecida en la Política de Calidad, que se encuentra en el numeral 5.2 del Manual de Calidad, que a la letra dice:

*"Otorgar créditos a los trabajadores formales del país y, promover el ahorro, para su bienestar y el de su familia, a través de la mejora continua del proceso de originación y administración de crédito y del cumplimiento de la normatividad aplicable dentro del Sistema de Gestión de Calidad institucional (SGC); para satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, aplicando principios y valores éticos."*

La mejora continua, con base en lo anterior, hace necesario que los recursos financieros sean movilizados de forma adecuadas para promover la economía de las sucursales, por lo que se vuelve importante contar con un mecanismo que mida la rentabilidad de cada una de ellas, así como un mecanismo que mida el porcentaje de avance en cuanto a la cobertura lograda con relación al mercado potencial, como parte del seguimiento y control de resultados.

**CAUSA:**

El Control de los recursos financieros asignados impide identificar la economía del proceso y su vinculación con las metas, además de imposibilitar realizar una correcta evaluación del desempeño.

**Nombre:** Mtra. Nancy Brenda Zayola Olvera

**Cargo:** Directora General Adjunta Comercial del Instituto FONACOT

**Fecha de firma:** 28 de junio de 2019.

**Fecha compromiso:** 30 de agosto de 2019

L.C.P. Carmen Sofía Rivera Villanueva  
Coordinador Administrativo de Alta  
Responsabilidad

Ing. Germán Amezcua Vallarta  
Coordinador Técnico Administrativo de Alta  
Responsabilidad

L.C.P. Marina Fabiola Méndez López  
Coordinador Técnico Administrativo de Alta  
Responsabilidad

C.P. Víctor Noé Hernández Guadarrama  
Gerente de Auditoría Interna





**FUNCIÓN PÚBLICA**

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

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

**Cédula de Observaciones**

Hojas No. **10** de **10**  
Número de auditoría: 4 /2019  
Número de observación: 1  
Monto fiscalizable: N/A  
Monto fiscalizado: N/A  
Monto por aclarar: N/A  
Monto por recuperar: N/A

**EFFECTO:**

Falta de economía y eficacia en el desempeño institucional.

**FUNDAMENTO LEGAL.**

Política de Calidad.

L.C.P. Carmen Sofía Rivera Villanueva  
Coordinador Administrativo de Alta  
Responsabilidad

Ing. Germán Amezcua Vallarta  
Coordinador Técnico Administrativo de Alta  
Responsabilidad

L.C.P. Marina Fabiola Méndez López  
Coordinador Técnico Administrativo de Alta  
Responsabilidad

C.P. Víctor Noé Hernández Guadarrama  
Gerente de Auditoría Interna



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

Cédula de Observaciones

Hojas No. 11 de 16  
Número de auditoría: 4 /2019  
Número de observación: 2  
Monto fiscalizable: N/A  
Monto fiscalizado: N/A  
Monto por aclarar: N/A  
Monto por recuperar: N/A

Ente: **Instituto FONACOT**

Sector: **Secretaría del Trabajo y Previsión Social**

Unidad Auditada: **Dirección General Adjunta Comercial del Instituto FONACOT y Dirección General Adjunta de Crédito Finanzas.**

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

OBSERVACIÓN

RECOMENDACIONES

**INEFICACIA DEL CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN Y DE LOS OBJETIVOS DEL INSTITUTO.**

**Vertiente revisada:** Eficacia.

Misión:

El análisis del cumplimiento de la misión del Instituto, que es *apoyar a los trabajadores de centros de trabajo afiliados, al garantizar el acceso a créditos, otorgar financiamiento y a promover el ahorro, para su bienestar social y el de su familia*; se realizó mediante la aplicación de cuestionarios de satisfacción a 2,539 usuarios que tramitaron créditos en 2018. Del total de encuestados que se les preguntó si el Instituto les ofreció alguna opción para fomentar el ahorro, respondieron lo siguiente:


Respuestas:	Porcentaje	Trabajadores
No	68	1,727
Le proporcionaron folletos y cuadernillos para mejorar sus finanzas	29	736
Le ofrecieron una cuenta de ahorro	3	77
Total	100	2,539

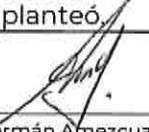
Los porcentajes indican que el Instituto ofreció a 3 de cada 10 afiliados la información para fomentar su ahorro, por lo que se observó que el instituto cumple de forma parcial con la misión que se planteó.


**CORRECTIVA:**


**PREVENTIVA:**

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.

