

 <p><b>FUNCIÓN PÚBLICA</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>N° de Auditoría: 1/2022</p>
<p><b>Entidad Fiscalizada:</b> Instituto FONACOT</p>	<p><b>Sector:</b> Trabajo y Previsión Social</p>	<p><b>Clave:</b> 14120</p>
<p><b>Unidad auditada:</b> Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana</p>		<p><b>Clave de programa:</b> 800 "Atención al Desempeño"</p>

**ÍNDICE**

	<b>Hoja</b>
a) Objetivo del acto de fiscalización	2
b) Alcance del acto de fiscalización: universo, muestra y representatividad	2
c) Área fiscalizada	3
d) Antecedentes	4
e) Resultados	4
f) Monto, por justificar, aclarar o recupera	6
g) Resumen (número de recomendaciones y acciones)	6
h) Opinión o dictamen	7
i) Cédulas de Resultados	8




### a) Objetivo del acto de fiscalización

En cumplimiento al Programa Anual de Fiscalización 2022, se llevó a cabo la auditoría No. 1/2022, al amparo de la Orden del Acto de Fiscalización número OIC/14/120/2022/015, de fecha 13 de enero de 2022, la cual fue entregada personalmente al C. Gerardo Roberto Pigeon Solórzano, Titular de la Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana, el 13 de enero de 2022, según consta en dicha orden del acto de fiscalización y el acta administrativa de inicio.

El servidor público comisionado para la revisión fue el C. Ernesto Jesús Pedroza de la Llave, con cargo de Titular del Área de Auditoría Interna, de Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública, quien fungió como Coordinador del Acto de Fiscalización, y los siguientes auditores públicos comisionados C. Guadalupe Suárez Curiel con cargo de Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad y los C.C. Elia Maldonado Serrano y Mario Villalobos Rosas, los dos con cargo de Coordinadores Administrativos de Alta Responsabilidad adscritos a este Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.

El objetivo de la auditoría consistió en evaluar el desempeño de la Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana, al verificar su eficiencia, eficacia, economía y efectividad en el cumplimiento de metas y objetivos.

### b) Alcance de la auditoría

Presupuesto ejercido de la Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana para el ejercicio 2021:

<b>Alcance</b>	<b>Presupuesto Ejercido 2021 (pesos)</b>
Universo	\$6,876,373
Muestra	\$6,876,373
Representatividad	100%

El alcance de la Auditoría 1/2022 se dirigió a:

- a) Revisar los mecanismos para dar cumplimiento a las obligaciones de transparencia, establecidas en el artículo 70 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. (Eficacia)
- b) Comprobar los mecanismos para garantizar el acceso a la información: asistencia, recepción, registro, trámite, notificación y propuestas de mejora. (Eficacia)
- c) Verificar la implementación de propuestas para mejorar la eficiencia en la gestión de las solicitudes de información. (Eficiencia)




- d) Revisar el registro histórico de: Solicitudes de acceso a la información, respuestas, resultados, costos de reproducción y envío. (Economía)
- e) Revisar los mecanismos de promoción: De la transparencia proactiva y transparencia dentro del Instituto. (Eficiencia)
- f) Verificar si existe incumplimiento de las obligaciones de transparencia: Gestión y resultados (denuncias presentadas). (Efectividad).
- g) Constatar que existan acuerdos institucionales para atender las solicitudes de información en lengua indígena, braille o cualquier formato. (Eficacia)
- h) Verificar los procedimientos internos propuestos al Comité de Transparencia para mejorar la eficiencia en la gestión de las solicitudes de acceso a la información. (Eficiencia)

El periodo revisado comprendió del 3 de enero al 30 de diciembre de 2021.

Esta auditoría se desarrolló de conformidad con las Normas Generales de Auditoría Pública y con los procedimientos y técnicas de auditoría que se consideraron necesarios, las cuales consistieron, entre otras; en el estudio general, la inspección, la investigación, el análisis y cálculo, para comprobar la eficiencia, eficacia, economía y efectividad en el cumplimiento de metas y objetivos de la Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana.

