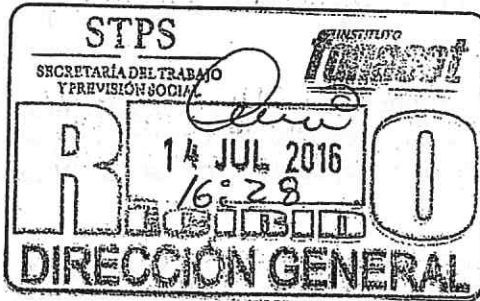


SHCP

SECRETARÍA DE HACIENDA  
Y CRÉDITO PÚBLICO



COMISIÓN NACIONAL  
BANCARIA Y DE VALORES



Ciudad de México, a 13 de julio de 2016

DIRECCIÓN GENERAL DE SUPERVISIÓN DE BANCA  
DE DESARROLLO Y ENTIDADES DE FOMENTO

Oficio Núm. 122-1/100444/2016  
Exp. CNBV .122.111.12 (005544) "2016" <6>

ASUNTO: VISITA DE INSPECCIÓN ORDINARIA.- Se comunican observaciones y recomendaciones y se otorga derecho de audiencia

COMISIÓN NACIONAL  
BANCARIA Y DE VALORES  
DESPACHADO

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA  
EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
(INFONACOT)

Av. Insurgentes Sur No. 452, Piso 5, Col. Roma Sur,  
06760 - Ciudad de México

13 JUL. 2016

DIR. CENAL DE PROGRAMACION,  
PRESUPUESTO Y REC. MATERIALES  
CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO

At'n.: LIC. CÉSAR ALBERTO MARTÍNEZ BARANDA  
Director General

De conformidad con lo previsto en los artículos 2, 4, fracciones I y XXXVIII, y 5 de la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, este Órgano Desconcentrado tiene por objeto supervisar y regular en el ámbito de su competencia a las entidades integrantes del sistema financiero mexicano, a fin de procurar su estabilidad y correcto funcionamiento, así como mantener y fomentar el sano y equilibrado desarrollo de dicho sistema en su conjunto, en protección de los intereses del público, además de ejercer las facultades que le están atribuidas por otras leyes.

En ejercicio de dichas facultades y como resultado de la visita de inspección especial que se practicó a ese Instituto, en cumplimiento al Oficio Núm. 122-1/100302/2016 de fecha 16 de marzo de 2016 sobre cifras al 31 de marzo de 2016, se le comunica que se determinaron las observaciones y recomendaciones que se mencionan en el Anexo 1 que consta de veintitrés páginas y que forma parte integrante de este Oficio.

Por lo expuesto, con fundamento en los artículos antes mencionados; 5 y 32 de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; 4 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales; 19 de la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores; 1, 2, 49 y 50 del Reglamento de Supervisión de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de enero de 2005, modificado mediante Decreto publicado en el mismo Órgano Informativo el 23 de abril de 2012; y sin perjuicio del inicio del procedimiento para la imposición de las sanciones que resulten procedentes, esta Comisión les comunica las observaciones y recomendaciones formuladas a través del presente Oficio, a efecto de que manifiesten por escrito únicamente a la Dirección General de Supervisión de Banca de Desarrollo y de Entidades de Fomento, lo que a su derecho convenga respecto del contenido del Anexo 1, dentro del plazo de veinte días hábiles, contado a partir del día hábil siguiente a aquél en que surta efectos su notificación, debiendo remitir la documentación e información que, en su caso, estimen conveniente para desvirtuar las mismas.

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO  
DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)**

Oficio Núm. 122-1/100444/2016

Asimismo, y a fin de que los responsables de la administración y vigilancia de ese Instituto estén debidamente informados del contenido del presente Oficio, se le solicita presentar en la próxima sesión de su Consejo Directivo, el resumen de las observaciones que se adjunta como Anexo 2 que consta de una página y que forma parte integrante de este Oficio.

Por último, se solicita que remita a la referida Dirección General de Supervisión, en un plazo de cinco días hábiles, contado a partir del día hábil siguiente a aquél en que surta efectos su notificación, el correspondiente acuse de recibo de este Oficio, firmado por representante o apoderado de ese Instituto debidamente acreditado en esta Comisión.

