



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

Hoja No. 016 de 030  
Número de auditoría: 11/2015.  
Número de observación: 1  
Monto fiscalizable: N.A.  
Monto fiscalizado: N.A.  
Monto por aclarar: N.A.  
Monto por recuperar: N.A.  
Riesgo: Medio

Ente: Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.	Sector: Trabajo y Previsión Social.	Clave: 14120.
Área Auditada: Subdirección General Comercial y Subdirección General de Crédito.		
Clave de programa y descripción de la auditoría: 800 Al Desempeño.		

Observación.	Recomendación.
<p><b>Vertiente revisada:</b> Eficacia.</p> <p><b>Título:</b> Afiliación de Centros de Trabajo.</p> <p><b>Observación:</b></p> <p>1.1 El 30 de noviembre de 2012, se estableció en la Ley Federal del Trabajo en su artículo 132, fracción XXVI Bis, la obligación de los patrones de afiliarse al Instituto FONACOT a efecto de que los trabajadores puedan ser sujetos del crédito que proporciona este Instituto.</p> <p>Para atender tal mandato de Ley, el Instituto desde junio de 2013 implementó en su página de internet una liga denominada "Micrositio", donde las empresas pueden iniciar su proceso de afiliación, como centro de trabajo.</p> <p>Para tener un panorama de este proceso, este Órgano Interno de Control (OIC) solicitó a la Subdirección General de Crédito la información, respecto a la afiliación de centros de trabajo mediante el Micrositio con cifras a junio de 2015. Del análisis a la información proporcionada se determinó que en la Zona Regional Sureste se registraron un total de 34,861 empresas, de las cuales 31,472 (90%) ya concluyeron su afiliación y tiene en proceso de captura un total de 3,389 (10%) empresas. (Anexo 1).</p> <p>En la Zona Sureste resalta la Dirección Estatal Veracruz, con un total de 1,116 (33%) empresas en proceso de captura, sin embargo en la visita que realizó este OIC a dicha Dirección, se encontraron 12 cajas de archivo que contienen 2,718 expedientes de empresas que ya entregaron su documentación y están pendientes de ser revisadas por parte del personal de la Dirección Estatal Veracruz, para concluir su afiliación al Instituto FONACOT, por lo que un total de 49,212 trabajadores pertenecientes a estos centros de trabajo, no tienen acceso al crédito. (Anexo 2 en medio magnético).</p>	<p><b>Correctiva:</b></p> <p>1.1 La Subdirección General Comercial deberá evaluar la conveniencia de establecer un programa para abatir el rezago de la Dirección Estatal Veracruz en cuanto a la afiliación de las empresas que iniciaron su trámite en el "Micrositio".</p> <p>Para esta actividad, es importante efectuar un análisis de las cargas de trabajo y cuando disminuya la afluencia de trabajadores a la oficina, destinar personal para concluir el proceso de afiliación.</p> <p>1.1.1 Asimismo la Subdirección General Comercial deberá determinar conjuntamente con el Director Comercial Regional Sureste, cuantas empresas están en la misma condición, en las otras cuatro Direcciones Estatales que integran esta Zona, para abatir el rezago existente.</p> <p><b>Entregable:</b> Un escrito que describa las acciones a llevar y los resultados esperados.</p> <p>1.2 Asimismo la Subdirección General Comercial deberá determinar conjuntamente con el Director Comercial Regional Sureste, un programa para afiliar a los municipios del estado de Veracruz de mayor relevancia y cercanía primeramente, y después a los demás. En su caso, manifestar fehacientemente la imposibilidad de llevarlo a cabo.</p> <p><b>Entregable:</b> Un escrito que describa las acciones a llevar y los resultados esperados.</p>

Elaboró: S.P. Mario Villalobos Rosas.  
Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad.

Revisó: L.C.P. José Antonio Hernández Aróstico.  
Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad.

Autorizó: L.C.P. Esteban Jesús Vargas Rubín.  
Coordinador de la auditoría.  
Gerente de Auditoría Administrativa y de Control.

Lic. José Antonio Mendoza Tello.  
Jefe de Grupo  
Titular del Área de Auditoría Interna.

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



**SFP**  
 SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

Ente: Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.	Sector: Trabajo y Previsión Social.	Clave: 14120.
Área Auditada: Subdirección General Comercial y Subdirección General de Crédito.		
Clave de programa y descripción de la auditoría: 800 Al Desempeño.		

Asimismo, la fuerza de trabajo destinada para atender la afiliación de centros de trabajo en la Dirección Estatal Veracruz es de un analista, que adicionalmente destina parte de su horario de trabajo a autorizar créditos en ventanilla, por lo que se considera que la demanda de empresas para afiliarse al Instituto FONACOT, rebasa la capacidad de respuesta de esta Dirección.

