



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

Hojas: No. 1 de 3
 Número de auditoría: 13/2016
 Número de observación: 1
 Monto fiscalizable: N/A
 Monto fiscalizado: N/A
 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, Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas, Subdirección General Comercial y Dirección Regional Occidente. Clave de programa y descripción de la auditoría: 800 "Al Desempeño".

OBSERVACIÓN

VERTIENTE REVISADA: ECONOMÍA Y CLIENTE CIUDADANO.

1.- UNIDADES DE TRÁMITES Y SERVICIOS (UTYS) SUBUTILIZADAS POR LOS TRABAJADORES.

De las encuestas realizadas por este Órgano Interno de Control (OIC) a través de internet a los trabajadores registrados en la Región Norte, así como de las encuestas aplicadas de forma presencial en las Dirección Estatal de Chihuahua, se observaron las situaciones siguientes:

a) Encuestas por internet a trabajadores de la Región Norte.

En el mes de octubre de 2016, este OIC envió 7,962 encuestas vía correo electrónico a igual número de trabajadores que cuentan con créditos otorgados en las sucursales de la Región Norte, de las cuales 6,143 llegaron a su destinatario y 1,819 fueron rechazadas por inconsistencias en los correos electrónicos, De las encuestas recibidas se obtuvieron 460 (7%) respuestas.

De los resultados obtenidos, se observó que 400 (87%) trabajadores manifestaron no utilizar las UTYS, debido a las razones que a continuación se describen:

No. de Trabajadores	%	Motivo por el que no utilizaron las UTYS
177	44%	No sabía que estaba
125	31%	Prefiero ir con un analista
85	22%	No sabía para que servía
5	1%	Es muy difícil de usar
5	1%	Es muy complicado su menú
3	1%	No contestó esta pregunta
400	100%	

RECOMENDACIONES

CORRECTIVAS:

No se formulan acciones correctivas

PREVENTIVAS:

1.- La Dirección General Adjunta Comercial, debe entregar a este OIC el avance de implementación de las acciones de promoción para el uso de la Unidades de Trámites y Servicios (UTYS) por parte de los trabajadores.

Entregable: Oficio con la evidencia del avance de las acciones implementadas para la promoción del uso de las UTYS, en la sucursal de Chihuahua y a nivel nacional.

2.- La Dirección General Adjunta Comercial en coordinación con la Subdirección General de Administración, debe realizar un análisis costo/beneficio del cambio y/o ampliación de las instalaciones donde se encuentra la sucursal de la Dirección Estatal de Chihuahua, con la finalidad de brindar un mejor servicio a los trabajadores.

Entregable: Oficio con el análisis mencionado y las acciones a realizar para el cambio y/o ampliación de las instalaciones de la sucursal.

Lic. Laura Isabel León Ochoa
Directora General Adjunta Comercial

Lic. José Antonio Mendoza Tello
Titular de Auditoría Interna

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

C. Gerardo Pérez García
Subdirector de Auditoría Interna

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

L.C. Victor Manuel Cortés Galicia
Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad



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

Cédula de Observaciones

Hojas: No. 2 de 3
Número de auditoría: 13/2016
Número de observación: 1
Monto fiscalizable: N/A
Monto fiscalizado: N/A
Monto por aclarar: N/A
Monto por recuperar: N/A
Riesgo: M

b) Encuestas presenciales a trabajadores en la sucursal de Chihuahua.

Se realizaron 352 encuestas presenciales a los trabajadores que asistieron a la sucursal en el período comprendido del 24 de octubre al 5 de noviembre de 2016 en la Dirección Estatal de Chihuahua, de los cuales 293 trabajadores (84%) no utilizaron las UTYS, por los motivos que a continuación se mencionan:

No. de Trabajadores	%	Motivo por el que no utilizaron las UTYS
124	42%	Prefiero ir con un analista
70	24%	No sabía para que servía
69	24%	No sabía que estaba
16	5%	Es muy difícil de usar
14	5%	No contestó esta pregunta

293 100%

Como se puede observar del resultado de las encuestas vía electrónica y presenciales un alto porcentaje de los trabajadores manifestaron no saber que la sucursal cuenta con UTYS o que prefieren ser atendidos por un analista.

