

Ente: Instituto FONACOT

Sector: Trabajo y Previsión Social

Clave: 1412

Unidad auditada: Dirección General Adjunta Comercial, Subdirección General de
Desarrollo de Negocio, Producto e Investigación de Mercados

Clave de programa: 800 Al Desempeño.

ACUSE

Por favor "devolver"

"2017, Año del Centenario de la Promulgación de la Constitución de los Estados Unidos Mexicanos"

Oficio No. OIC/AI/14/120/2017/276-Bis

Fecha: 29 de septiembre de 2017

Lic. Laura Isabel León Ochoa
Directora General Adjunta Comercial del Instituto FONACOT
Plaza de la República No. 32, Piso Nueve
Col. Tabacalera, C.P. 06030,
Del. Cuauhtémoc, Ciudad de México

Lic. Martín Alejandro Landín Boyer
Subdirección General de Desarrollo de Negocio, Producto e
Investigación de Mercados del Instituto FONACOT
Plaza de la República No. 32, Piso Nueve
Col. Tabacalera, C.P. 06030,
Del. Cuauhtémoc, Ciudad de México

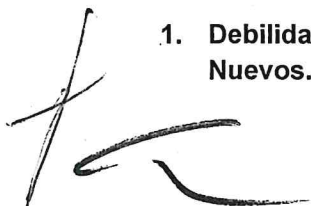



Presentes.

En relación con las ordenes de auditoría No. OIC/02/14/120/2017/196 y No. OIC/02/14/120/2017/205, de fechas 12 y 24 de julio de 2017, y de conformidad con los artículos 304, fracción III, 305 al 307, 309 al 312 del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; 62 fracción III, de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; 98, fracción, XIII del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública, del Programa Anual de Trabajo 2017, y de la Guía de Auditoría a Resultado de Programas Mediante la Revisión al Desempeño, se adjunta el informe de la auditoría practicada a esas Unidades Administrativas de su cargo.

En el informe adjunto se presentan con detalle la observación y recomendación determinada, que previamente fue comentada y aceptada por los responsables de su atención, la cual se refiere a:

1. Debilidades de control interno en la comprobación del servicio de Envío de Mensajes Informativos Bidireccionales Digitales a Usuarios Nuevos.



 <p>SFP SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA</p>	<p>Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores</p>	<p>Hoja 002 de 002 N° de auditoría: 11/2017</p>
<p>Ente: Instituto FONACOT</p>	<p>Sector: Trabajo y Previsión Social</p>	<p>Clave: 1412</p>
<p>Unidad auditada: Dirección General Adjunta Comercial, Subdirección General de Desarrollo de Negocio, Producto e Investigación de Mercados</p>		<p>Clave de programa: 800 Al Desempeño.</p>

Al respecto, les solicito girar las instrucciones que consideren pertinentes, a fin de que se implementen las medidas preventivas acordadas conforme a los términos y plazos establecidos con las áreas auditadas y reconocidas en la cédula de observación correspondiente, a fin de que la Subdirección General de Desarrollo de Negocio, Producto e Investigación de Mercados realice y fortalezca los controles en el seguimiento y administración de los contratos de prestación de servicios.

Asimismo, informo a ustedes que, a partir de la fecha comprometida para su atención, esta instancia de control realizará el seguimiento de la observación determinada, hasta constatar su solución definitiva.

Agradezco su atención y aprovecho para enviarles un cordial saludo.

Atentamente


Mtro. Eugenio Aurelio Álvarez Orozco
 Titular del Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT



C.c.p. Lic. César Alberto Martínez Baranda.- Director General del Instituto FONACOT.
 Lic. José Antonio Mendoza Tello.- Titular del Área de Auditoría Interna en el Instituto FONACOT.



Ente: Instituto FONACOT

Sector: Trabajo y Previsión Social

Clave: 1412


Unidad auditada: Dirección General Adjunta Comercial, Subdirección General de
Desarrollo de Negocio, Producto e Investigación de Mercados

Clave de programa: 800 AI Desempeño.

ÍNDICE

Hoja

I.	Antecedentes de la auditoría	4
II.	Objeto y periodo revisado	7
III.	Resultado de los trabajos desarrollados	8
IV.	Conclusión	9
V.	Cédula de Observación	10

 <p>SFP SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA</p>	<p>Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores</p>	<p>Hoja N°: 002 de 010 N° de auditoría: 11/2017</p>
Ente: Instituto FONACOT	Sector: Trabajo y Previsión Social	Clave: 1412
Unidad auditada: Dirección General Adjunta Comercial, Subdirección General de Desarrollo de Negocio, Producto e Investigación de Mercados		Clave de programa: 800 Al Desempeño.