Cabe mencionar que en el seguimiento realizado por este OIC durante la semana del 31 de agosto al 4 de septiembre de 2015, se observó que en ocasiones la concurrencia de trabajadores disminuye.

Se observó que la Dirección Comercial Sureste, no cuenta con un plan para abatir el rezago en la afiliación de estos centros de trabajo, tampoco se tienen clasificadas las empresas por número de trabajadores para que en función de ello, se establezcan prioridades para en su caso se concluya el proceso de afiliación.

Por otra parte y con relación a la cobertura de centros de trabajo del Gobierno Estatal (municipios), se determinó que la Dirección Estatal Veracruz solo tiene afiliados a 13 (6%) municipios de los 212 que integran el estado de Veracruz.

En consecuencia, esta problemática no permite cumplir con eficacia la Misión del Instituto FONACOT que establece "Apoyar a los trabajadores de centros de trabajo afiliados, al garantizar el acceso a créditos, otorgar financiamiento y promover el ahorro, para su bienestar social y el de su familia..."

1.2 Dentro de los resultados operativos del Instituto FONACOT, la mayoría de las ocasiones se le da relevancia a los obtenidos en la afiliación de centros de trabajo, por ello este Órgano Interno de Control (OIC) solicitó a la Subdirección General Comercial las metas y los resultados mensuales de la afiliación de empresas por el periodo de enero de 2014 a junio de 2015, de las Direcciones que integran la Dirección Comercial Regional Sureste.

1.3 La Subdirección General Comercial deberá consolidar las metas de afiliación de centros de trabajo y los resultados obtenidos para el ejercicio 2015, con objeto que todas las áreas que participan en este proceso, lo hagan al amparo de cifras oficiales e institucionales.

*Entregable: Informar a las Direcciones Comerciales Regionales, Direcciones Estatales y al OIC, las metas de afiliación de centros de trabajo y los resultados obtenidos durante el ejercicio 2015.*

**Preventiva:**

1.1 La Subdirección General Comercial deberá establecer un reporte de las empresas que entregaron su documentación y están pendientes de ser revisadas para concluir su afiliación, con periodicidad mensual y que será aplicable a las Direcciones Estatales, esto con objeto que en lo sucesivo se evite al máximo tener rezago de estos casos.

*Entregable: Un escrito que describa las acciones a llevar y los resultados esperados.*

1.2 La Subdirección General Comercial deberá considerar que sea el Director Comercial Regional el que se encargue de proporcionar la base de datos de las empresas nuevas que se pueden afiliar en las Direcciones Estatales que integran su zona.

*Entregable: Un escrito con el resultado de la propuesta.*

Elaboró:   
 C.P. Mario Villalobos Rosas.  
 Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad.

Revisó:   
 L.C.P. José Antonio Hernández Aróstico.  
 Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad.

Autorizó:   
 L.C.P. Estéfán Jesús Vargas Rubín.  
 Coordinador de la auditoría.  
 Gerente de Auditoría Administrativa y de Control.

Autorizó:   
 Lic. José Antonio Mendoza Tello.  
 Jefe de Grupo  
 Titular del Área de Auditoría Interna.



SFP

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

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

Cédula de Observaciones.

Hoja No. 018 de 030  
Número de auditoría: 11/2015.  
Número de observación: 1  
Monto fiscalizable: N.A.  
Monto fiscalizado: N.A.  
Monto por aclarar: N.A.  
Monto por recuperar: N.A.  
Riesgo: Medio

Ente: Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores. Sector: Trabajo y Previsión Social. Clave: 14120.  
Área Auditada: Subdirección General Comercial y Subdirección General de Crédito. Clave de programa y descripción de la auditoría: 800 Al Desempeño.

1) En el ejercicio 2014 no se establecieron metas de afiliación de centros de trabajo.  
Del análisis a la información proporcionada, se determinó que en el ejercicio 2014 no se establecieron metas de afiliación de centros de trabajo, y solo se reportó la cifra acumulada de empresas afiliadas, por lo que no fue posible identificar aquellos afiliados en dicho periodo.

2) Rezago en el cumplimiento de metas 2015.  
Por lo que respecta al ejercicio 2015, la Subdirección General Comercial estableció metas de afiliación mensual, que se integraron con centros de trabajo en estatus 30 que son aquellas que ya registraron sus datos en el Micrositio pero falta concluir su proceso de afiliación, además de contar con 30 o más trabajadores registrados en el IMSS.

Para la Zona Regional Sureste se integró una meta anual en 2015 para afiliarse a 1,454 centros de trabajo, y al 30 de junio de 2015, se tenía un avance acumulado de 441 (30%) empresas afiliadas (Anexo 3).  
Para la Dirección Estatal Villahermosa se estableció una meta anual de 119 empresas y tiene un avance acumulado a junio de 2015 de 22 (18%) centros de trabajo afiliados. La Dirección Estatal Veracruz tiene una meta anual de 638 empresas y llevaba a junio un acumulado de 94 (15%) centros de trabajo afiliados.