  
L.C.P. Carmen Sofía Rivera Villanueva  
Coordinador Administrativo de Alta  
Responsabilidad

  
Ing. Germán Amezcua Vallarta  
Coordinador Técnico Administrativo de Alta  
Responsabilidad

  
L.C.P. Marina Fabiola Méndez López  
Coordinador Técnico Administrativo de Alta  
Responsabilidad

  
C.P. Víctor Noé Hernández Guadarrama  
Gerente de Auditoría Interna



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

Cédula de Observaciones

Hojas No. 12 de 16  
Número de auditoría: 4 /2019  
Número de observación: 2  
Monto fiscalizable: N/A  
Monto fiscalizado: N/A  
Monto por aclarar: N/A  
Monto por recuperar: N/A

Objetivo:

En el punto 4.1 del Manual de Calidad del Instituto *Comprensión de la organización y de su contexto*, menciona que el objeto del INFONACOT es el otorgamiento de un financiamiento a los trabajadores para que adquieran bienes y servicios que contribuyan a elevar su nivel de vida y su patrimonio familiar.

El resultado de los cuestionarios muestra lo siguiente:

Respuestas	Porcentaje	Trabajadores
Pago de deudas	58	1,472
Comprar ropa, calzado, muebles y vehículos	38	965
No le fue de apoyo a su economía	4	102

De lo anterior, se observó un incumplimiento de dicho objetivo, ya que uno de cada dos encuestados mencionó que utiliza su crédito para el pago de deudas, con lo que deja de adquirir bienes y servicios que incrementen su nivel de vida o el de sus familias.

**CAUSA:**

Cumplimiento parcial de la misión del Instituto.  
Cumplimiento parcial del objetivo del Instituto

**EFECTO:**

Daño a la imagen institucional

**Nombre:** Mtra. Nancy Brenda Zayola Olvera

**Cargo:** Directora General Adjunta Comercial  
del Instituto FONACOT

L.C.P. Carmen Sofia Rivera Villanueva  
Coordinador Administrativo de Alta  
Responsabilidad

Ing. Germán Arnezcu Vallarta  
Coordinador Técnico Administrativo de Alta  
Responsabilidad

L.C.P. Marina Fabiola Méndez López  
Coordinador Técnico Administrativo de Alta  
Responsabilidad

C.P. Víctor Noé Hernández Guadarrama  
Gerente de Auditoría Interna





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

**Cédula de Observaciones**

Hojas No. 13 de 16  
Número de auditoría: 4 /2019  
Número de observación: 2  
Monto fiscalizable: N/A  
Monto fiscalizado: N/A  
Monto por aclarar: N/A  
Monto por recuperar: N/A

**FUNDAMENTO LEGAL.**

Misión institucional.  
Punto 4.1 del Manual de Calidad del Instituto FONACOT.

**Fecha de firma:** 28 de junio de 2019.

**Fecha compromiso:** 30 de agosto de 2019

L.C.P. Carmen Sofia Rivera Villanueva  
Coordinador Administrativo de Alta  
Responsabilidad

Ing. German Amezcua Vallarta  
Coordinador Técnico Administrativo de Alta  
Responsabilidad

L.C.P. Marina Fabiola Méndez López  
Coordinador Técnico Administrativo de Alta  
Responsabilidad

C.P. Victor Noé Hernández Guadarrama  
Gerente de Auditoría Interna



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

Hojas No. 14 de 16  
Número de auditoría: 4/2019  
Número de observación: 3  
Monto fiscalizable: N/A  
Monto fiscalizado: N/A  
Monto por aclarar: N/A  
Monto por recuperar: N/A

Ente: Instituto FONACOT

Sector: Secretaría del Trabajo y Previsión Social

Unidad Auditada: Dirección General Adjunta Comercial del Instituto FONACOT  
y Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas.

Clave de programa:  
800 "Al Desempeño".

OBSERVACIÓN

RECOMENDACIONES

**DEFICIENCIAS ENCONTRADAS EN LA ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVO DE LAS SUCURSALES MIXCOAC Y PORTALES.**

**CORRECTIVA:**

**Vertiente revisada:** Eficiencia y Competencia de los actores.

**PREVENTIVA:**

De la revisión al archivo de las sucursales Portales y Mixcoac para comprobar la correcta clasificación de expedientes, en apego al Catálogo de Disposición Documental (CADIDO) en el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2018, se determinó lo siguiente:

La Dirección General Adjunta Comercial, en forma conjunta con la Coordinación de archivo debe 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.