2.- INSTALACIONES INADECUADAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS CLIENTES.

Las instalaciones de la Dirección Estatal de Chihuahua son insuficientes, pues por lo regular los trabajadores que asisten a solicitar un crédito tienen que hacer fila fuera de las oficinas.

Las adecuaciones para las personas con discapacidad son insuficientes puesto que no existe una rampa de acceso y la guía para personas con discapacidad visual es obstruida por la puerta de acceso de la sucursal. Lo anterior contraviene lo dispuesto en la Ley General para la inclusión de las Personas con Discapacidad.

Esta situación, también se ve reflejada en el resultado de las encuestas presenciales donde 232 trabajadores (66%) manifestaron que hace falta espacio en las instalaciones.

Durante la revisión a la sucursal de Chihuahua, nos percatamos de 18 fallas que ocasionaron la interrupción del sistema CREDERE y Crédito Seguro hasta por seis horas, provocando retrasos en la atención a los clientes.

Ing. Marco Antonio Iribe Murrrieta
Subdirector General Comercial

Lic. Miguel Santiago Martínez Monroy
Director de Supervisión de Operaciones

Fecha de Firma: 13 de diciembre de 2016
Fecha compromiso: 14 de febrero de 2017

Lic. José Antonio Mendoza Tello
Titular de Auditoría Interna

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

C. Gerardo Pérez García
Subdirector de Auditoría Interna

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

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

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

Cédula de Observaciones

Hojas: No. 3 de 3
 Número de auditoría: 13/2016
 Número de observación: 1
 Monto fiscalizable: N/A
 Monto fiscalizado: N/A
 Monto por aclarar: N/A
 Monto por recuperar: N/A
 Riesgo: M

En la citada encuesta presencial igualmente se muestra que 239 trabajadores (67%) de un universo de 352 expresó que su trámite de solicitud de crédito demoró entre cuarenta minutos y más de una hora, como se muestra a continuación:

No. de Trabajadores	%	¿Cuánto tiempo permaneció en la sucursal FONACOT para ser atendido?
139	40%	Más de una hora.
36	10%	Una hora.
64	18%	Hasta 40 minutos.
98	28%	Hasta 20 minutos.
15	4%	No contestó esta pregunta

352 100%

La encuesta arrojó que 193 trabajadores (55%) sugieren para mejorar el servicio que no se tarden tanto tiempo en atenderlos y 61 trabajadores (17%) solicitan que no se les haga ir varias veces a la sucursal, tal y como se muestra a continuación:

No. de Trabajadores	%	¿Qué sugiere para mejorar el servicio?
193	55%	Que no se tarden tanto tiempo en atender
61	17%	Que no lo hagan ir varias veces a la sucursal.
16	5%	Que el personal sea más amable y cortés.
3	1%	Que el personal esté más capacitado.
79	22%	No contestó esta pregunta

352 100%

FUNDAMENTO LEGAL.

Guía de Auditoría a Resultado de Programas Mediante la Revisión al Desempeño 2015.
 Ley General para la Inclusión de las Personas con Disposición, Capítulo IV, Artículo 16 numeral II y Artículo 17. (DOF 17-12-2015)

Lic. José Antonio Mendoza Tello
 Titular de Auditoría Interna

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

C. Gerardo Pérez García
 Subdirector de Auditoría Interna

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

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

Ente: Instituto FONACOT	Sector: Trabajo y Previsión Social	Clave: 14120
Área Auditada: Dirección General Adjunta Comercial, Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas, Subdirección General Comercial y Dirección Regional Occidente.		
Clave de programa y descripción de la auditoría: 800 "Al Desempeño".		