3) Imprecisión de las metas anuales 2015.  
En la visita que realizó este OIC a las Direcciones Estatales en Tabasco y Veracruz, los Directores de estas localidades manifestaron que durante el mes de enero de 2015, la Subdirección General Comercial les proporcionó el "Resumen de Metas 2015 por estatus centro de trabajo" (Anexos 4 y 5), integradas por empresas en status 30, que cuentan con 75 o más trabajadores, así como empresas no afiliadas.

Entregable: Un escrito con el resultado de la propuesta.

*[Handwritten signature]*

Nombre: Ing. Marco Antonio Iribé Murrieta.  
Cargo: Subdirector General Comercial.

*[Handwritten signature]*

Nombre: Lic. Miguel Santiago Martínez Montfroy.  
Cargo: Director de Supervisión de Operaciones.

Elaboró: C.P. María Villalobos Besas. Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad.  
Revisó: L.C.P. José Antonio Hernández Aróstico. Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad.  
Autorizó: Lic. José Antonio Mendoza Tello. Jefe de Grupo Titular del Área de Auditoría Interna.

Hoja No. **019** de **030**  
 Número de auditoría: 11/2015.  
 Número de observación: 1  
 Monto fiscalizable: N.A.  
 Monto fiscalizado: N.A.  
 Monto por aclarar: N.A.  
 Monto por recuperar: N.A.  
 Riesgo: Medio

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



Ente: Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores. Sector: Trabajo y Previsión Social. Clave: 14120.  
 Área Auditada: Subdirección General Comercial y Subdirección General de Crédito. Clave de programa y descripción de la auditoría: 800 Al Desempeño.

**Fecha de elaboración: 28 de septiembre de 2015.**  
**Fecha compromiso: 2 de diciembre de 2015.**

En el citado documento la Dirección Estatal Villahermosa tiene establecida una meta anual de afiliación de 164 empresas y la Dirección Estatal Veracruz de 455 empresas.

En virtud de la información expuesta en la presente auditoría de desempeño la Subdirección General Comercial reportó para el ejercicio 2015, metas de afiliación de centros de trabajo, que son totalmente diferentes a las asignadas a las Direcciones Estatales en Tabasco y Veracruz, por lo que este OIC determinó su inconsistencia.

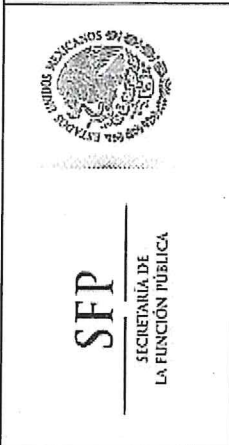
Asimismo, el número de centros de trabajo afiliados a junio de 2015, que proporcionaron los titulares de estas Direcciones Estatales, son totalmente diferentes y por ende no coincide contra los que reportó a este OIC la Subdirección General Comercial.

Las diferencias se presentan a continuación:

- Dirección Estatal Villahermosa.

CONCEPTO	META ANUAL	CENTROS DE TRABAJO AFILIADOS A JUNIO DE 2015
Resumen de Metas 2015 por status centro de trabajo.	164	56 (34%)
Reportadas al OIC.	119	22 (18%)

Elaboró: C.P. Mario Villalobos Rosas. Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad.  
 Revisó: L.C.P. José Antonio Hernández Aróstico. Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad.  
 Autorizó: L.C.P. Esteban Jesús Vargas Rubín. Coordinador de la auditoría. Gerente de Auditoría Administrativa y de Control.  
 Lic. José Antonio Meñidza Tello. Jefe de Grupo Titular del Área de Auditoría Interna.



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

Hoja No. **020** de **030**  
Número de auditoría: 11/2015.  
Número de observación: 1  
Monto fiscalizable: N.A.  
Monto fiscalizado: N.A.  
Monto por aclarar: N.A.  
Monto por recuperar: N.A.  
Riesgo: Medio

Ente: Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores. Sector: Trabajo y Previsión Social. Clave: 14120.  
Área Auditada: Subdirección General Comercial y Subdirección General de Crédito. Clave de programa y descripción de la auditoría: 800 Al Desempeño.

- Dirección Estatal Veracruz.

CONCEPTO	META ANUAL	CENTROS DE TRABAJO AFILIADOS A JUNIO DE 2015
Resumen de Metas 2015 por status centro de trabajo.	455	126 (28%)
Reportadas al OIC.	638	94 (15%)

Por lo anterior, este OIC considera que no es conveniente para evaluación de resultados operativos que la Subdirección General Comercial tenga diferentes parámetros de medición de la eficiencia de las Direcciones Estatales en Villahermosa y Veracruz para la afiliación de centros de trabajo.


