

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

Hojas No. 019 de 028
 Número de auditoría: 11/2018
 Número de observación: 1
 Monto fiscalizable: \$ 26'066
 Monto fiscalizado: \$ 5'625
 Monto por aclarar: \$ 652
 Monto por recuperar: N/A
 Riesgo: M

Ente: Instituto FONACOT
 Sector: Trabajo y Previsión Social
 Areas Auditadas: Dirección General Adjunta Comercial, Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas y la Subdirección General Comercial.
 Clave: 14120
 Clave de programa y descripción de la auditoría: 700 "Actividades Específicas Institucionales"

OBSERVACIÓN

INCONSISTENCIAS EN LA ORIGINACIÓN DE CRÉDITOS EN LA DIRECCIÓN DE MÉRIDA.

De un total de 3,539 créditos otorgados en el período del 2 de enero al 29 de diciembre de 2017 por un monto de \$ 26,066,100.00, en la Dirección Estatal de Mérida, se analizaron 252 créditos por un importe de \$5,625,583.97 (22%), observándose 32 créditos (13%) por un importe de \$652,085.86, que presentaron las siguientes inconsistencias:

1. Se tramitaron de forma irregular 18 créditos por un importe de \$336,920.35 debido a que para el cálculo del crédito, se tomaron en cuenta percepciones variables, mismas que no se presentaron en los últimos cuatro recibos consecutivos de nómina exhibidos por el trabajador. Lo anterior, incumple lo dispuesto en los "Procedimientos Específicos de Originación de Crédito" - PR25.00 (Vigencia: del 3 de noviembre 2016 al 15 de mayo 2017). Procedimiento de Mesa de control, Regla de Negocio No. 7 (Pág. 72). **Anexo 1**
2. En ocho casos por un importe de \$159,228.92, se detectaron errores en el cálculo del crédito del trabajador, ya que la normatividad del Instituto FONACOT menciona que para el cálculo de las percepciones brutas mensuales, se considerará el sueldo base del trabajador más prestaciones fijas en efectivo, y se divide entre los días del periodo de pago de nómina laborados y se multiplica por 30. Sin embargo, se determinaron dividiendo entre la proporción correspondiente al tiempo laborado (días/horas), lo que ocasionó un incremento en el sueldo base del trabajador. Infringiendo con ello lo dispuesto en los "Procedimientos Específicos de Originación de Crédito" - PR25.00 00 (Vigencia: del 3 de noviembre 2016 al 15 de mayo 2017). Procedimiento de Mesa de control, Regla de Negocio No. 7 (Pág. 72). **Anexo 2**

CORRECTIVA:

No se determinó acción correctiva.

PREVENTIVA:

El Subdirector General Comercial en coordinación con los Directores Regionales y Estatales, deben fortalecer el control interno en la operación de las oficinas metropolitanas y foráneas, a fin de evitar que se sigan tramitando créditos con inconsistencias, a través de las siguientes acciones:

- Establecer un programa de capacitación para los analistas delegacionales, en cuanto a la originación del crédito de acuerdo a la correcta interpretación de la normatividad aplicable y vigente.
- Reforzar la supervisión que realiza el Director Estatal, estableciendo mecanismos de control, mediante un programa de trabajo que permita realizar la revisión aleatoria a los analistas que participan en el proceso de otorgamiento de créditos, con la finalidad de verificar el apego a la normatividad de originación de crédito del Instituto FONACOT.

Entregable: La documentación soporte que acredite las acciones realizadas para atender los puntos de la recomendación

L.C.P. Ana Karen Mendiola Quiroz
 Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad

L.C. Inés García Martínez
 Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad

L.C. Daniel Mendiola Fonseca
 Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad

L.C. Gerardo Pacheco San Miguel
 Gerente de Auditoría Financiera y Operacional

Lit. José Antonio Mendoza Tello
 Titular del Área de Auditoría Interna

SFP

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

Cédula de Observaciones

Hojas No. 010 de 028

Número de auditoría: 11/2018
Número de observación: 1
Monto fiscalizable: \$ 26'086
Monto fiscalizado: \$ 5'625
Monto por aclarar: \$ 652
Monto por recuperar: N/A
Riesgo: M

3. En cuatro casos que ascienden a \$63,212.05, se consideró, para el cálculo del sueldo base del trabajador, el salario diario que incluye percepciones variables, para los trabajadores que presentaron un solo recibo de nómina, debiendo considerar únicamente el sueldo base, conforme se establece en los "Procedimientos Específicos de Originación de Crédito" - PR25.00 00 (Vigencia: del 3 de noviembre 2016 al 15 de mayo 2017). Procedimiento de Mesa de control, Regla de Negocio No. 6 (Pág. 72). Anexo 3

4. En cinco casos por un importe de \$140,315.11, se capturó en el Sistema CREDERE, el sueldo bruto mensual más alto debiendo capturarse el que resulte menor, entre la Certificación del Centro de Trabajo y los recibos de nómina. Esta situación originó que se otorgarán créditos por montos mayores a los que realmente les correspondían a los trabajadores. Con ello se infringe lo establecido en los "Procedimientos Específicos de Originación de Crédito" - PR25.00 00 (Vigencia: del 3 de noviembre 2016 al 15 de mayo 2017) del Procedimiento Mesa de control, Numeral 10 (Pág. 78). Anexo 4