Lo anterior, se hace de su conocimiento con fundamento en las disposiciones legales antes invocadas y en ejercicio de las facultades conferidas en los artículos 16, fracciones I y XVII, y antepenúltimo párrafo, de la Ley de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores; 1, 3, fracción IV, 4, fracción II, Apartado B, numeral 9, 11, último párrafo, 12, 13, 16, fracciones I, III, VII, VIII y IX, 17, fracciones II, III, X y XIV, 22, fracciones I, inciso d), y II, y 58, primer párrafo, del Reglamento Interior de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de noviembre de 2014; 14, fracciones I, numerales 1), primer párrafo, y 5), y VI, numeral 1), y 50 del Acuerdo por el que el Presidente de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores delega facultades en los Vicepresidentes, Directores Generales y Directores Generales Adjuntos de la propia Comisión, dado a conocer en dicho Diario Oficial el 30 de noviembre de 2015; y de conformidad con el artículo 1, fracción IV, del Acuerdo por el que se adscriben orgánicamente las unidades administrativas de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, publicado en el citado Diario Oficial el 31 de agosto de 2009 y modificado mediante Resoluciones publicadas en dicho órgano de difusión el 8 de mayo, 5 de julio y 13 de diciembre de 2012, 7 de noviembre de 2013, 3 de enero y 28 de noviembre de 2014.

ATENTAMENTE,

  
**LIC. ANSELMO MOCTEZUMA MARTÍNEZ**  
Director General de Supervisión de Banca de  
Desarrollo y Entidades de Fomento

Anexos: Los que se indican.

C.c.p.: Lic. Marco Antonio López Pérez.- Vicepresidente de Supervisión de Banca de Desarrollo y Finanzas Populares de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.  
Lic. Laura Isabel León Ochoa.- Directora General Adjunta Comercial del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.- Av. Insurgentes Sur No. 452, piso 5, Col. Roma Sur, 06760 - Ciudad de México.  
Lic. Diego Antonio Ochoa Máñez.- Director General Adjunto de Crédito y Finanzas del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.- Plaza de la República Núm. 32, piso 8, Col. Tabacalera, C.P. 06030 - Ciudad de México.  
Lic. Juan Moisés Calleja Castañón.- Presidente del Comité de Auditoría, Control y Vigilancia del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.- Vallarta Núm. 8, piso 3; Col. Tabacalera, C.P. 06030 - Ciudad de México.  
Act. Jessica Marmolejo Hernández.- Subdirectora General de Administración de Riesgos del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.- Plaza de la República Núm. 32, piso 2, Col. Tabacalera, C.P. 06030 - Ciudad de México.  
SGI: 66020-2016  
AGV/OCQ

**ANEXO 1**

Mediante el presente Anexo que consta de veintitrés páginas y que forma parte del Oficio número 122-1/100444/2016, el suscrito Director General de Supervisión de Banca de Desarrollo y Entidades de Fomento, cuya firma aparece al calce de este Anexo para dejar constancia, con fundamento en los artículos 12, 13, 16, fracciones I, III, VII, VIII y IX, 17, fracciones II, III, X y XIV, y 22, fracciones I, inciso f), y II, del Reglamento Interior de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores; y 14, fracciones I, numerales 1), primer párrafo, y 5), y VI, numeral 1), del Acuerdo por el que el Presidente de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores delega facultades en los Vicepresidentes, Directores Generales y Directores Generales Adjuntos de la propia Comisión; les comunica las siguientes observaciones y recomendaciones:

**OBSERVACIONES**

**INSTRUMENTACIÓN DE LAS DISPOSICIONES DE CARÁCTER GENERAL APLICABLES A LOS ORGANISMOS DE FOMENTO Y ENTIDADES DE FOMENTO**

**Contexto**

A efecto de evaluar la instrumentación por parte del INFONACOT de las DISPOSICIONES de carácter general aplicables a los organismos de fomento y entidades de fomento, emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (las Disposiciones), se revisó el apego por parte del Instituto a lo establecido en el TÍTULO SEGUNDO.- Disposiciones prudenciales, que incluye los capítulos relativos a: Otorgamiento de créditos y provisiones preventivas adicionales; Integración de expedientes de crédito; Diversificación de Riesgos; Administración de Riesgos; Calificación de Cartera Crediticia y Controles Internos.