### **c) Área fiscalizada**

Con el fin de lograr el objetivo, se determinó, como parte de la metodología de la auditoría de desempeño, revisar la Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana.

**Objetivo:** El Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana (Clave MPP08.00, Vigencia 27/04/2018), no establece el objetivo de la Unidad Administrativa; sin embargo, el Instituto FONACOT es clasificado como un sujeto obligado a informar sobre sus acciones y justificarlas en público, conforme al artículo 23 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

En ese contexto, el Instituto FONACOT está obligado a poner información a disposición de la sociedad en general sin que medie solicitud alguna, relativa al funcionamiento de las actividades que desarrolla.



## **d) Antecedentes del área auditada**

En los últimos ejercicios el Órgano Interno de Control no había practicado auditorías de desempeño o de ningún otro tipo a la Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana.

## **e) Resultados**

### **1. La Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana del Instituto FONACOT sin Manual de Organización Específico**

Artículo segundo, numeral 11. De la Evaluación del SCII, primera Ambiente de Control, número 7, del Acuerdo por el que se emiten las disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de noviembre de 2016, última reforma 5 de septiembre 2018 y, párrafos 9, 10 y 11, del Numeral III Antecedentes Históricos del Manual General de Organización del Instituto FONACOT vigente.

Al verificar en la Normateca de la Intranet del Instituto FONACOT los Manuales y Procedimientos que regulan internamente las atribuciones, responsabilidades, funciones y actividades de la Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana (DUTAC), se observó que en la Normateca no existe el Manual de Organización Específico de la DUTAC, al respecto, dicha Unidad Administrativa informó que en sus expedientes no se encuentra antecedente, por lo que de forma obligatoria y en suplencia de ese instrumento atienden lo instruido en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.


En ese sentido se concluye que no está documentado el Manual de Organización Específico de la Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana, por lo que es necesario que se elabore este documento con sus respectivas autorizaciones a efecto de que se incorpore en la Normateca del Instituto FONACOT.

### **2. Información desactualizada en el apartado de Transparencia Proactiva en el sitio de Internet del Instituto FONACOT**

#### **2.1.- Información desactualizada en el apartado de Transparencia Proactiva.**

Numeral Décimo, fracción V, del ACUERDO que tiene por objeto emitir los Lineamientos para determinar los catálogos y publicación de información de interés público y para la comisión y evaluación de políticas de transparencia proactiva, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 15 de abril de 2016.

Este OIC verificó que durante el ejercicio 2021, la Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana (DUTAC), haya mantenido actualizada la información de los cuatro apartados de Transparencia Proactiva, que se encuentran publicados en el sitio de internet del Instituto FONACOT, los apartados son los siguientes:



- I. Alternativas de apoyo en caso de pérdida de empleo.
- II. Educación financiera.
- III. FONACOT la mejor opción.
- IV. Centros de trabajo afiliados.

Al respecto, esta Instancia Fiscalizadora identificó que en los tres primeros se presenta información desactualizada, por lo que respecta al cuarto apartado, no se observó información desactualizada; en ese sentido, la DUTAC debe realizar las gestiones pertinentes con las unidades administrativas responsables de la información desactualizada, en los tres primeros apartados de la Transparencia Proactiva, con objeto de actualizar la información.

## **2.2.- Inexistencia de políticas o procedimientos de transparencia proactiva.**

Artículo segundo, numeral 11. De la Evaluación del SCII, primera Ambiente de Control, número 7, del Acuerdo por el que se emiten las disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de noviembre de 2016, última reforma 5 de septiembre 2018.

Este OIC verificó que el Manual de Políticas y Procedimientos (MPP) de la Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana (DUTAC) (Clave: MPP08.00. Vigencia: 27/abril/2018), incluyera políticas o procedimientos relacionados con la Transparencia Proactiva.