5. En un crédito por un importe de \$17,999.99, los cuatro recibos de nómina presentados para el cálculo del salario base del trabajador no eran legibles, por lo que se debió enviar a Mesa de Control copia del recibo de nómina anotando los datos contenidos en el mismo y contener el sello de cotejo debidamente requisitado. Lo anterior, conforme a la normatividad del Instituto FONACOT, en los "Procedimientos Específicos de Originación de Crédito" - PR25.00 00 (Vigencia: del 3 de noviembre 2016 al 15 de mayo 2017) del Procedimiento Mesa de control, Regla de Negocio No. 5, inciso a) (Pág. 72). El crédito mencionado es el que se muestra a continuación:

No. Trabajador	Nombre Trabajador	No. Crédito	Fecha Autorización	Analista Autoriza	Total Crédito Ejercido
495109	Alma Lucia Ake Chab	55162	25-feb-17	PH94	\$ 17,999.99

L.C.P. Ana Karen Mendiola Quiroz
Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad

L. C. Inés García Martínez
Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad

L. C. Daniel Mendiola Fonseca
Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad

preventiva. Adicionalmente proporcionar ejemplos de créditos otorgados en la Dirección Estatal de Mérida por los analistas observados a efecto de vigilar el cumplimiento normativo.

Lic. Laura Isabel León Ochoa
Directora General Adjunta Comercial

Ingl. Marco Antonio Iribe Murrieta
Subdirector General Comercial

Lic. Miguel Santiago Martínez Monroy
Director de Supervisión de Operaciones

Fecha de Firma: 26 de septiembre de 2018.
Fecha compromiso: 30 de noviembre de 2018.

L.C. Gerardo Pacheco San Miguel
Gerente de Auditoría Financiera y Operacional

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

SEP

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

Cédula de Observaciones

Hojas No 011 de 029
Número de auditoría: 1/2018
Número de observación: 1
Monto fiscalizable: \$ 26'066
Monto fiscalizado: \$ 5'625
Monto por aclarar: \$ 652
Riesgo: N/A M

CAUSA:

- Falta de homologación en los criterios a considerar como percepciones fijas y período de pago, para el cálculo del salario base del trabajador, por interpretación errónea que le da cada analista a la normatividad vigente.
- Insuficiente supervisión por parte del Director Estatal, el Coordinador Administrativo y el Coordinador de Crédito, toda vez que en los Procedimientos Específicos de Originación de Crédito, no se mencionan el tipo de actividades específicas de supervisión que deberán de realizar.

EFEECTO:

- Otorgamiento de créditos con importes mayores a la capacidad de pago de los trabajadores, alargando el plazo en la recuperación de los créditos.
- Al no realizar la recuperación de los créditos oportunamente, existe el riesgo de que se incremente el monto de la cartera vencida del Instituto FONACOT.

FUNDAMENTO LEGAL.

Estatuto Orgánico del Instituto FONACOT, artículo 73, fracción IV. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 17 de octubre de 2017.

Manual de Crédito del Instituto FONACOT – MA09.25 (Vigencia: del 3 de noviembre 2016 al 15 de mayo 2017); 8. Políticas Específicas y Procesos; 8.1 Originación del Crédito; Registro del Trabajador (Pág. 30).

Manual de Crédito del Instituto FONACOT – MA09.26 (Vigencia: del 16 de mayo al 1° de enero 2018). 8. Políticas Específicas y Procesos; 6.1 Originación del Crédito; Registro del Trabajador (Pág. 31).

L.C.P. Ana Karen Mendiola Quiroz
Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad

L.C. Inés García Martínez
Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad

L.C. Daniel Mendiola Fonseca
Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad

L.C. Gerardo Pacheco Sarrigueta
Gerente de Auditoría Financiera y Operacional

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

SPP

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

Cédula de Observaciones

Hojas No. 012 de 028
Número de auditoría: 11/2018
Número de observación: 1
Monto fiscalizable: \$ 26'066
Monto fiscalizado: \$ 5'625
Monto por aclarar: \$ 652
Riesgo: N/A M


Procedimientos Específicos de Originación de Crédito - PR25.00 00 (Vigencia: del 3 de noviembre 2016 al 15 de mayo 2017). Mesa de control, Regla de Negocio No. 5, 6, 7 y 8 (Pág. 72 y 73) y Numeral 10 (Pág. 78).


Procedimientos Específicos de Originación de Crédito-PR25.01 (Vigencia: del 16 de mayo al 1° de enero 2018). Procedimiento de Registro de Trabajador, Regla de Negocio No. 3, 4, 6 y 7, (Pág. 44 y 45), Actividad No. 7 (Pág. 47), Procedimiento Mesa de Control, Numeral 10 y 15 (Pág. 86).

ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, Norma Quinta. Supervisión y Mejora Continua.