Asimismo, se analizó el nuevo proceso de crédito denominado "Crédito Seguro", que se instrumentó y empezó a operar a partir del 29 de marzo de 2016 en las Direcciones de Plaza que integran la Dirección Regional Metropolitana y se espera inicie operaciones a nivel nacional al cierre de julio de 2016. Esta modalidad sustituirá al proceso de originación denominado "CRÉDERE". Al cierre de junio 2016, las Direcciones Regionales que ya iniciaron la operación de Crédito Seguro son: Metropolitana, Centro y Sureste.

Con la instrumentación del "Crédito Seguro", el Instituto pretende lograr la segregación de funciones en el proceso de crédito, mejorar las medidas de seguridad para la identificación del cliente en la evaluación de crédito (biométricos), establecer una mesa de autorización centralizada, entre otros.

En este contexto, no obstante los esfuerzos realizados por INFONACOT anteriormente señalados encaminados a dar cumplimiento a las Disposiciones, en la Visita de Inspección practicada por este Organismo a ese Instituto en los meses de abril a junio de 2016, se determinaron las observaciones que se detallan en los siguientes apartados.

**I. OTORGAMIENTO DE CRÉDITO**

**Originación**

**Observación 1**

Para el otorgamiento de crédito a los trabajadores acreditados del INFONACOT, se observó que el Instituto no evalúa la experiencia de pago del acreditado a través de consultas a su Reporte de Información Crediticia emitido por alguna Sociedad de Información Crediticia.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO  
DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)**  
Oficio Núm. 122-1/100444/2016

Al respecto, INFONACOT informó en el transcurso de la Visita de Inspección que con la implementación de la nueva modalidad de crédito denominada Servicio Integral de Originación (Crédito Seguro), se subsanará esta omisión.

**Fundamento Legal**

Lo anterior, se aparta de lo establecido en el artículo 13, fracción II, inciso c), numeral 2, primer párrafo de las Disposiciones y en el numeral 2 del apartado 3.5.2. Requisitos para el Registro, Autorización y Disposición del Crédito FONACOT del Manual de Crédito del Instituto FONACOT, en relación con el artículo 33 de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (la Ley), que señalan lo siguiente:

*“Artículo 13.- Los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento deberán establecer diferentes métodos de evaluación para aprobar y otorgar distintos tipos de crédito, observando, en todo caso, lo siguiente:*

*II. Tratándose de créditos de Consumo e Hipotecarios de Vivienda los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento podrán utilizar métodos paramétricos para la aprobación, entendiéndose por tales, aquellos que permitan evaluar al acreditado, cualitativa y cuantitativamente, con base en datos e información estandarizada, cuya ponderación para arrojar un resultado favorable haya sido previamente definida por los propios Organismos de Fomento y Entidades de Fomento, a fin de agilizar y, en su caso, automatizar el proceso de análisis del cliente o derechohabiente. Lo previsto en esta fracción será igualmente aplicable tratándose de créditos Comerciales por montos menores al equivalente en moneda nacional a dos millones de UDIs, otorgados por los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento.*

*Cuando los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento opten por los métodos que se describen en el párrafo anterior, para poder otorgar los créditos correspondientes, deberán cumplir cuando menos con lo siguiente:*

...  
c) Considerar en la evaluación cuantitativa y cualitativa, cuando menos

2. La experiencia de pago del acreditado, revisando para tal efecto información cuya antigüedad no sea mayor a un año, obtenida a través de un Reporte de Información Crediticia. Para efectos de lo anterior, los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento deberán solicitar al acreditado su autorización previa para consultar su historial a las sociedades de información crediticia, en términos de lo previsto por el artículo 28 de la Ley para Regular las Sociedades de Información Crediticia y disposiciones de carácter general que de ella emanen.

...”

**“3.5.2 Requisitos para el Registro, Autorización y Disposición del Crédito FONACOT**

**Otorgamiento del Crédito**

...

### Registro de Trabajadores

2. Para el registro de trabajadores además de cumplir con los requisitos del numeral 1 de este apartado, deberán suscribir la Solicitud de Crédito y Contrato de Crédito con la aceptación de consulta a una sociedad de información crediticia y para recibir publicidad y promociones adicionales y en su caso, presentar el formato de Certificación del Centro de Trabajo (patrón).

...