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
<p>VERTIENTE REVISADA: COMPETENCIA DE LOS OPERADORES</p> <p>SERVIDORES PÚBLICOS QUE NO CUMPLEN EL PERFIL DE PUESTO EN LA DIRECCIÓN ESTATAL DE CHIHUAHUA.</p> <p>Del análisis a los perfiles de puesto y expedientes del personal adscrito a la Dirección Estatal de Chihuahua, se detectaron las siguientes situaciones:</p> <p>a) Se constató que 16 servidores públicos (77%) de un total de 21 que integran la plantilla de personal no cuentan con el nivel académico solicitado por el perfil de puesto Anexo 1.</p> <p>En el transcurso de la revisión la Coordinadora de Cobranza y dos Analistas comprobaron tener el nivel académico requerido por los perfiles de puesto, pero los comprobantes respectivos no han sido enviados al área de Recursos Humanos para ser anexados a sus expedientes.</p> <p>b) No existe evidencia en los expedientes del personal de la capacitación recibida de acuerdo a las funciones que establece el perfil de puesto de los Analistas, incumpliendo con ello lo previsto en el artículo 11 numeral II de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), que a la letra señala:</p> <p><i>"Artículo 11.- Los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento, en lo que respecta al personal que desempeñe funciones relacionadas con la originación o la administración de la Actividad Crediticia, deberán contemplar como mínimo, mecanismos que:</i></p> <p><i>II. Evalúen la capacidad técnica del personal involucrado y desarrollen programas permanentes de capacitación, que permitan mantener los estándares definidos por los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento."</i></p>	<p>CORRECTIVA:</p> <p>a) La Dirección General Adjunta Comercial debe instruir a la Subdirección General Comercial para que solicite el envío de la documentación que acredite el cumplimiento del nivel académico requerido en el perfil de puesto de la Coordinadora de Cobranza y de los dos analistas a la Dirección de Recursos Humanos del Instituto FONACOT, para la actualización de sus respectivos expedientes de personal.</p> <p><i>Entregable: Oficio dirigido a este OIC con copia de la instrucción referida y el envío a la Dirección de Recursos Humanos del Instituto FONACOT de la documentación que acredite el nivel académico de la Coordinadora de Cobranza y los dos analistas.</i></p> <p>PREVENTIVA:</p> <p>a) La Dirección General Adjunta Comercial debe coordinarse con la Subdirección General de Administración, para que evalúen los perfiles de puesto del Director Comercial Regional, Director Comercial Estatal, Coordinadores y Analistas Delegacionales, y definir el nivel académico y la experiencia que deben cumplir para desempeñar adecuadamente sus funciones.</p> <p><i>Entregable: Programa de trabajo con la planeación, evaluación y actualización de los nuevos perfiles de puesto.</i></p> <p>b) La Dirección General Adjunta Comercial debe coordinarse con la Subdirección General de Administración, para la realización</p>

 Lic. José Antonio Mendoza Tello Titular de Auditoría Interna	 C. Gerardo Pacheco San-Miguel Gerente de Auditoría Financiera y Operacional	 C. Gerardo Pérez García Subdirector de Auditoría Interna	 C.P. José Antonio Sánchez Alejo Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad
 L.C. Víctor Manuel Cortés Galicia Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad			



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

Hojas: No. 2 de 2
Número de auditoría: 13/2016
Número de observación: 2
Monto fiscalizable: N/A
Monto fiscalizado: N/A
Monto por aclarar: N/A
Monto por recuperar: N/A
Riesgo: M

FUNDAMENTO LEGAL.

Artículo 11 numeral II de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento de la CNBV. (Diario Oficial de la Federación (DOF) el 1/12/2014. Modificada mediante resoluciones publicadas en el propio Diario el 27/08/2015 y 25/01/2016).

de un programa de inducción al personal de nuevo ingreso y capacitación acorde a las funciones que desempeñan los Analistas Delegacionales y Coordinadores, definidas en los perfiles de puestos.

Entregable: Programa de trabajo de inducción y capacitación 2017, detallando los temas que se pretenden impartir y su calendarización.

Lic. Laura Isabel León Ochoa
Directora General Adjunta Comercial

Ing. Marco Antonio Iribe Murrrieta
Subdirector General Comercial

Lic. Miguel Santiago Martínez Monroy
Director de Supervisión de Operaciones

Fecha de Firma: 13 de diciembre de 2016
Fecha compromiso: 14 de febrero de 2017

C. Gerardo Pérez García
Subdirector de Auditoría Interna

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

Lic. José Antonio Mendoza Tello
Titular de Auditoría Interna

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

L.C. Vjétor Manuel Cortés Galicia
Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad