



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

Hojas: No. 1 de 2
 Número de auditoría: 13/2015
 Número de observación: 1
 Monto fiscalizable: \$178,268 Miles
 Monto fiscalizado: \$178,268 Miles
 Monto por aclarar: N/A
 Monto por recuperar: N/A
 Riesgo: M

Ente: Instituto FONACOT Sector: Trabajo y Previsión Social Clave: 14120
 Área Auditada: Dirección General Adjunta Comercial, Subdirección General Comercial y Subdirección General de Desarrollo de Negocios, Productos e Investigación de Mercados. Clave de programa y descripción de la auditoría: 700 "Actividades Específicas Institucionales"

OBSERVACIÓN

FALTA DE ESTABLECIMIENTO DE METAS DE COLOCACIÓN PARA LOS PRODUCTOS CREDI-MOTO Y TARJETA MUJER.

Del análisis realizado a los nuevos productos Credi-Moto y Tarjeta Mujer con el objeto de evaluar el impacto que estos han tenido en el mercado, por el periodo del 1º de octubre de 2014 al 30 de septiembre de 2015, se observó que solamente se establecieron metas estimadas de colocación para el ejercicio 2014, mismas que fueron presentadas en la Trigésima Cuarta Sesión Ordinaria del 27 de febrero de 2014 del Consejo Directivo. En lo que respecta al ejercicio 2015, no se establecieron metas de colocación.

Se observó que la colocación total de estos productos en 2014, representó apenas el 9.15 % de la meta estimada, tal como se muestra en el cuadro siguiente:

Producto	Meta de Colocación Estimada 2014	Monto de Créditos colocados 2014	Representación contra meta de colocación
Credito Mujer	\$ 873,014,680.00	\$ 70,833,766.01	8.11%
Credi-Moto	\$ 151,221,972.00	\$ 1,572,922.42	1.04%
TOTAL	\$ 1,024,236,652.00	\$ 72,406,688.43	9.15%

Debido a que no existió una meta de colocación para el ejercicio 2015, no es posible establecer el resultado y grado de penetración que han tenido estos productos en el mercado crediticio.

La carencia de metas denota falta de planeación, lo que impide a la administración del Instituto contar con mecanismos de control y seguimiento que proporcionen periódicamente información relevante y

[Signatures]
 Lic. Ana Karen Mendiola Quiroz, Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad
 Lic. José Antonio Sánchez Alejo, Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad
 Lic. Daniel Mendiola Fonseca, Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad
 Lic. Víctor Hugo Hernández, Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad

RECOMENDACIONES

PREVENTIVA

La Subdirección General de Desarrollo de Negocios, Productos e Investigación de Mercados deberá realizar una propuesta de medición por metas de colocación para cada uno de los productos existentes y de nueva creación, con la finalidad de tener parámetros de control, seguimiento y evaluación para cada uno de ellos.

Entregable: Oficio dirigido a este Órgano Interno de Control con la propuesta.

[Signature]
 Nombre: Lic. Laura Isabel León Ochoa
 Cargo: Directora General Adjunta Comercial.

[Signature]
 Nombre: Ing. Marco Antonio Iribe Murrieta
 Cargo: Subdirector General Comercial.

[Signatures]
 Lic. Víctor Manuel Cortés Galicia, Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad
 Lic. Juana Pátula Bardales Gamboa, Gerente de Auditoría Financiera y Operacional
 Lic. José Antonio Méndez Tello, Titular de Auditoría Interna

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

No. 2 de 2
13/2015
Número de auditoría:
Número de observación: 1
Monto fiscalizable: \$178,268 Miles
Monto fiscalizado: \$178,268 Miles
Monto por aclarar: N/A
Monto por recuperar: N/A
Riesgo: M

Cédula de Observaciones

confiable para la toma oportuna de decisiones.