### Observación 2

Respecto del proceso de evaluación de crédito, se observó que actualmente INFONACOT utiliza 2 procedimientos: el denominado "CREDERE" y el "Servicio Integral de Originación (Crédito Seguro)", los cuales pueden determinar un resultado diferente para el análisis de un mismo crédito, debido a que para este último no se acepta como identificación la cédula profesional y para la comprobación de los ingresos de comisionistas sólo se utiliza un recibo de nómina, en tanto que en el análisis por medio del "CREDERE", el Instituto acepta como identificación la cédula profesional y, para comisionistas, hasta 2 recibos de nómina, situaciones que hacen la diferenciación entre la aceptación o el rechazo del crédito.

Sin detrimento de lo anterior, mediante Oficio Núm. SGC/61/0616 y SGC/COM/068/062016 del 14 de junio de 2016, las Subdirecciones Generales de Crédito y Comercial, comunicaron a las Direcciones Generales Adjuntas, Coordinación de Gestión y Planeación Institucional, Subdirecciones Generales, Oficina de la Abogada General, Direcciones de Área y Direcciones Comerciales, Regionales, Estatales y de Plaza, algunas medidas adicionales a la normatividad vigente, contenida en el Manual de Crédito del Instituto FONACOT, mismas que deberán ser consideradas a partir del 15 de junio de 2016 por el personal que lleve a cabo la originación de créditos a través de "Crédito Seguro", con la finalidad de unificar criterios en el proceso de aprobación que llevará a cabo la Mesa de Autorización Centralizada y que serán incluidas en la próxima actualización de la normatividad aplicable.

### Fundamento Legal

Lo anterior, se aparta de lo establecido en el artículo 13, fracción II, inciso b) de las Disposiciones, así como en el punto 3.5 Registro, Autorización y Disposición del Crédito FONACOT, 3.5.2 Requisitos para el Registro, Autorización y Disposición del Crédito FONACOT, numeral 2, Registro de Trabajadores, incisos a y c del Manual de Crédito del Instituto, en relación con el artículo 33 de la Ley, que señalan lo siguiente:

**"Artículo 13.- Los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento deberán establecer diferentes métodos de evaluación para aprobar y otorgar distintos tipos de crédito, observando, en todo caso, lo siguiente:**

...

II. Tratándose de créditos de Consumo e Hipotecarios de Vivienda los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento podrán utilizar métodos paramétricos para la aprobación, entendiéndose por tales, aquellos que permitan evaluar al acreditado, cualitativa y cuantitativamente, con base en datos e información estandarizada, cuya

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO  
DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)**  
Oficio Núm. 122-1/100444/2016

ponderación para arrojar un resultado favorable haya sido previamente definida por los propios Organismos de Fomento y Entidades de Fomento, a fin de agilizar y, en su caso, automatizar el proceso de análisis del cliente o derechohabiente. Lo previsto en esta fracción será igualmente aplicable tratándose de créditos Comerciales por montos menores al equivalente en moneda nacional a dos millones de UDIs, otorgados por los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento.

Quando los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento opten por los métodos que se describen en el párrafo anterior, para poder otorgar los créditos correspondientes, deberán cumplir cuando menos con lo siguiente:

- b) Guardar consistencia en los parámetros a ser utilizados para la evaluación de los créditos, según su tipo y los resultados que los modelos generen.

...”

**“3.5 Registro, Autorización y Disposición del Crédito FONACOT**

**3.5.2 Requisitos para el Registro, Autorización y Disposición del Crédito FONACOT**

...

**Registro de Trabajadores**

2. Para el registro de trabajadores además de cumplir con los requisitos del numeral 1 de este apartado, deberán suscribir la Solicitud de Crédito y Contrato de Crédito con la aceptación de consulta a una sociedad de información crediticia y para recibir publicidad y promociones adicionales y en su caso, presentar el formato de Certificación del Centro de Trabajo (patrón).

Además, el trabajador deberá presentar en original para cotejo y una copia legible para la integración del expediente, la siguiente documentación (se podrán aceptar comprobantes impresos emitidos vía internet):

- a. Identificación oficial vigente con fotografía y firma de cualquiera de los documentos siguientes:

- Credencial de elector.
- Pasaporte.
- Cédula Profesional (con antigüedad no mayor a 10 años de su fecha de expedición).