L.C.P. Ana Karen Mendiola Quiroz
Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad


L.C. Inés García Martínez
Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad


L.C. Damián Mendiola Fonseca
Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad


L.C. Gerardo Pacheco San Miguel
Gerente de Auditoría Financiera y Operacional


Lic. José Antonio Mendoza Tello
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

Hojas No. 117 de 128
 Número de auditoría: 11/2018
 Número de observación: 2
 Monto fiscalizable: \$ 12,428.9 Miles
 Monto fiscalizado: \$ 3,892.0 Miles
 Monto por aclarar: \$ 64.0 Miles
 Monto por recuperar: N/A
 Riesgo: M

Ente: Instituto FONACOT **Sector:** Trabajo y Previsión Social **Clave:** 14120
Área Auditada: Dirección General Adjunta Comercial; Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas y la Subdirección General Comercial. **Clave de programa y descripción de la auditoría:** 700 "Actividades Específicas Institucionales".

OBSERVACIÓN

CRÉDITO OTORGADO CON RECIBOS DE NÓMINA PRESUNTAMENTE ALTERADOS EN LA DIRECCIÓN DE TUXTLA GUTIERREZ.

De un total de 165 créditos ejercidos en el periodo del 2 de enero al 29 de diciembre de 2017 por un monto de \$3'892,084.20, se observó que a un trabajador de la empresa "Lamitec, S.A. de C.V.", se le otorgó un crédito por un importe de \$64,030.13 (1.64%), que presentó las siguientes irregularidades:

1. Se identificaron presuntas alteraciones en los recibos de nómina, del trabajador Agustín Alberto Sánchez Escobar con número de cliente 508746 y número de crédito 62926, por un importe ejercido de \$64,039.13 de fecha de autorización 30 de enero de 2017, como se detalla a continuación:

Número de folio fiscal	Recibo de Nómina		Diferencia
	Importe Líquido del Recibo de Nómina presentado por el trabajador	Importe del Recibo de Nómina validado con la aplicación QR realizada por el OIC	
0269D5CB-171D-4AAD-80C6-C5D98B3387A1	\$ 12,265.08	\$ 2,597.01	\$ 9,668.07
80FAB39F-7E70-5B4A-AC92-B4187C5D928E	\$ 13,220.69	\$ 12,574.53	\$ 646.10
	Total	Total	\$ 10,314.23

* Oficio sin número con fecha 21 de septiembre de 2108.

CORRECTIVAS:
 1.- El Director de Tuxtla Gutiérrez, debe requerir al analista que detalle la justificación del crédito autorizado con recibos de nómina alterados.
 En caso de que no se justifique el crédito otorgado y por tratarse de irregularidades presuntamente cometidas por la Analista C. Luz Elena Ramírez Santana y personas externas al Instituto FONACOT, este Órgano Interno de Control (OIC), enviará al Área de Quejas el Informe de Irregularidades Detectadas, para su seguimiento correspondiente.
 2.- El Subdirector General de Recuperación de Cartera debe realizar las gestiones Extrajudiciales y en su caso Judiciales necesarias para la recuperación del crédito otorgado al trabajador Agustín Alberto Sánchez Escobar por un importe de \$64,030.13, más los recargos por mora que resulten.
 3.- No se determina acción correctiva

PREVENTIVAS:
Entregable: La documentación soporte que acredite las acciones realizadas para atender las recomendaciones correctivas.

El Director General Adjunto de Crédito y Finanzas en coordinación con la Directora General Adjunta Comercial y el Subdirector Operacional

Gerente de Auditoría Financiera y Operacional
 Lic. Gerardo Pacheco San Miguel

Lic. José Antonio Hernández Aróstico
 Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad

C.P. Guadalupe Suárez Curriel
 Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad

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

SFP

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

Cédula de Observaciones

Hojas No. 018 de 028

11/2018

Número de auditoría:

Número de observación: 2

Monto fiscalizable: \$ 12,428.9 Miles

Monto por aclarar: \$ 3,892.0 Miles

Monto por recuperar: \$ 64.0 Miles

Riesgo: M N/A

Al respecto, a través del oficio No. 177 de fecha 28 de agosto de 2018, el Director Estatal de Tuxtla Gutiérrez, solicitó al representante legal del Centro de Trabajo "Lamitec, S.A. de C.V." con número de afiliación 2389926, corroborar los datos de los recibos de nómina CFDI con QR del trabajador Agustín Alberto Sánchez Escobar.

Asimismo, la empresa "Lamitec, S.A. de C.V." proporcionó mediante oficio sin número de fecha 21 de septiembre de 2018, los Comprobantes de nómina del trabajador, que al cotejarlos se observó que efectivamente los recibos de nómina no coincidían, ya que mostraban un importe líquido distinto a los recibos de nómina y que presumimos son alterados.

Las situaciones descritas incumplen con lo dispuesto en las actividades 7 y 23 del Procedimiento Originación de Crédito PR25.00 (Vigencia: noviembre 2016-mayo 2017), Regla de Negocios 7 y 8 del Procedimiento Mesa de Control PR25.00 (Vigencia: noviembre 2016-mayo 2017) y Procedimiento Mesa de Control, Numeral 10.

2. Aunado a lo anterior no se han llevado a cabo las gestiones administrativas de cobranza, ya que el trabajador se encuentra dado de baja y el Centro de Trabajo corresponde a otra sucursal de pago (Puebla), lo anterior incumpliendo lo establecido en el numeral 8.2.3 "Recuperación Administrativa y Extrajudicial".