I. Antecedentes de la auditoría.

En virtud de tratarse de un rubro no revisado en más de un año, se incluyó en el Programa Anual de Trabajo 2017, por lo que se llevó a cabo la auditoría No. 11/2017 "Al Desempeño", a la Dirección General Adjunta Comercial y a la Subdirección General de Desarrollo de Negocio, Producto e Investigación de Mercados, al amparo de las órdenes de auditoría No. OIC/02/14/120/2017/196 y No. OIC/02/14/120/2017/205, respectivamente, de fechas 12 y 24 de julio de 2017, las cuales fueron entregadas a la Lic. Laura Isabel León Ochoa, Directora General Adjunta Comercial, según consta en dicha orden y en el acta de inicio, de fecha 17 de julio de 2017, y al Lic. Martín Alejandro Landín Boyer, Subdirector General de Desarrollo de Negocio, Producto e Investigación de Mercados, según consta en dicha orden y en el acta de inicio, de fecha 24 de julio de 2017.

Los auditores públicos comisionados para la revisión fueron los CC. José Antonio Mendoza Tello con cargo de Titular del Área de Auditoría Interna, Jefe de Grupo; Gerardo Pacheco San Miguel con cargo de Gerente de Auditoría Financiera y Operacional, Coordinador de la auditoría; los CC Inés García Martínez y José Antonio Hernández Aróstico, con cargo de Coordinadores Técnicos Administrativos de Alta Responsabilidad y los CC Víctor Manuel Cortés Galicia, Ana Karen Mendiola Quiroz y Daniel Mendiola Fonseca, con cargo de Coordinadores Administrativos de Alta Responsabilidad.

Mediante oficios Nos. OIC/AI/14/120/2017/239 y OIC/14/120/2017/238 ambos de fecha 23 de agosto de 2017; se informó a la Directora General Adjunta Comercial y al Subdirector General de Desarrollo de Negocio, Producto e Investigación de Mercados, respectivamente, que a partir del 16 de agosto de 2017 se llevó a cabo la sustitución del personal auditor C. Víctor Manuel Cortés Galicia por el C.P. Guadalupe Suárez Curiel.

La auditoría se realizó a efecto de revisar el grado de economía, eficiencia y eficacia de las funciones realizadas por la Subdirección General de Desarrollo de Negocio, Producto e Investigación de Mercados; así mismo, se evaluó la calidad de las acciones realizadas por el área para la promoción y colocación de los productos y servicios del Instituto.

 <p>SFP SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA</p>	<p>Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores</p>	<p>Hoja N° 003 de 010 N° de auditoría: 11/2017</p>
<p>Ente: Instituto FONACOT</p>	<p>Sector: Trabajo y Previsión Social</p>	<p>Clave: 1412</p>
<p>Unidad auditada: Dirección General Adjunta Comercial, Subdirección General de Desarrollo de Negocio, Producto e Investigación de Mercados</p>		<p>Clave de programa: 800 AI Desempeño.</p>

La auditoría fue practicada en el período del 12 de julio al 29 de septiembre de 2017.

El objetivo primordial de las áreas revisadas se describe a continuación:

Dirección General Adjunta Comercial.

Dirigir el desarrollo del programa anual de trabajo del área, que incluye las metas de colocación, las estrategias de afiliación de centros de trabajo, el diseño de nuevos productos, campañas de mercadotecnia, canales y atención a los trabajadores formales, así como informar periódicamente los resultados al respecto; Dirigir el desarrollo de los planes y programas para las áreas de Desarrollo de Negocios y Comercial, supervisando que las estrategias, líneas de acción, políticas y procedimientos cumplan con los objetivos institucionales; Generar las sinergias necesarias, en coordinación con los responsables de las demás áreas, para el cumplimiento de los objetivos y, en su caso, ajustar periódicamente las líneas de acción y los indicadores de gestión comercial; 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

Subdirección General de Desarrollo de Negocio, Producto e Investigación de Mercados.