...

- c. Último recibo de pago de nómina expedido por el Centro de Trabajo (patrón) (incluye a comisionistas, destajistas y no comisionistas): para los casos de pagos semanales, catorcenales o quincenales que no exceda de 16 días de la última fecha de registro del periodo de pago y para los casos de pagos mensuales, que no excedan de 31 días de la última fecha de registro del periodo de pago, generado por un sistema de nómina, que el Centro de Trabajo (patrón) entrega al trabajador, o bien que este último imprime directamente vía Internet.



...”

## Cobranza Administrativa

### Observación 3

Como resultado de la revisión realizada al proceso de cobranza, se observó que en el caso de los créditos números 50199 y 49649 a cargo de trabajadores que se reincorporaron a un centro de trabajo formal, ese Instituto les condonó el importe total de los intereses moratorios que generaron, sin que existiera autorización del Comité de Crédito, Castigos y Quebrantos.

### Fundamento Legal

Lo anterior, infringe lo previsto en el artículo 25 primer párrafo de las Disposiciones, así como lo establecido en los artículos 3º, fracción VI y el numeral 2 del apartado 4.2.1 Políticas para la cobranza directa a trabajadores del Manual de Crédito del Instituto FONACOT, 63, fracción III del Estatuto Orgánico del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, en relación con el artículo 33 de la Ley que señalan lo siguiente:

“Artículo 25.- Los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento realizarán funciones de recuperación administrativa, mismas que deberán ser gestionadas por un área Independiente de las áreas de negocio o, en su caso, por prestadores de servicios externos, quienes llevarán a cabo los procedimientos de cobranza administrativa requeridos en el manual de crédito del Organismo de Fomento o de la Entidad de Fomento de que se trate.

...”

“ARTÍCULO 3º: Los créditos que el Instituto FONACOT conceda, se ajustarán a las siguientes disposiciones:

...

VI. Los créditos causarán los intereses de financiamiento y en su caso, moratorios sobre saldos insolutos a las tasas que el Comité de Operaciones, establezca. Asimismo, causarán una comisión por apertura de crédito y los intereses del periodo de gracia. Las tasas de financiamiento podrán tener una variación de más-menos 5 puntos porcentuales, de acuerdo a las condiciones de mercado y corresponderá al Comité de Crédito, Castigos y Quebrantos, su aprobación, informando al Consejo Directivo en la siguiente sesión ordinaria.

...”

“4.2.1 Políticas para Cobranza Directa a Trabajadores

2. La falta de pagos de los créditos del trabajador estarán sujetos a la tasa de interés moratorio equivalente a las cuatro quintas partes (4/5) de la pena correspondiente a los Centros de Trabajo (patrón), por los enteros extemporáneos mismos que son calculados por el sistema CREDERE en la operación 2512.

...”

ARTÍCULO 63.- Además de las facultades previstas en la Ley, el Comité de Crédito tendrá las siguientes:

...

III. Someter a la aprobación del Consejo, a través del Director General, las políticas y procedimientos para la extinción de deudas, reembolsos, suspensión de descuentos, cancelación de los créditos, los criterios generales para la condonación de cualquier tipo de cobro a cargo de Trabajadores, Centros de Trabajo y establecimientos comerciales afiliados que operen programas especiales derivados del otorgamiento de crédito y las políticas y procedimientos para la aplicación de castigos y quebrantos;

..."

### Cobranza judicial

#### Observación 4

Se observó que la Dirección de Cobranza envía a la Dirección de lo Contencioso expedientes que presentan deficiencias en su integración tal es el caso de 15 expedientes de Centros de Trabajo y 9 expedientes de Trabajadores que se señalan en los oficios OAG/DC/14/02 y OAG/DC/09/04/2016 del 6 de febrero y 4 de mayo de 2016, respectivamente, emitidos por la Dirección de lo Contencioso de INFONACOT, relacionados en Apéndice 1, que forma parte integral de este oficio.