Sin embargo, de la revisión al MPP de la DUTAC del Instituto FONACOT, se observó que éste no contempla políticas o procedimientos relacionados con la transparencia proactiva, solo se identificó lo relativo al proceso 6.3 transparencia focalizada, cuyo objetivo es el siguiente:

*"Orientar a las Unidades Administrativas del Instituto FONACOT, a la identificación o generación, procesamiento, sistematización, publicación y difusión de información socialmente útil."*

Por lo anterior, se concluye que el MPP de la DUTAC del Instituto FONACOT, no incluye políticas o procedimientos relacionados con la Transparencia Proactiva, en esa consideración la DUTAC deberá definir las políticas y/o procedimientos en materia de transparencia proactiva e incluirlos en la actualización de su MPP.

## **3. Integración deficiente del Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana (clave: MPP08.00. vigencia: 27/ABRIL/2018)**

### **3.1.- Omisión de los objetivos de la Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana y de la Transparencia y Acceso a la Información.**



Artículo segundo, numeral 11. De la Evaluación del SCII, primera Ambiente de Control, número 7, del Acuerdo por el que se emiten las disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de noviembre de 2016, última reforma 5 de septiembre 2018.

La revisión del Manual de Políticas y Procedimientos (MPP) de la Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana (Clave: MPP08.00. Vigencia: 27/abril/2018) se orientó a constatar que los objetivos establecidos en el mismo estuvieran alineados con la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAIP), la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LFTAIP) y el Programa de Trabajo 2020-2024 del Instituto FONACOT. Al respecto, esta Instancia Fiscalizadora observó que el instrumento normativo institucional carece del objetivo de la Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana, en ese sentido, en la próxima actualización del MPP, se deberá incluir el objetivo de la DUTAC.

### **3.2.- Proceso de Quejas ante la CONDUSEF.**

Artículo 50 Bis, fracción IV, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de los Servicios Financieros, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de enero de 1999, última reforma del 9 de marzo de 2018.

De la revisión al Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana (Clave: MPP08.00. Vigencia: 27/abril/2018) se identificó el proceso 6.4 QUEJAS ANTE CONDUSEF, al respecto, esta Instancia Fiscalizadora, requirió el soporte documental de este proceso; sin embargo, la Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana informó que conforme al artículo 50 Bis, fracción IV, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de los Servicios Financieros, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de enero de 1999, última reforma del 9 de marzo de 2018, no se establece la figura de queja, sino reclamación.

De lo anterior se observó que, el proceso 6.4 QUEJAS ANTE CONDUSEF del Manual de Políticas y Procedimientos de la DUTAC se refiere a un término que no encuadra en la hipótesis normativa, por lo que se deberá realizar la actualización correspondiente al Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana.

#### **f) Monto, por justificar, aclarar o recuperar**

No se determinaron montos, por justificar, aclarar o recuperar.

#### **g) Resumen (número de recomendaciones y acciones)**

Se determinaron 3 cédulas de resultados finales, las cuales, incluyen observaciones correctivas y recomendaciones preventivas y al desempeño.


## **h) Opinión o dictamen**

El presente se emitió el 31 de marzo de 2022, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría y realizó con la información proporcionada por el área auditada, de cuya veracidad es responsable; sin embargo, esta Instancia fiscalizadora, evaluará la información proporcionada en el seguimiento de las recomendaciones determinadas.

La revisión se realizó al desempeño de la Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana, al verificar su eficiencia, eficacia, economía y efectividad en el cumplimiento de metas y objetivos, verificando que su desempeño se haya realizado con apego a lo establecido en la normativa aplicable del Instituto FONACOT.

Los resultados obtenidos en la auditoría, evidencian debilidades de control interno en la supervisión de las actividades y procesos inherentes al desempeño de la Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana.

En opinión de este Órgano Interno de Control, se recomienda llevar a cabo acciones para mejorar el control interno existente y reforzar la supervisión e implementación de controles internos por parte del área auditada, a efecto de que se apliquen de manera efectiva los procedimientos a cargo de la Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana, constatando el apego al marco normativo aplicable.

Por lo tanto, es necesario corregir y prevenir las inconsistencias detectadas, atendiendo con oportunidad las recomendaciones establecidas por éste Órgano Interno de Control, lo cual permitirá desempeñar, de manera eficiente, un mejor control y una adecuada administración de sus operaciones.



**i) Cédulas de Resultados**

---