Proponer a la Dirección General Adjunta Comercial el plan anual de trabajo y las estrategias para la realización de los estudios de investigación de mercado, el desarrollo de nuevos productos, canales y servicios, así como las campañas de promoción de afiliación de centros de trabajo y productos para la captación de trabajadores nuevos y recurrentes; Establecer el desarrollo del programa anual de trabajo y las estrategias para promover la suscripción de convenios de afiliación, colaboración y/o difusión, así como el

Ente: Instituto FONACOT

Sector: Trabajo y Previsión Social

Clave: 1412


Unidad auditada: Dirección General Adjunta Comercial, Subdirección General de
Desarrollo de Negocio, Producto e Investigación de Mercados

Clave de programa: 800 Al Desempeño.

diseño y desarrollo de estudios e investigaciones de mercado, de nuevos productos, canales y servicios y las campañas de mercadotecnia; Coordinar y definir las estrategias de investigación de mercado, para la obtención de información de inteligencia comercial; Diseñar las estrategias de nuevos productos, canales y servicios, con la finalidad de diversificar la oferta y llegar a un mayor número de trabajadores y segmentos de mercado; Establecer estrategias que permitan promover, dar seguimiento y suscribir, en su caso, convenios de afiliación, colaboración y/o difusión con instituciones públicas y privadas, para incentivar el cumplimiento de la obligatoriedad de la afiliación de los centros de trabajo, así como dar a conocer el derecho y los beneficios del crédito FONACOT a los trabajadores formales; Dirigir el desarrollo de las campañas promocionales en las sucursales, a través de la producción y distribución del material informativo y artículos promocionales; Proponer a la Dirección General Adjunta Comercial los eventos masivos de promoción de crédito y/o afiliación de Centros de Trabajo y coordinar su realización; Coordinar el desarrollo de nuevas iniciativas comerciales con las áreas del Instituto para su análisis de viabilidad y, en su caso, dirigir su formalización e implementación.

Conforme a lo establecido en la *Guía de Auditoría a Resultado de Programas Mediante la Revisión al Desempeño*, se determinó que el Instituto FONACOT está alineado a la Meta VI.4 México Prospero, en el Objetivo 4.3 Promover el Empleo de Calidad, del Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018; del Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social, se alinea con el objetivo 3 Salvaguardar los derechos de los trabajadores y personas en situación de vulnerabilidad y vigilar el cumplimiento de la normatividad laboral, con la estrategia 3.6 Proteger el salario y la capacidad adquisitiva de los trabajadores y sus familias, y contribuir a mejorar la economía familiar, con las líneas de acción, 3.6.1 Financiar créditos accesibles para adquirir bienes y servicios de consumo duradero, durante el ciclo de vida productiva del trabajador y la 3.6.2 Intensificar la afiliación de los patrones al INFONACOT, para acercar sus servicios a todos los trabajadores del país.

Las líneas de acción 3.6.1 y 3.6.2, fueron materia de la presente auditoría, y con base en ello se determinaron como vertientes aplicables las de eficacia, economía, calidad, ciudadano-usuario y competencia de los actores.

 <p>SFP SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA</p>	<p>Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores</p>	<p>Hoja N°: 005 de 010 N° de auditoría: 11/2017</p>
Ente: Instituto FONACOT	Sector: Trabajo y Previsión Social	Clave: 1412
Unidad auditada: Dirección General Adjunta Comercial, Subdirección General de Desarrollo de Negocio, Producto e Investigación de Mercados		Clave de programa: 800 Al Desempeño.

II. Objeto y período revisado.

II.1 Objeto.


En apego a lo dispuesto en la *Guía de Auditoría a Resultado de Programas Mediante la Revisión al Desempeño*, se revisaron los cinco objetivos específicos de la auditoría, determinados en la etapa de Planeación Detallada, a los que se les aplicaron las vertientes de eficacia, economía y ciudadano-usuario, como se indica a continuación:

1. Eficacia: Examinar la participación y contribución del titular de la Subdirección General de Desarrollo de Negocio, Productos e Investigación de Mercados.
2. Eficacia: Verificar si el avance en el desarrollo de nuevos productos, canales y servicios (Mensajes bidireccionales), permitirá cumplir las metas de colocación.
3. Economía: Comparar el porcentaje del costo de los mensajes bidireccionales enviados con relación al número de mensajes que les interesa un crédito y se consideran clientes potenciales.
4. Calidad: Verificar que las ferias y campañas publicitarias contribuyen a fomentar en el mercado de las operaciones del Instituto.
5. Ciudadano-usuario: Determinar si el servicio que reciben los trabajadores es satisfactorio, mediante encuestas aplicadas en las Caravanas del crédito en el Estado de Querétaro.
6. Competencia de los actores: Determinar si los servidores públicos de la Subdirección General de Desarrollo, Negocio, Producto e Investigación de Mercados cubren el perfil deseado y cuentan con las competencias laborales requeridas.

II.2 Período revisado.

El período de revisión abarcó del 1° de enero de 2016 al 30 de junio de 2017.

En el ejercicio 2016 se otorgaron a nivel nacional créditos por un monto de \$ 15,447,000,000.00 (Quince mil cuatrocientos cuarenta y siete millones de pesos) y por el período del 1° de enero al 30 de junio de 2017 se otorgaron créditos por un monto de \$7,427,000,000.00 (Siete millones de pesos).