3. Por otra parte, se verificó la nueva funcionalidad del sistema de crédito seguro, el cual permite validar directamente en la página de Servicio de Administración Tributaria (SAT) los recibos de nómina CFDI con QR y Folio fiscal; sin embargo, se observó que al momento de validar los recibos de nómina CFDI de los trabajadores Karina Yasmin Rojas Aguilar y José Angel Maldonado Romero con número de cliente 4089788 y 4087802, el sistema presentó el siguiente mensaje:

"Este comprobante no se encuentra registrado en los controles del servicio de administración Tributaria, reporte la situación al emisor"; sin embargo, de acuerdo al correo electrónico enviado por la Dirección de Supervisión de Operaciones a las

C.P. Guadalupe Suárez Curiel
Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad

Lic. José Antonio Hernández Aróstico
Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad

Lic. Laura Isabel León Ochoa
Directora General Adjunta/Comercial

L.C. Gerardo Pacheco San Miguel
Gerente de Auditoría Financiera y Operacional

Lic. José Anjony Méndez Tello
Titular del Área de Auditoría Interna

General Comercial, deben fortalecer el control interno en la operación de las Direcciones Estatales a fin de robustecer la nueva funcionalidad del sistema de crédito seguro, a través de las siguientes acciones:

1 y 3.- Realizar las acciones necesarias al Sistema de Crédito Seguro para que cuando los analistas validen los recibos de nómina CFDI con QR y Folio fiscal y el sistema indique que dichos recibos no se encuentren dentro de los controles del SAT, el sistema pueda enviar el trámite a mesa de control como una causa de revisión, donde en esta instancia nuevamente valide la información de la nómina del trabajador con el Centro de Trabajo.

2.- La Subdirección General de Recuperación y Cartera debe reforzar sus medidas de control interno, a efecto de que se dé cabal cumplimiento a lo establecido en el numeral 8.2.3 "Recuperación Administrativa y Extrajudicial".

Entregable: La documentación soporte que acredite las acciones realizadas para atender cada una de las recomendaciones preventivas.

SFP

SECRETARÍA DE ECONOMÍA

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

Cédula de Observaciones

Hojas No. 019 de 028
Número de auditoría: 11/2018
Número de observación: 2
Monto fiscalizable: \$ 12,428.9 Miles
Monto fiscalizado: \$ 3,892.0 Miles
Monto por aclarar: \$ 64.0 Miles
Monto por recuperar: N/A
Riesgo: M

Direcciones Estatales y de Plaza de fecha 1 de agosto del 2018, dice que se podrá continuar con el trámite para el otorgamiento de crédito.

Por lo anterior, se observan debilidades de control interno en la nueva funcionalidad del Sistema de Crédito Seguro, toda vez que es vulnerable ante la posibilidad de aceptar recibos de nómina CFDI con QR que no se encuentran registrados en los controles del SAT.

Lo anterior de conformidad con el ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, Norma Quinta, Supervisión y Mejora Continua.

CAUSA:

- No se detalle en los procedimientos específicos de originación de crédito las actividades específicas de supervisión por parte del Director Estatal y el Coordinador de Crédito.
- Insuficiente la herramienta electrónica en el Sistema de Crédito Seguro con lectura de QR que permitieran validar que los importes de los recibos de nómina CFDI con QR y folio fiscal correspondieran con los importes plasmados en dichos recibos.

EFECTO:


- Se otorguen créditos con importes mayores a lo que realmente les corresponda a los trabajadores.
- Créditos que afecten su recuperación ocasionando que se incremente el monto de la cartera vencida del Instituto FONACOT

C.P. Guadalupe Suárez Curiel
Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad

Lic. José Antonio Hernández Aróstico
Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad

L.C. Gerardo Pacheco Sotomayor
Gerente de Auditoría Financiera y Operacional

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


Lic. Diego Antonio Ochoa Máynez
Director General Adjunto de Crédito y Finanzas


Lic. Carlos Arturo Salinas Loza
Subdirector General de Recuperación y Cartera


Ing. Marco Antonio Iribe Murrieta
Subdirector General Comercial


Lic. Miguel Santiago Martínez Monroy
Director de Supervisión de Operaciones

Fecha de firma: 26 de septiembre de 2018.

Fecha compromiso: 30 de noviembre de 2018.

SFP

SECRETARÍA DE ECONOMÍA

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

Cédula de Observaciones

Hojas No. 020 de 028
Número de auditoría: 11/2018
Número de observación: 2
Monto fiscalizable: \$ 12,428.9 Miles
Monto fiscalizado: \$ 3,892.0 Miles
Monto por aclarar: \$ 64.0 Miles
Monto por recuperar: N/A
Riesgo: M

FUNDAMENTO LEGAL.