**Fundamento Legal:**


Para el punto 1.1

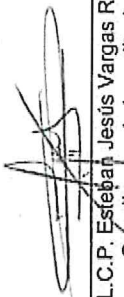
- Ley Federal del Trabajo. Artículo 132, fracción XXVI Bis.


Para el punto 1.2

- Estatuto Orgánico del Instituto FONACOT. Artículo 27, fracción I.

Elaboró:  C.P. Mario Villatobos Rosas. Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad.

Revisó:  L.C.P. José Antonio Hernández Aróstico. Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad.

Autorizó:  L.C.P. Esteban Jesús Vargas Rubín. Coordinador de la auditoría. Gerente de Auditoría Administrativa y de Control.

 Lic. José Antonio Méndez Tello. Jefe de Grupo Titular del Área de Auditoría Interna.




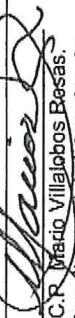

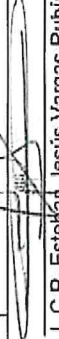
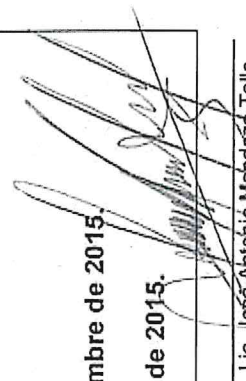
**SFP**  
SECRETARÍA DE  
LA FUNCIÓN PÚBLICA

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

Hoja No. **030** de **030**  
Número de auditoría: 11/2015.  
Número de observación: 2  
Monto fiscalizable: N.A.  
Monto fiscalizado: N.A.  
Monto por aclarar: N.A.  
Monto por recuperar: N.A.  
Riesgo: Medio

Ente: Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores. Sector: Trabajo y Previsión Social. Clave: 14120.  
Área Auditada: Subdirección General Comercial y Subdirección General de Crédito. Clave de programa y descripción de la auditoría: 800 Al Desempeño

Observación.	Recomendación.
<p><b>Vertiente revisada:</b> Economía.</p> <p><b>Título:</b> Costo de colocación promedio de un crédito.</p> <p><b>Observación:</b> El instituto FONACOT, no cuenta con un indicador del costo promedio del crédito, ni metodología para el cálculo del mismo, por lo que no se genera información para medir el comportamiento sobre la eficiencia y la eficacia de la institución, lo que limita la correcta planeación institucional. Asimismo de la revisión realizada en el ejercicio 2011, por la Auditoría Superior de la Federación, dicha instancia recomendó que se determinara el costo de colocación promedio por crédito y en ese entonces el INFONACOT, cálculo el costo promedio en \$862.90 pesos. (Ocho cientos sesenta y dos pesos 90/100 M.N). Lo anterior toma relevancia toda vez que al tener disponible el costo promedio del crédito, facilita la proyección del efecto de las decisiones que se presentan con relación a la implementación de nuevos productos y asegura una correcta planificación y utilización de los recursos materiales y humanos del instituto. En el <b>anexo 1</b> se presenta cuadro con los gastos incurridos por concepto de tiempo extra, luz y telefonía, de la zona sureste durante el periodo marzo a junio de 2015, observándose variaciones de incrementos y decrementos mes a mes.</p> <p><b>Fundamento Legal:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Artículo 27 de la Ley Federal de Presupuestos y Responsabilidad Hacendaria 2015.</li> </ul>	<p><b>Preventiva:</b> El instituto deberá verificar si cuenta con personal capacitado para determinar una metodología de cálculo del costo promedio del crédito, de no ser así se deberá valorar la contratación de servicios actuariales para la implementación y cálculo del mismo. Aunado a lo anterior se considera que en la medida que se conozcan a detalle dichos gastos que se generan en una sucursal y el número y monto de los créditos colocados, permitirían tener los elementos necesarios para tomar mejores decisiones. <i>Entregable: Documento donde se estipule lo siguiente: Nombre del indicador, Dimensión, Método de Cálculo, Unidad de Medida, Frecuencia de medición y definición, que permita medir y determinar el costo del crédito.</i></p> <p> Nombre: Ing. Marco Antonio Iribe Murrieta. Cargo: Subdirector General Comercial.</p> <p><b>Fecha de elaboración:</b> 28 de septiembre de 2015. <b>Fecha compromiso:</b> 2 de diciembre de 2015.</p>

Elaboró:  C.P. Mario Villalobos Basas. Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad.  
Revisó:  L.C.P. José Antonio Hernández Aróstico. Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad.  
Autorizó:  L.C.P. Esteban Jesús Vargas Rubín. Coordinador de la auditoría. Gerente de Auditoría Administrativa y de Control.  
Autorizó:  Lic. José Antonio Mendoza Tello. Jefe de Grupo Titular del Área de Auditoría Interna.