 <p>SFP SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA</p>	<p>Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores</p>	<p>Hoja N° 006 de 110 N° de auditoría: 11/2017</p>
Ente: Instituto FONACOT	Sector: Trabajo y Previsión Social	Clave: 1412
Unidad auditada: Dirección General Adjunta Comercial, Subdirección General de Desarrollo de Negocio, Producto e Investigación de Mercados		Clave de programa: 800 Al Desempeño.


mil cuatrocientos veintisiete millones de pesos), para integrar un universo de \$22,874,000,000.00 (Veinti dos mil ochocientos setenta y cuatro millones de pesos).

Esta auditoria 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, e inspección física, para comprobar el grado de economía, eficiencia y eficacia de las funciones realizadas por la Subdirección General de Desarrollo de Negocio, Productos e Investigación de Mercados; así mismo, se evaluó la calidad de las acciones realizadas por el área para la promoción y colocación de los productos y servicios del Instituto.

III. Resultado de los trabajos desarrollados.

Los principales procedimientos y técnicas de auditoría utilizadas fueron las siguientes:

- Se examinó el grado de eficacia, eficiencia y economía en el cumplimiento de las metas y objetivos de la Subdirección General de Desarrollo de Negocio, Productos e Investigación de Mercados, concluyéndose que se cumple de manera razonable.
- Se evaluaron las estrategias desarrolladas por el área auditada para identificar las necesidades de crédito de los trabajadores y centros de trabajo, lo cual se cumplen de manera razonable conforme al estatuto Orgánico del Instituto FONACOT.
- Se realizó una visita en sitio de la caravana que se llevó a cabo en la Delegación Estatal de Querétaro con la finalidad de constatar que se contribuye a incrementar en el mercado las operaciones del Instituto, se aplicaron encuestas a trabajadores y centros de trabajo para conocer su opinión respecto a la atención que se brinda, y en respuesta se concluye que dichas caravanas cumplen con las expectativas esperadas tanto de los trabajadores como del propio Instituto FONACOT.
- Se constató que el área auditada haya establecido indicadores de desempeño para el cumplimiento de sus atribuciones y facultades, se identificaron cuatro y se considera que cumplen adecuadamente.

 <p>SFP SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA</p>	<p>Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores</p>	<p>Hoja N° 07 de 110 N° de auditoría: 11/2017</p>
Ente: Instituto FONACOT	Sector: Trabajo y Previsión Social	Clave: 1412
Unidad auditada: Dirección General Adjunta Comercial, Subdirección General de Desarrollo de Negocio, Producto e Investigación de Mercados		Clave de programa: 800 AI Desempeño.

- Se comprobó que el personal asignado a la Subdirección General de Desarrollo de Negocio, Producto e Investigación de Mercados cumple con el perfil necesario y cuenta con las competencias y conocimientos laborales requeridos.

El resultado de la auditoría se integra con una observación, cuyos resultados se presentan a continuación:

Vertiente revisada: Eficacia.

Título: Debilidades de control interno en la comprobación del servicio de Envío de Mensajes Informativos Bidireccionales Digitales a Usuarios Nuevos.

La Subdirección General de Desarrollo de Negocio, Producto e investigación de Mercados con la finalidad de obtener nuevos trabajadores para el otorgamiento de créditos, el Instituto FONACOT formalizó a través de la Subdirección General de Desarrollo de Negocio, Producto e Investigación de Mercado, el contrato de prestación de servicios No. I-SD-2017-064, con el proveedor "Q A Store Com, S.A. de C.V." con una vigencia de marzo a junio de 2017, por un importe de \$14,670,000.00 (Catorce Millones seiscientos setenta mil pesos 00/100 M.N.), más IVA, para al servicio integral de emisión de 9,000,000 de mensajes informativos bidireccionales digitales, al respecto, los controles relacionados con la verificación y/o comprobación de la entrega efectiva de dicho envío no son suficientes.

IV. Conclusión.

Con el objeto de colaborar con el Instituto FONACOT en el cumplimiento de sus metas y objetivos, se determinó que los controles internos no fueron suficientes respecto a la prestación del servicio integral de la emisión de los 9,000,000 de mensajes informativos bidireccionales digitales que permitan verificar que se hayan recibido con evidencia documental, previo al pago de la prestación del servicio; por consiguiente se propone se implementen controles con el apoyo del área de Tecnologías de la Información y Comunicación, respecto a la verificación y certeza en la comprobación de la entrega y/o recepción de dichos mensajes.