- Ley General de Responsabilidades Administrativas, artículos 7, fracción I y 49, fracciones I y VI.
- Estatuto Orgánico del Instituto FONACOT, artículo 73, fracción IV. Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de octubre de 2017.
- ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, Norma Quinta, Supervisión y Mejora Continua.
- Manual de Crédito del Instituto FONACOT – MA09.25 (Vigencia: Noviembre 2016 – Mayo 2017); 8. Políticas Específicas y Procesos; 8.1. Originación del Crédito; Registro del Trabajador.
- Manual de Crédito del Instituto FONACOT – MA09.25 (Vigencia: Noviembre 2016 – Mayo 2017); 8. Políticas Específicas y Procesos; 8.2. Administración del Crédito; 8.2.3. Recuperación Administrativa y Extrajudicial, E. Asignación y Gestión de Cobranza Extrajudicial a Acreditados, numerales 36 y 37.
- Procedimientos Específicos de Originación de Crédito – PR25.00 (Vigencia: noviembre 2016 – Mayo 2017), Procedimiento de Originación de Crédito, actividad No. 7 y 23, Mesa de Control, Regla de Negocio No. 7 y 8 y Procedimiento Mesa de Control, Numeral 10.

C.P. Guadalupe Suárez Curiel
Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad

Lic. José Antonio Hernández Aróstico
Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad

L.C. Gerardo Pacheco Samir Miguel
Gerente de Auditoría Financiera y Operacional



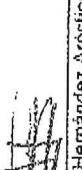

Lic. José Antonio Mendoza Tello
Titular del Área de Auditoría Interna

Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores Cédula de Observaciones		Hojas N ^o 21 de 029
		Número de auditoría: 11/2018
		Número de observación: 3
		Monto fiscalizable: \$ 12,428.9 Miles
		Monto fiscalizado: \$ 3,892.0 Miles
		Monto por aclarar: \$ 223.1 Miles
		Riesgo: M

Ente: Instituto FONACOT	Sector: Trabajo y Previsión Social	Clave: 14120
Área Auditada: Dirección General Adjunta Comercial y Finanzas y la Subdirección General Comercial	Dirección General Adjunta de Crédito	Clave de programa y descripción de la auditoría: 700 "Actividades Específicas Institucionales"

RECOMENDACIONES

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
<p>FALLAS EN LA ORIGINACIÓN DEL CRÉDITO Y SU RECUPERACIÓN EN LA DIRECCIÓN DE TUXTLA GUTIÉRREZ.</p> <p>1. De los créditos con cero pagos y mensualidades vencidas de la Dirección de Tuxtla Gutiérrez, de un universo de 1,595 créditos por un importe de \$12,428,885.08, se tomó una muestra de 165 créditos (10.34%) por un importe de \$3,892,084.20 (31.31%) otorgados durante el periodo del 2 de enero al 29 de diciembre de 2017, observando que en nueve créditos (5.45%) por un importe de \$223,199.52 (5.73%) presentan las siguientes situaciones:</p> <p>a) En ocho créditos por un importe de \$209,159.51 se determinaron diferencias en el cálculo del salario bruto mensual, lo que originó que en cinco de ellos se otorgaran a los trabajadores créditos mayores a lo que realmente les correspondía y en tres casos el crédito fuera inferior, el detalle se presenta en el Anexo 1.</p> <p>b) En un caso no se localizó la solicitud de crédito en el expediente electrónico, en consecuencia, no se pudo validar el cálculo del salario bruto mensual, el detalle se presenta en el Anexo 1.</p> <p>Las situaciones descritas incumplen con lo dispuesto en las actividades 7 y 23 del Procedimiento Originación de Crédito PR25.00 (Vigencia: noviembre 2016-mayo 2017), Regla de Negocios 7 y 8 del Procedimiento Mesa de Control PR25.00 (Vigencia: noviembre 2016-mayo 2017) y Procedimiento Mesa de Control, Numeral 10.</p> <p>2. Adicionalmente se observó que en cinco créditos por un importe de \$122,200.88, no se ha llevado a cabo la recuperación de los mismos, ya que los trabajadores se encuentran</p>	<p>CORRECTIVAS:</p> <p>1. El Director de Tuxtla Gutiérrez debe proporcionar a este Órgano Interno de Control las justificaciones y/o aclaraciones de las situaciones observadas.</p> <p>2. El Subdirector General de Recuperación y Cartera debe realizar las gestiones Administrativas, Extrajudiciales y en su caso Judiciales necesarias para recuperar los cinco créditos por un total de \$122,200.88</p> <p><i>Entregable: La documentación soporte que acredite las acciones realizadas para atender cada una de las recomendaciones correctivas.</i></p> <p>PREVENTIVAS:</p> <p>1. El Subdirector General Comercial, debe fortalecer el control interno en la operación de las Direcciones Estatales, a través de las siguientes acciones:</p> <p>a) Reforzar la supervisión que realiza el Director Estatal, estableciendo mecanismos de control, mediante un programa de trabajo que permita realizar la revisión aleatoria a los analistas que participan en el proceso de otorgamiento de créditos.</p>

 C.P. Guadalupe Suárez Curjel Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad	 Lic. José Antonio Hernández Aróstico Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad
 Lic. Gerardo Pacheco San Miguel Gerente de Auditoría Financiera y Operacional	 Lic. José Antonio Méndez Tello Titular del Área de Auditoría Interna

SFP

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

Hojas No. 022 de 128
Número de auditoría: 11/2018
Número de observación: 3
Monto fiscalizable: \$ 12,428.9 Miles
Monto por actuar: \$ 3,892.0 Miles
Monto por recuperar: \$ 223.1 Miles
Riesgo: M
N/A

datos de baja y/o el centro de trabajo corresponde a otra sucursal de pago, incumpliendo lo establecido en el numeral 8.2.3 inciso E políticas 36 y 37 del Manual de Crédito del Instituto FONACOT.