SFP

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

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

#### Cédula de Observaciones.

Hoja No. de  
Número de auditoría: 14/2015.  
Número de observación: 2  
Monto fiscalizable: \$6,334 miles de pesos  
Monto fiscalizado: \$2,210 miles de pesos  
Monto por aclarar: \$1,426 miles de pesos  
Monto por recuperar: N.A.  
Riesgo: Bajo

Ente: Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores. Sector: Trabajo y Previsión Social. Clave: 14120.

Área Auditada: Subdirección General Comercial, Subdirección General de Crédito y Subdirección General de Recuperación y Cartera. Clave de programa y descripción de la auditoría: 810 (Unidades Administrativas, Sucursales, Regionales, o Delegacionales y Programas Interinstitucionales)

#### Observación.

#### DEMORA EN LA COBRANZA A CENTROS DE TRABAJO Y FALTA DE GESTIONES NECESARIAS PARA EL COBRO.

Del análisis a 15 Centros de Trabajo en mora, del periodo de octubre 2014 a septiembre de 2015, se determinaron las siguientes inconsistencias:

- 1 La Dirección de Plaza Tacubaya incurrió en retrasos, que oscilan entre los 46 y los 287 días para llevar a cabo las gestiones de cobranza administrativa a seis Centros de Trabajo que en conjunto suman 32 cédulas de emisión que ascienden a \$784,351.76 (Setecientos Ochenta y Cuatro mil trescientos cincuenta y un pesos 76/100 M.N.). Esta situación incumple con lo dispuesto en el Manual de Crédito MA09.23 en el punto 4.1.1 Políticas para la Recuperación del Crédito punto 11 Anexo 1.

- 2 Asimismo, en nueve Centros de Trabajo con 44 cédulas de emisión que ascienden a \$1,426,384.62 (Un millón cuatrocientos veintiséis mil trescientos ochenta y cuatro pesos 62/100. M.N.) la Dirección de Tacubaya no ha realizado la asignación a Prestadores de Servicios Externos de Cobranza, lo cual se incumple a lo establecido en el Manual de Crédito MA09.23 en el punto 3.3 Políticas para la Aclaración de Sanciones a Centros de Trabajo punto 1 Anexo 2.

Lo anteriormente expuesto demuestra que no se ha realizado la cobranza administrativa, extrajudicial y judicial por parte de la Dirección de Plaza Tacubaya, ocasionando con ello que se incremente el monto de la cartera vencida del Instituto,

L.C.P. José Antonio Hernández Aróstico  
Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad

L.C. Esteban Jesús Vargas Rubín  
Gerente de Auditoría Administrativa y de Control

#### Recomendación.

#### Correctiva:

- 1 No procede.
- 2 La Subdirección General Comercial en coordinación con la Subdirección General de Recuperación y Cartera deberán presentar al Órgano Interno de Control, un informe describiendo los motivos por el cual no se han realizado las gestiones oportunas para el cobro de la emisiones

Entregable: Soporte documental de las gestiones administrativas, extrajudiciales y judiciales realizadas para el cobro de las emisiones.

#### Preventiva:

- 1 y 2 La Subdirección General Comercial en coordinación con la Subdirección General de Recuperación y Cartera deberán, llevar a cabo las siguientes acciones:

En lo subsecuente se deberán tomar las medidas necesarias para reforzar la supervisión para que el personal se apegue estrictamente a lo dispuesto en las normas y procedimientos que regulan las gestiones de cobranza.

Lic. José Antonio Mendozo Tello  
Titular del Área de Auditoría Interna

Lic. Esteban Jesús Vargas Rubín  
Gerente de Auditoría Administrativa y de Control

Lic. José Antonio Mendozo Tello  
Titular del Área de Auditoría Interna

Este documento forma parte de un expediente clasificado como reservado en términos de los artículos 13 fracción V y 14 fracción VI de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental. Número de Orden de Auditoría 14/2015.

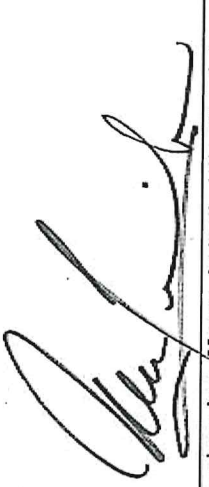




Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional  
para el Consumo de los Trabajadores.


Cédula de Observaciones.