Igualmente, este OIC comparó los resultados de la colocación de estos productos contra la colocación total del Instituto (Tradicional y Efectivo) en el periodo de mayo a diciembre 2014 y de enero a septiembre 2015, representando menos del 1% para 2014 y 1.12% para 2015, como se muestra en el cuadro siguiente:

Mes	Monto Ejercido Total	Tarjetas Mujer (*)		Credimato (*)	
		Monto Ejercido	% de Participación contra colocación Total	Monto Ejercido	% de Participación contra colocación Total
Mayo	\$ 756,138,085	N/A	N/A	\$ 35,509	0.00%
Junio	\$ 896,440,690	N/A	N/A	\$ 71,449	0.01%
Julio	\$ 1,069,168,395	N/A	N/A	\$ 191,735	0.02%
Agosto	\$ 1,066,415,945	\$ 3,211,903	0.30%	\$ 350,288	0.03%
Septiembre	\$ 1,058,893,971	\$ 8,449,399	0.80%	\$ 233,442	0.02%
Octubre	\$ 1,150,303,557	\$ 14,192,364	1.23%	\$ 216,262	0.02%
Noviembre	\$ 1,057,143,939	\$ 23,130,781	2.19%	\$ 324,230	0.03%
Diciembre	\$ 1,114,369,497	\$ 21,849,319	1.96%	\$ 144,006	0.01%
Total 2014	\$ 8,168,874,078	\$ 70,855,765	0.87%	\$ 1,572,822	0.19%
Enero	\$ 855,035,648	\$ 14,026,260	1.64%	\$ 431,965	0.05%
Febrero	\$ 992,734,090	\$ 12,529,056	1.26%	\$ 416,719	0.04%
Marzo	\$ 1,235,652,327	\$ 14,128,714	1.14%	\$ 554,734	0.04%
Abril	\$ 1,073,881,103	\$ 14,099,226	1.31%	\$ 484,217	0.05%
Mayo	\$ 1,019,417,248	\$ 13,148,744	1.29%	\$ 494,337	0.05%
Junio	\$ 1,285,011,466	\$ 12,257,897	0.95%	\$ 425,740	0.03%
Julio	\$ 1,331,274,397	\$ 11,566,101	0.87%	\$ 616,654	0.05%
Agosto	\$ 1,364,877,725	\$ 11,805,338	0.86%	\$ 409,306	0.03%
Septiembre	\$ 1,377,033,116	\$ 10,614,427	0.77%	\$ 401,838	0.03%
Total 2015	\$ 10,555,017,421	\$ 104,957,668	1.08%	\$ 3,245,510	0.31%

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

Nombre: Lic. Martín Alejandro Landín Boyer
Cargo: Subdirector General de Desarrollo de Negocios, Productos e Investigación de Mercados.

Nombre: Lic. Mariana Caballero Córdova.
Cargo: Directora de Desarrollo de Negocios y Productos.

Fecha compromiso: 23 de febrero de 2016.
Fecha de Firma: 17 de diciembre de 2015.

(*) Conforme a propuesta presentada ante el Consejo Directivo en febrero de 2014

Asimismo, se corrobora que no se establecen metas de colocación por producto, tal y como se señala en el oficio número DDNP/491/115 del 17 de noviembre de 2015 de la Dirección de Desarrollo de Negocios

L.C. Ana Karen Mendiolá Quiroz
Coordinador
Administrativo de Alta Responsabilidad

C.P. José Antonio Sánchez Alejo
Coordinador
Administrativo de Alta Responsabilidad

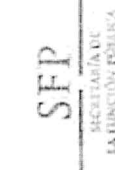
C.P. Daniel Mendiola Fonseca
Coordinador
Administrativo de Alta Responsabilidad

C.P. Víctor Noé Hernández
Guadarrama
Coordinador
Administrativo de Alta Responsabilidad

C.O. Víctor Manuel Cortés Galicia
Coordinador
Administrativo de Alta Responsabilidad