CAUSA:

- No se detalle en los procedimientos específicos de originación de crédito las actividades concretas y puntuales de supervisión por parte del Director Estatal y el Coordinador Administrativo.
- Retrasos en la asignación de créditos a los despachos externos de cobranza.

EFEECTO:

- Se otorguen créditos con importes mayores a lo que realmente les corresponda a los trabajadores.
- Créditos que afecten su recuperación ocasionando que se incremente el monto de la cartera vencida del Instituto FONACOT

FUNDAMENTO LEGAL.

- Manual de Crédito del Instituto FONACOT – MA09.25 (Vigencia: Noviembre 2016 – Mayo 2017); 8. Políticas Específicas y Procesos; 8.1. Originación del Crédito; Registro del Trabajador.
- Manual de Crédito del Instituto FONACOT – MA09.25 (Vigencia: Noviembre 2016 – Mayo 2017); 8. Políticas Específicas y Procesos; 8.2. Administración del Crédito; 8.2.3. Recuperación Administrativa y Extrajudicial, E. Asignación y Gestión de Cobranza Extrajudicial a Acreditados, numerales 36 y 37.

con la finalidad de verificar el apego a la normatividad de originación de crédito del Instituto FONANCOT.

2. El Subdirector General de Recuperación y Cartera debe realizar las gestiones a efecto de que se realice el seguimiento oportuno del Manual de Crédito del Instituto FONACOT, relativo a:

- b) Se realice en tiempo y forma la asignación de los créditos de los trabajadores que causaron baja a los despachos externos de cobranza de acuerdo a la normatividad del Instituto FONACOT.

Entregable: La documentación soporte que acredite las acciones realizadas para atender cada una de las recomendaciones preventivas.

Lic. Laura Isabel León Ochoa
Directora General Adjunta Comercial

Lic. Diego Antonio Ochoa Máynez
Director General Adjunto de Crédito y Finanzas

Lic. Gerardo Pacheco San Miguel
Gerente de Auditoría Financiera y Operacional

Lic. José Antonio Hernández Aróstico
Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad

C.P. Guadalupe Suárez Curiel
Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad

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


SFP


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


Cédula de Observaciones

Hojas N^o 023 de 028
Número de auditoría: 11/2018
Número de observación: 3
Monto fiscalizable: \$ 12,428.9 Miles
Monto fiscalizado: \$ 3,892.0 Miles
Monto por aclarar: \$ 223.1 Miles
Riesgo: M N/A

- Procedimientos Específicos de Originación de Crédito - PR25.00 (Vigencia: noviembre 2016 - Mayo 2017). Procedimiento de Originación de Crédito, actividad No. 7 y 23, Mesa de Control, Regla de Negocio No. 7 y 8 y Procedimiento Mesa de Control, Numeral 10.


Lic. Carlos Arturo Salinas Loza
Subdirector General de Recuperación y Cartera



Ing. Marco Antonio Iribe Murrieta
Subdirector General Comercial



Lic. Miguel Santiago Martínez Montroy
Director de Supervisión de Operaciones

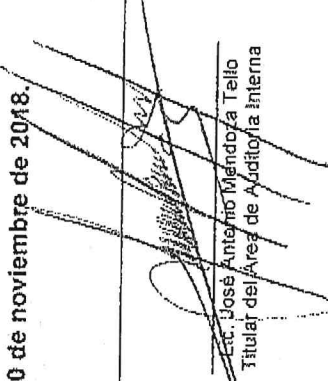
Fecha de firma: 26 de septiembre de 2018.

Fecha compromiso: 30 de noviembre de 2018.


C.P. Guadalupe Suárez Curiel
Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad


Lic. José Antonio Hernández Arósico
Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad


Lic. Gerardo Echeverría San Miguel
Gerente de Auditoría Financiera y Operacional


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

SFP

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

Hojas N^o 025 de 029 de 11/2018
Número de auditoría: 4
Monto fiscalizable: \$ 164,864 Miles
Monto fiscalizado: \$ 16,175 Miles
Monto por aclarar: N/A
Riesgo: M

Ente: Instituto FONACOT
Sector: Trabajo y Previsión Social
Clave: 14120
Área Auditada: Dirección General Adjunta Comercial, Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas y la Subdirección General Comercial.
Clave de programa y descripción de la auditoría: 700 "Actividades Específicas Institucionales".

OBSERVACIÓN

DEFICIENCIAS EN LA ELABORACIÓN DE LOS CONTRATOS DE PRESTADORES DE SERVICIOS EXTERNOS DE COBRANZA.

De la revisión en la Dirección Estatal de Mérida a cinco contratos de Prestadores de Servicios Externos de Cobranza (PSEC), en el período del 2 de enero al 29 de diciembre de 2017, en dos contratos se observaron las siguientes situaciones:

No.	Clave PSEC	Prestador	Vigencia	Comentarios
1	2362892	Operadora y Recuperadora México S.A. de C.V.	Del 2/12/2017 al 1/12/2018 Fecha de firma: 2/12/2017	<p>1. Indebida fundamentación:</p> <p>Los numerales 1.5 y 11.6 del apartado de Declaraciones refiere el artículo 8 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, abrogada el 19 de julio de 2017.</p> <p>La cláusula Décima refiere la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, abrogada el 4 de abril de 2015.</p> <p>La corrección a las leyes referidas, se realizó seis meses después, con la actualización del contrato el día 2 de julio de 2018.</p> <p>2. Atraso en la actualización del contrato:</p> <p>En el Acta de Visita realizada por este Órgano Interno de Control (OIC) el día 29 de agosto de 2018, el Despacho señaló que opera el Sistema Integral de Cobranza (SIC) a partir de</p>

RECOMENDACIONES

CORRECTIVAS.