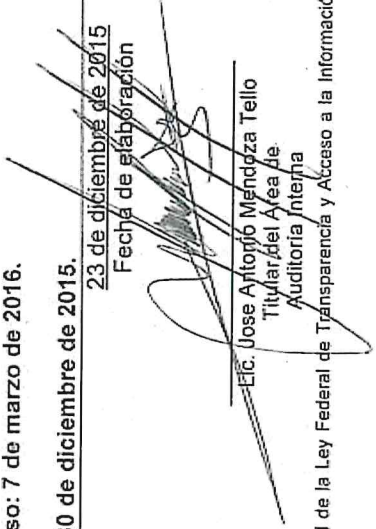
64  
Hoja No. de 27  
Número de auditoría: 14/2015.  
Número de observación: 2  
Monto fiscalizable: \$5,334 miles de pesos  
Monto fiscalizado: \$2,210 miles de pesos  
Monto por aclarar: \$1,426 miles de pesos  
Monto por recuperar: N.A.  
Riesgo: Bajo

Ente: Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.	Sector: Trabajo y Previsión Social.	Clave: 14120.
Área Auditada: Subdirección General Comercial, Subdirección General de Crédito y Subdirección General de Recuperación y Cartera.		
Clave de programa y descripción de la auditoría: 810 (Unidades Administrativas, Sucursales, Regionales, o Delegacionales y Programas Interinstitucionales)		

<p><b>Fundamento Legal.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Manual de Crédito del Instituto FONACOT MA09.23 vigencia del 1-8-2014 al 21-8-2015.</li> <li>3.3. Políticas para la Aplicación de Sanciones a Centros de Trabajo, numeral 1.</li> <li>4.1.1. Políticas para la Recuperación del Crédito FONACOT a través de Centros de Trabajo, numeral 11.</li> <li>Procedimiento para la Cobranza a Centros de Trabajo Numeral 17.</li> </ul>	<p><i>Entregable: Oficio describiendo las acciones a tomar para que se realice en tiempo y forma las gestiones de cobro de los Centros de Trabajo.</i></p>  <p>Nombre: Ing. Marco Antonio Iribe Murrrieta. Cargo: Subdirector General Comercial.</p>  <p>Nombre: Act. Abraham Barrientos Velázquez Cargo: Subdirector General de Recuperación y Cartera</p> <p>Fecha compromiso: 7 de marzo de 2016. Fecha de firma: 30 de diciembre de 2015.</p>
--	---

  
L.C. Esteban Jesús Vargas Rubín  
Gerente de Auditoría  
Administrativa y de Control

  
L.C.P. José Antonio Hernández Aróstico  
Coordinador Técnico Administrativo  
de Alta Responsabilidad

  
Efc. Jose Antónjo Mendoza Tello  
Titular del Área de Auditoría Interna

Fecha de elaboración: 23 de diciembre de 2015

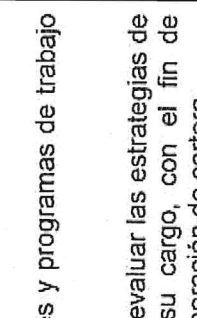
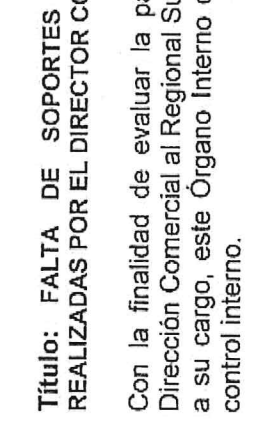


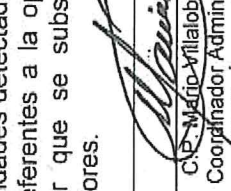


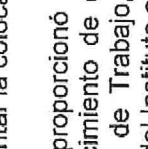
Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional  
para el Consumo de los Trabajadores.  
Cédula de Observaciones.

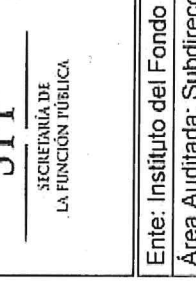
Hoja No. 027 de 034  
Número de auditoría: 11/2015.  
Número de observación: 3  
Monto fiscalizable: N.A.  
Monto fiscalizado: N.A.  
Monto por aclarar: N.A.  
Monto por recuperar: N.A.  
Riesgo: Medio

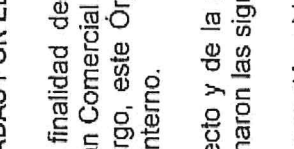
Ente: Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores. Sector: Trabajo y Previsión Social. Clave: 14120.  
Área Auditada: Subdirección General Comercial y Subdirección General de Crédito. Clave de programa y descripción de la auditoría: 800 Al Desempeño.