Lic. Juana Paulina Barrios Gamboa
Gerente de Auditoría Financiera y Operacional

Lic. José Antonio Méndez Tello
Titular de Auditoría Interna

 <p>Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores</p> <p>Cédula de Observaciones</p>	<p>No. 3 de 2 13/2015</p> <p>Número de auditoría: 1</p> <p>Monto fiscalizable: \$178,268 Miles</p> <p>Monto fiscalizado: \$178,268 Miles</p> <p>Monto por aclarar: N/A</p> <p>Monto por recuperar: N/A</p> <p>Riesgo: M</p>
--	---

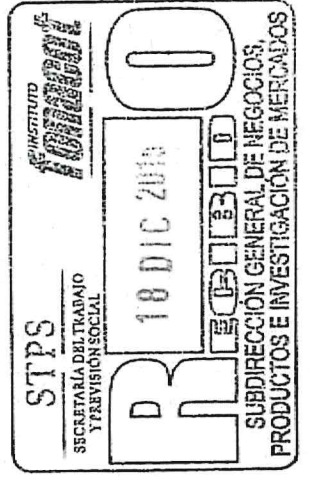
Y Productos, en el que se indica lo siguiente:

"...las metas establecidas de colocación se realizan a nivel institucional, no se manejan metas por producto".

Lo anterior no permite tener un adecuado control y seguimiento de los nuevos productos, para valorar de esta manera su resultado y la continuidad de los mismos.

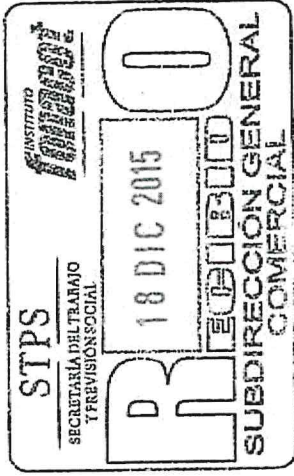
FUNDAMENTO LEGAL.

ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones en Materia de Control Interno y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno. II. Niveles de Control Interno, II.1 Estratégico, Elementos de Control Interno, Primera, Ambiente de Control, Inciso f).



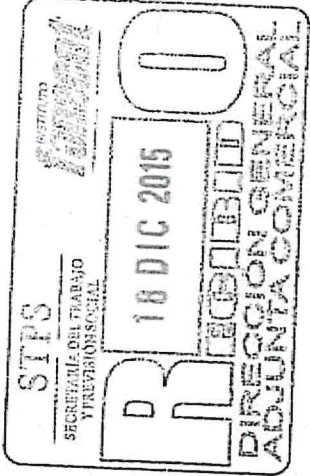
L.C. Ana Karen Mendiola Quiroz
Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad

C.P. José Antonio Sánchez Alejo
Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad



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

C.P. Víctor Noé Hernández Guadarrama
Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad



C.P. Víctor Marmol Cortés Galicia
Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad

Lic. Juana Pájara Estradales Gamboa
Gerente de Auditoría Financiera y Operacional

Lic. José Antolín Mendoza Tello
Titular de Auditoría Interna

Ente: Instituto FONACOT Área Auditada: Dirección General Adjunta Comercial, Subdirección General Comercial y Subdirección General de Desarrollo de Negocios, Productos e Investigación de Mercados.	Sector: Trabajo y Previsión Social Clave: 14120
--	--

OBSERVACIÓN

CARENCIA DE LINEAMIENTOS PARA EL DESARROLLO DE NUEVOS PROYECTOS.

De la revisión a la propuesta de colocación de los productos Tarjeta Mujer y Credi-Moto, así como a los resultados obtenidos durante el período del 1º de octubre de 2014 al 30 de septiembre de 2015, se observó la siguiente situación:

El Instituto no cuenta con una guía o lineamientos para el lanzamiento de nuevos productos, que le permitan lograr un razonable posicionamiento en el mercado financiero; establecer objetivos de colocación de corto, mediano y largo plazo, tanto a nivel nacional como regional; así como los mecanismos de control y seguimiento de cada etapa del proyecto.