La Subdirección General de Recuperación y Cartera debe:

a) Emitir fe de erratas señalando en el contenido del contrato de la Prestadora de Servicios Externos de Cobranza Cecilia Margarita Villalobos la normatividad vigente a la fecha de su suscripción.

Entregable: *Copia simple de la fe de erratas del contrato debidamente fundamentado.*

b) Actualizar el modelo de Contrato para PSEC de persona física (FO39.16) que se encuentra en el portal de normatividad de la página de Intranet del Instituto FONACOT, con la normatividad vigente.

Entregable: *Copia simple del modelo de Contrato FO39.16 debidamente fundamentado.*

PREVENTIVA.

La Subdirección General de Recuperación y Cartera debe establecer un mecanismo de control que permita verificar que cada vez que se suscriba un contrato de PSEC se revise que los aspectos administrativos y normativos sean los

L.C. Inés García Martínez
Coordinador Técnico Administrativo
de Alta Responsabilidad

L.C. Daniel Mendiola Fonseca
Coordinador Administrativo de Alta
Responsabilidad

L.C.P. Ana Karen Mendiola Quiroz
Coordinador Administrativo de Alta
Responsabilidad

L.C. Gerardo Rodríguez
Gerente de Auditoría Financiera
Operacional
Lic. José A. Mendoza Vello
Titular del Área de Auditoría
Interna

SFP

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

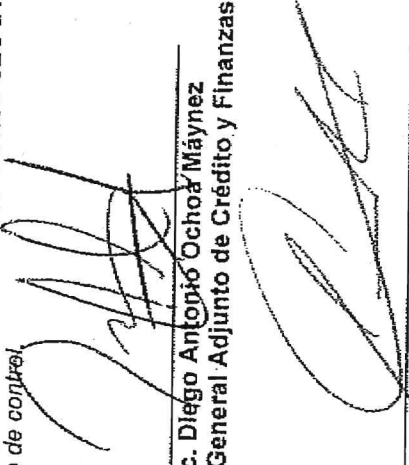
Cédula de Observaciones

Hojas No. 025 de 025 de 11/2018
 Número de auditoría: 4
 Monto fiscalizable: \$ 164,864 Miles
 Monto por aclarar: \$ 16,175 Miles
 Monto por recuperar: N/A
 Riesgo: M

<p>los primeros meses del año 2018, recibiendo para ello clave de usuario y contraseña; sin embargo, el objeto del contrato del PSEC se actualizo seis meses después, consistente en realizar las gestiones de recuperación a través del SIC, el día 2 de julio de 2018.</p>	<p>1. Indebida fundamentación: En el numeral 1.5 del apartado de Declaraciones refiere el artículo 8 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, abrogada el 19 de julio de 2017. La cláusula Décima refiere la Ley Federal de Instituciones de Fianzas, abrogada el 4 de abril de 2015. El contrato del PSEC se actualizó el día 2 de julio de 2018; sin embargo, aún refiere en el numeral 1.4 del apartado de Declaraciones el artículo 8 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos. 2. Atraso en la actualización del contrato: En el Acta de Visita realizada por este OIC el día 29 de agosto de 2018, el Despacho señaló que opera el Sistema Integral de Cobranza (SIC) a partir de los primeros meses del año 2018, recibiendo para ello clave de usuario y contraseña; sin embargo, el objeto del contrato del PSEC se actualizo seis meses después, consistente en realizar las gestiones de recuperación a través del SIC, el día 2 de julio de 2018.</p>
<p>Del 31/10/2017 al 30/10/2018 Fecha de firma: 31/10/2017</p>	<p>Cecilia Margarita Villalobos</p>

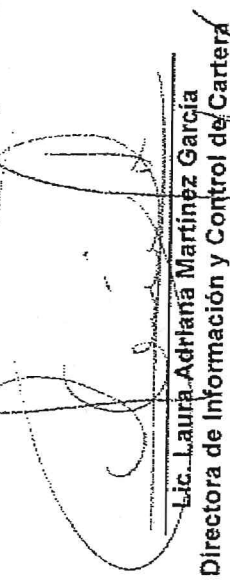
correctos, antes de su formalización, mismo que puede ser a través de una leyenda de Vo.Bo. o sello y rúbrica de la Subdirección General de Recuperación y Cartera del Instituto FONACOT.

Entregable: Ejemplos de la validación de los contratos que haya suscrito en el segundo trimestre de 2018 con los PSEC a través del mecanismo de control.