Observación.	Recomendación.
<p><b>Vertiente revisada:</b> Eficacia.</p> <p><b>Título:</b> FALTA DE SOPORTES DOCUMENTALES DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL DIRECTOR COMERCIAL REGIONAL SURESTE.</p> <p>Con la finalidad de evaluar la participación y contribución del Titular de la Dirección Comercial al Regional Sureste en el logro de las metas de las oficinas a su cargo, este Órgano Interno de Control (OIC) formuló un cuestionario de control interno.</p> <p>Al respecto y de la respuesta de la Dirección Comercial Regional Sureste, se determinaron las siguientes situaciones:</p> <p>A. No presentó evidencia documental sobre los planes y programas de trabajo establecidos en la región.</p> <p>B. No se presentó evidencia documental que permita evaluar las estrategias de promoción a Centros de Trabajo de la región a su cargo, con el fin de incrementar la colocación de crédito, así como la recuperación de cartera.</p> <p>C. No proporcionó evidencia documental sobre el trabajo de promoción y establecimiento de convenios o contratos con entidades gubernamentales y Centros de Trabajo, con el propósito de ampliar la cobertura de servicio y crédito del Instituto en la región a su cargo.</p> <p>D. No describió el proceso que lleva a cabo para dar seguimiento a irregularidades detectadas por parte de los Centros de Trabajo, así como en su caso, referentes a la operación de las oficinas a su cargo, con el objeto de asegurar que se subsanen y proporcionen un servicio de calidad a los trabajadores.</p>	<p><b>Preventiva:</b></p> <p>1. El Subdirector General Comercial deberá girar instrucciones a los Directores Comerciales Regionales, para que den cumplimiento a las atribuciones y facultades que tienen asignadas en el artículo 32, del Estatuto Orgánico del Instituto FONACOT, deberán dejar constancia de las acciones realizadas para futuras revisiones.</p> <p><i>Entregable:</i> Oficio que indique la instrucción de trabajo a los Directores Comerciales Regionales.</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p><b>Nombre:</b> Ing. Marco Antonio Iribé Murrieta. <b>Cargo:</b> Subdirector General Comercial.</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p><b>Nombre:</b> Miguel Santiago Martínez Momroy. <b>Cargo:</b> Director de Supervisión de Operaciones.</p>

Elaboró:  C.P. Mario Villalobos Rosas, Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad.

Revisó:  L.C.P. José Antonio Hernández Aróstico, Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad.

Autorizó:  Lic. José Antonio Mendoza Tello, Jefe del Grupo Titular del Área de Auditoría Interna.

Gerente de Auditoría Administrativa y de Control:  L.C.P. Esteban Jesús Vargas Rubín, Coordinador de la auditoría.



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

Hoja No. 028 de 030  
Número de auditoría: 11/2015.  
Número de observación: 3  
Monto fiscalizable: N.A.  
Monto fiscalizado: N.A.  
Monto por aclarar: N.A.  
Monto por recuperar: N.A.  
Riesgo: Medio

Ente: Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores. Sector: Trabajo y Previsión Social. Clave: 14120.

Área Auditada: Subdirección General Comercial y Subdirección General de Crédito. Clave de programa y descripción de la auditoría: 800 Al Desempeño.

E. No presentó soporte documental que demuestre la relación con los Gobiernos Estatales y Municipales, a fin de generar estrategias conjuntas que permitan dar cumplimiento a los objetivos institucionales.

Fundamento legal:

Artículo 32 del Estatuto Orgánico del Instituto FONACOT, fracciones I, II, V, VI y VIII.

Fecha de elaboración: 28 de septiembre de 2015.

Fecha compromiso: 2 de diciembre de 2015.

Elaboró:

C.P. Mario Velázquez Rosas.  
Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad.

Revisó:

L.C.P. José Antonio Hernández Aróstico.  
Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad.

Autorizó:

L.C.P. Esteban Jesús Vargas Rubín.  
Coordinador de la auditoría.  
Gerente de Auditoría Administrativa y de Control.

Lic. José Antonio Mendoza Tello.  
Jefe de Grupo.  
Titular del Área de Auditoría Interna.

SFP

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



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

Cédula de Observaciones.

Hoja No. 029 de 030

Número de auditoría: 11/2015.

Número de observación: 4

Monto fiscalizable: N.A.

Monto fiscalizado: N.A.

Monto por aclarar: N.A.

Monto por recuperar: N.A.

Riesgo: Bajo

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

Sector: Trabajo y Previsión Social. Clave: 14120.

Área Auditada: Subdirección General Comercial y Subdirección General de Crédito.

Clave de programa y descripción de la auditoría: 800 AI Desempeño.

Observación.

Recomendación

Vertiente revisada: Ciudadano Usuario.

Título: TRÁMITE Y AUTORIZACIÓN DEL CRÉDITO FONACOT.

Este Órgano Interno de Control (OIC) aplicó encuestas a 17 de los analistas de las oficinas de Villahermosa y Veracruz, quienes atienden en ventanillas a los trabajadores para brindarles el servicio para la autorización de créditos, con objeto de conocer su opinión respecto a las herramientas con las que cuentan para el desempeño de sus funciones.