Cabe mencionar, que en el curso de la auditoría, la Dirección de Desarrollo de Negocios y Productos, presentó el proyecto preliminar de "Reglas de Operación para el Desarrollo de Proyectos", que tienen como objetivo central:

"Apoyar y participar en el desarrollo de Nuevos Proyectos con la finalidad de que su diseño, operatividad y lanzamiento, sea más ágil y completo al contar con las herramientas e ideas que ofrece un grupo interdisciplinario."

- Establecer objetivos de colocación periódicos y por oficinas foráneas.
- Campaña de medios de publicidad y/o difusión.
- Fijar los niveles de rentabilidad esperados.
- Analizar los riesgos de los proyectos.
- Definir los instrumentos de control y evaluación.
- Asegurar que en cada proyecto se cumpla con el marco legal que regula al Instituto.

Lo anterior permitirá, tener una herramienta que facilite el seguimiento de los proyectos y se cuente con información confiable y oportuna para decidir, en su caso, continuar con dicho proyecto o bien cancelarlo.

Entregable: Copia de la propuesta perfeccionada y definitiva de las "Reglas de Operación para el Desarrollo de Proyectos".

Nombre: Lic. Laura Isabel León Ochoa
 Cargo: Directora General Adjunta Comercial

Nombre: Lic. Víctor Manuel Cortés Galicia
 Cargo: Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad

Nombre: Lic. Víctor Noé Hernández Guadarrama
 Cargo: Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad

Nombre: Lic. José Antonio Sánchez Alejo
 Cargo: Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad

Nombre: Lic. Juan Pablo Batúales Gamba
 Cargo: Gerente de Auditoría Financiera y Operacional

Nombre: Lic. José Antonio Méndez Tello
 Cargo: Titular de Auditoría Interna



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

Cédula de Observaciones

<p>No. 2 de 2 13/2015</p> <p>2</p> <p>\$178,268 Miles</p> <p>\$178,268 Miles</p> <p>N/A</p> <p>N/A</p> <p>M</p>	<p>Nombre: Ing. Marco Antonio Iribe Murrieta Cargo: Subdirector General Comercial</p> <p>Nombre: Lic. Miguél Santiago Martínez Monroy. Cargo: Director de Supervisión de Operaciones</p> <p>Nombre: Lic. Martín Alejandro Landín Boyer Cargo: Subdirector General de Desarrollo de Negocios, Productos e Investigación de Mercados</p> <p>Nombre: Lic. Mariana Caballero Córdova. Cargo: Directora de Desarrollo de Negocios y Productos</p>	<p>Hojas</p> <p>Número de auditoría:</p> <p>Número de observación:</p> <p>Monto fiscalizable:</p> <p>Monto por aclarar:</p> <p>Monto por recuperar:</p> <p>Riesgo:</p>
	<p>FUNDAMENTO LEGAL.</p> <p>ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones en Materia de Control Interno y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno. Artículo Tercero, Título Segundo Modelo Estándar de Control Interno, Capítulo II Estructura del Modelo, numeral 14, Apartado I, Normas Generales de Control Interno, Fracción Tercera Actividades de Control Interno.</p>	<p>Fecha compromiso: 23 de febrero de 2016. Fecha de Firma: 17 de diciembre de 2015.</p>

 L.C. Ana Karen Mendiolá Quiroz Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad	 C.P. Víctor Noé Hernández Guadarrama Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad	 C.P. Dámaso Méndiola Fonsoca Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad	 Lic. Juana Pauli Bardales Gamba Gerente de Auditoría Financiera y Operacional	 Lic. José Antonio Merloza Tejo Titular de Auditoría Interna
---	---	---	--	--