Lic. Diego Antonio Ochoa Méynez
 Director General Adjunto de Crédito y Finanzas


Lic. Carlos Arturo Salinas Loza
 Subdirector General de Recuperación y Cartera

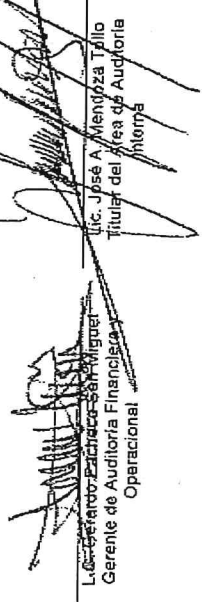


Lic. Laura Adriana Martínez García
 Directora de Información y Control de Cartera


 L.C.P. Ana Karen Mendiola Quiroz
 Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad


 L.C. Daniel Mendiola Fonseca
 Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad


 L.C. Inés García Martínez
 Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad


 Lic. José A. Mendiola Jillo
 Gerente de Auditoría Financiera y Operacional
 Titular del Área de Auditoría Interna

SFP

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

Cédula de Observaciones

Hojas No 027 de 029
Número de auditoría: 11/2018
Número de observación: 4
Monto fiscalizable: \$ 164,864 Miles
Monto fiscalizado: \$ 16,175 Miles
Monto por aclarar: N/A
Monto por recuperar: N/A
Riesgo: M

Por lo anterior, las cláusulas de los Contratos no están fundamentados en las leyes vigentes al momento de su firma, como lo señala la Resolución 175641. I.6o.C.389 C. *Tribunales Colegiados de Circuito. Novena Época. Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta. Tomo XXIII, Marzo de 2006.*

Adicionalmente, se observó que el modelo de Contrato para PSEC de persona física (FO39.16) que se encuentra en la página de Intranet del Instituto FONACOT, igualmente hace referencia en el numeral 1.4 de las Declaraciones a la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, la cual se encuentra abrogada desde el 19 de julio de 2017, por lo que respecta al modelo de Contrato para PSEC de persona moral (FO40.18) su fecha de vigencia fue a partir del 29 de junio 2018, seis meses después del inicio de la gestión de cobranza por parte de los PSEC a través del SIC, incumpliendo lo señalado en el "Artículo 57, fracciones XIV y XVII del Estatuto Orgánico del Instituto FONACOT, respecto a coordinar los mecanismos de control y actualizaciones del marco normativo para elaborar los Contratos de PSEC a efecto de regular el buen funcionamiento de las áreas respectivas en materia de cobranza."

CAUSA:

- Insuficiente supervisión de la Subdirección General de Recuperación y Cartera quien funge como representante del Instituto FONACOT y como Administrador de los contratos de los Prestadores de Servicios Externos de Cobranza, al no verificar los instrumentos contractuales en el aspecto normativo.
- Falta de supervisión por parte de la Dirección de Cobranza, quien administra la formalización de los contratos de los Prestadores de Servicios Externos de Cobranza.

L.C.P. Ana Karen Mendiola Quiroz
Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad

L.C. Daniel Mendiola Fonseca
Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad

L.C. Inés García Martínez
Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad

Fecha de firma: 26 de septiembre de 2018.

Fecha compromiso: 30 de noviembre de 2018.

L.S. Gerardo Pacheco San Miguel
Gerente de Auditoría Financiera Operacional

Lic. Jairo A. Mendoza Talja
Titular del Área de Auditoría Interna

SIP

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

Cédula de Observaciones

Hojas N° 028 de 028
Número de auditoría: 11/2018
Número de observación: 4
Monto fiscalizable: \$ 164,864 Miles
Monto fiscalizado: \$ 16,175 Miles
Monto por aclarar: N/A
Monto por recuperar: N/A
Riesgo: M

• Inobservancia de lo establecido en la normatividad vigente a la fecha de firma de los contratos.

EFFECTO:

- Que el Instituto FONACOT no obtenga los resultados que requiere, relacionados con los servicios de cobranza extrajudicial.
- Dificultades para que el Instituto FONACOT pueda defender sus intereses contractuales, al solicitar a los Prestadores de Servicios Externos de Cobranza el cumplimiento de las gestiones de cobranza extrajudicial, de acuerdo a lo señalado en los contratos respectivos.

FUNDAMENTO LEGAL.

- Artículo 57, fracciones XIV y XVII del Estatuto Orgánico del Instituto FONACOT.
- PR26.01-RN1 y RN3; PR26.02-RN1 y RN3 del Procedimiento Requisitos y procedimientos para selección, contratación, supervisión y baja de prestadores de servicios externos de cobranza.
- MO21.00, Apartado X, numeral 1.2. "Subdirección de Mesa de Control", función 1 del Manual de Organización Específico Dirección de Cobranza.
- Resolución 175641. 1.6o.C.389 C. Tribunales Colegiados de Circuito. Novena Época. Semanario Judicial de la Federación y su Gaceta. Tomo XXIII, Marzo de 2006, Pág. 1970. Contratos. deben regirse por la ley vigente en el momento de su celebración (Principio de irretroactividad de las leyes en materia contractual).

L.C.P. Ana Karen Mendiola Quiroz
Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad

L.C. Edgar Mendiola Fonseca
Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad

L.C. Inés García Martínez
Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad

L.C. Gerardo Paredes San Miguel
Gerente de Auditoría Financiera Operacional

Lic. José A. Mendoza Tello
Titular del Área de Auditoría Internta