Al respecto, resultó que los encuestados coincidieron en manifestar que el sistema CREDERE es muy lento, con frecuencia se traba o se suspende, situación que repercute en la calidad del servicio que recibe el trabajador, pues el trámite de autorización de un crédito llega a demorar más de 45 minutos, e inclusive el trabajador tiene que volver otro día.

Igualmente para conocer la opinión de los trabajadores respecto al servicio que reciben al tramitar su crédito, en las Direcciones Estatales de la Zona Regional Sureste, se realizaron 208 encuestas realizadas destacando lo siguiente:

- En 145 (70%) casos, indicaron que permanecieron de 40 minutos hasta más de un hora para ser atendidos en las Direcciones Estatales.

Con los resultados obtenidos se determinó que el servicio público que reciben los beneficiarios del crédito es susceptible de mejorar en la capacidad de respuesta, si se logran identificar las causas que provocan que el sistema CREDERE presente fallas en los momentos de la actividad cotidiana en que se autorizan los créditos.

Preventiva:

La Subdirección General Comercial y la Subdirección General de Crédito, deberán solicitar a la Dirección de Tecnología de la Información, se realice un diagnóstico del sistema CREDERE, a fin de determinar si puede soportar las actuales operaciones del Instituto.

En su caso tomar las medidas necesarias para reforzar y/o cambiar el sistema, de tal forma que responda a la dinámica operacional del Instituto y se traduzca en mejor servicio al trabajador.

Entregable: Plan de trabajo a seguir para la elaboración de dicho diagnóstico.

Nombre: Act. Ramón Carlos Chávez Rodríguez.  
Cargo: Subdirector General de Crédito

Elaboró:

L.P. Mario Villalobos Rosas.  
Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad.


Revisó:

L.C.P. José Antonio Hernández Aróstico.  
Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad.

Autorizó:

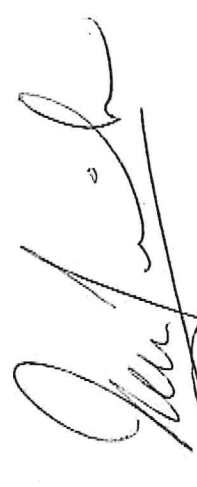
L.C.P. Esteban Jesús Vargas Rubín.  
Coordinador de la auditoría.  
Gerente de Auditoría Administrativa y de Control.

Lic. José Antonio Mendoza Tello.  
Jefe de Grupo  
Titular del Área de Auditoría Interna.

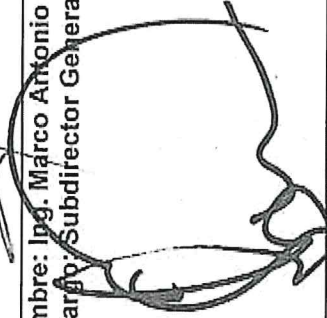
 <p><b>SFP</b> SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA</p>	<p><b>Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.</b></p> <p><b>Cédula de Observaciones.</b></p>	<p>Hoja No. <b>030</b> de <b>030</b></p> <p>Número de auditoría: 11/2015.          Número de observación: 4          Monto fiscalizable: N.A.          Monto fiscalizado: N.A.          Monto por aclarar: N.A.          Monto por recuperar: N.A.          Riesgo: Bajo</p>
<p>Ente: Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores. Sector: Trabajo y Previsión Social. Clave: 14120.</p>		<p>Área Auditada: Subdirección General Comercial y Subdirección General de Crédito. Clave de programa y descripción de la auditoría: 800 Al Desempeño.</p>

**Fundamento Legal:**

- Estatuto Orgánico del Instituto FONACOT. Artículo 27, fracción IV y V.




**Nombre: Ing. Marco Antonio Iribe Murrieta.**  
**Cargo: Subdirector General Comercial.**




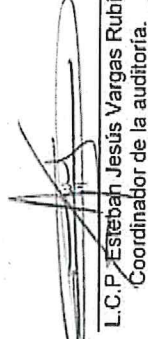
**Nombre: Lic. Miguel Santiago Martínez Monroy.**  
**Cargo: Director de Supervisión de Operaciones.**


**Fecha de elaboración: 28 de septiembre de 2015.**

**Fecha compromiso: 2 de diciembre de 2015.**

**Elaboró:**  C.P. Mario-Villalobos Rosas. Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad.

**Revisó:**  L.C.P. José Antonio Hernández Aróstico. Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad.

**Autorizó:**  Lic. José Antonio Méndez Tello. Jefe de Grupo Titular del Área de Auditoría Interna.

**Gerente de Auditoría Administrativa y de Control:**  L.C.P. Esteban Jesús Vargas Rubin. Coordinador de la auditoría.