- Se identificó que no se han realizado las actividades de archivo, como son clasificación, organización, seguimiento, localización, transferencia, resguardo, conservación, selección y destino final de los documentos de archivo que se generen, obtengan, adquieran, transformen o conserven.
- Así mismo se aprecia que los expedientes no cuentan con carátulas, marbetes o guarda exterior, ni un archivo de documentos electrónicos, como lo marca la normativa aplicable a las gestiones del archivo.
- No se cuenta con un calendario anual de transferencia documental conforme al ciclo vital de los documentos, los expedientes en el archivo para su traslado al archivo en trámite y/o concentración y en su caso de este al archivo histórico, de acuerdo a las políticas del catálogo de disposición final.

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

L.C.P. Carmen Sofía Rivera Villanueva  
Coordinador Administrativo de Alta  
Responsabilidad

Ing. Germán Armezcu Vallarta  
Coordinador Técnico Administrativo de Alta  
Responsabilidad

L.C.P. Marina Fabiola Méndez López  
Coordinador Técnico Administrativo de Alta  
Responsabilidad

C.P. Víctor Noé Hernández Guadarrama  
Gerente de Auditoría Interna





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

**Cédula de Observaciones**

Hojas No. **15** de **16**  
Número de auditoría: 4/2019  
Número de observación: 3  
Monto fiscalizable: N/A  
Monto fiscalizado: N/A  
Monto por aclarar: N/A  
Monto por recuperar: N/A

- El responsable del archivo en las sucursales Portales y Mixcoac, no ha recibido la capacitación adecuada y necesaria sobre la introducción a la gestión documental y administración de archivo.

La situación antes descrita pone en riesgo al Instituto de ser acreedor a una sanción ya que está contraviniendo con lo dispuesto en el artículo 117 de la Ley General de Archivo que a la letra dice:

*"Artículo 117. Las infracciones administrativas a que se refiere este título o cualquier otra derivada del incumplimiento de las obligaciones establecidas en la presente Ley, cometidas por servidores públicos, serán sancionadas ante la autoridad competente en términos de la ley aplicable en materia de responsabilidades administrativas de los servidores públicos, según corresponda".*

**CAUSA:**

Retraso en la administración del archivo de concentración del Instituto.

Falta de supervisión en la ejecución en materia de archivo.

Falta de capacitación correspondiente al personal responsable del Archivo.

**EFEECTO:**

Presunta responsabilidad administrativa, de acuerdo con el artículo 55 de la Ley Federal de Archivos.

**Nombre:** Mtra. Nancy Brenda Zayola Olvera

**Cargo:** Directora General Adjunta Comercial del Instituto FONACOT

**Nombre:** Lic. Jorge Marco Antonio Maya Mejía  
**Cargo:** Director de Supervisión de Operaciones

**Nombre:** Lic. Virginia Hernandez Santiago  
**Cargo:** Coordinador de Archivo de la oficina de Mixcoac

L.C.P. Carmen Sofia Rivera Villanueva  
Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad

Ing. German Amezcua Vallarta  
Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad

L.C.P. Mariña Fabiola Méndez López  
Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad

C.P. Victor Noé Hernández Guadarrama  
Gerente de Auditoría Interna





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

Hojas No. 16 de 16  
Número de auditoría: 4/2019  
Número de observación: 3  
Monto fiscalizable: N/A  
Monto fiscalizado: N/A  
Monto por aclarar: N/A  
Monto por recuperar: N/A

**FUNDAMENTO LEGAL.**


Artículos 14, 15, 16 y 18 de la Ley Federal de Archivos.

Artículos 10 y 11 del Reglamento de la Ley Federal de Archivos.

Numeral 11 del ACUERDO que tiene por objeto emitir las Disposiciones generales en las materias de archivos y transparencia para la Administración Pública Federal y su Anexo Único.

Guía Simple de Archivo del Instituto Nacional para el Consumo de los Trabajadores 2018.

Catálogo de Disposición Documental 2018. Vigente.

  
**Nombre:** Lic. Israel Audiffred Valadez  
**Cargo:** Coordinador de Archivo  
de la oficina de Portales

**Fecha de firma:** 28 de junio de 2019.

**Fecha compromiso:** 30 de agosto de 2019

L.C.P. Carmen Sofia Rivera Villanueva  
Coordinador Administrativo de Alta  
Responsabilidad

Ing. German Amezcua Vallarta  
Coordinador Técnico Administrativo de Alta  
Responsabilidad

L.C.P. Marina Fabiola Méndez López  
Coordinador Técnico Administrativo de Alta  
Responsabilidad

C.P. Victor Noé Hernández Guadarrama  
Gerente de Auditoría Interna