#### Fundamento Legal

Lo anterior, se aparta de lo establecido en el artículo 26 de las Disposiciones y en el numeral 1, inciso a) del apartado 4.4.2 Requisitos para la recuperación judicial y numeral 2, primero y segundo párrafo, inciso d) del apartado 4.4.1. Políticas para la recuperación judicial del Manual de Crédito del Instituto FONACOT, en relación con el artículo 33 de la Ley que señalan lo siguiente:

*"Artículo 26.- Los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento realizarán funciones de recuperación judicial de Cartera Crediticia en aquellos casos de créditos emproblemados, asignándolas a un área Independiente de las áreas de negocio o, en su caso, a prestadores de servicios externos, quienes llevarán a cabo los procedimientos de cobranza judicial requeridos en el manual de crédito del Organismo de Fomento o de la Entidad de Fomento de que se trate."*

#### *"4.4.2 Requisitos para la Recuperación Judicial*

*1. Las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza serán responsables de turnar los expedientes de Centros de Trabajo (patrón), Trabajadores, Prestadores de Servicios Externos y Establecimientos Comerciales, a la Dirección de Cobranza para su revisión. En caso de encontrar algún tipo de inconsistencia ya sea en la documentación o en el sistema CREDERE, los expedientes se devolverán a la Dirección Comercial Regional, Estatal y de Plaza para su actualización.*

*Una vez recibidos correctamente los expedientes se turnarán para el trámite legal correspondiente a la Dirección de lo Contencioso del Instituto FONACOT, agotado el*



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO  
DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)**

Oficio Núm. 122-1/100444/2016

procedimiento establecido en las políticas de recuperación extrajudicial o dentro de los 5 días hábiles posteriores a que se hayan dictaminado como incobrable.

Las áreas correspondientes del Instituto envían a la Dirección de lo Contencioso los casos susceptibles de gestión judicial en contra de Establecimientos Comerciales, Ex empleados del Instituto, Afianzadoras, Prestadores de servicios, Proveedores u otros sujetos, siempre y cuando se cumplan con los requisitos establecidos.

Para que la Dirección de lo Contencioso emprenda las acciones legales correspondientes a través de los Prestadores de Servicios Externos de Cobranza Judicial, el expediente será turnado mediante entrega-recepción y deberá contener la siguiente documentación:

**a) Centro de Trabajo (patrón):**

- a.1) Original del formato para Denuncias y/o Querellas a Centros de Trabajo (patrón) debidamente requisitado.
- a. 2) Original del Contrato, Convenio de Afiliación como Centro de Trabajo (patrón) o sello digital obtenido a través del proceso de afiliación electrónica.
- a.3) Original de la Tarjeta de Solicitud de Registro de Sellos y Firmas Autorizadas del Centro de Trabajo (patrón); en caso de contar con ésta.
- a.4) Formato de Estado de Cuenta para Centro de Trabajo (patrón), que contenga cuando menos los siguientes requisitos:

- I. Nombre y número de afiliación del Centro de Trabajo (patrón).
- II. Domicilio.
- III. Desglose e importe de cédulas vencidas.
- IV. Intereses moratorios, tasa de interés y gastos de cobranza Judicial.
- V. Fecha de elaboración del estado de cuenta.

El formato del Estado de Cuenta se encuentra publicado en la Normateca.

- a.5) La Dirección de Cobranza deberá emitir en copia autorizada las Cédulas de Notificación de Altas y Pagos pendientes de enterar por parte de los Centros de Trabajo (patrón).
- a.6) Copia del acta constitutiva en su caso (con el sello de cotejo contra su original) y/o alta ante la SHCP (Persona Física).
- a.7) Copia del poder notarial en su caso (con sello de cotejo contra su original).
- a.8) Dictamen de incobrabilidad original generado por el Prestador de Servicios Externos de Cobranza extrajudicial, en su caso.
- a.9) 2 requerimientos de pago originales (por primera ocasión 72 horas y por última ocasión 24 horas), y un requerimiento extrajudicial de pago, en su caso.
- a.10.) Cédulas de Notificación de Altas y Pagos de cada una de las emisiones pendientes de pago debidamente recibido por el Centro de Trabajo (patrón) o con el sello de recibo por parte de la empresa en el acuse de entrega a través del servicio de correspondencia contratado por la Dirección Comercial Regional, Estatal o de Plaza, las cuales deberán enviar a la Dirección de Cobranza primordialmente las cédulas que se encuentren sin pago y posteriormente

realizaran alcances de entrega de información cada tres cédulas adicionales o según se acuerde con la Dirección de lo Contencioso.

- a.11.) Acta administrativa en la que se señalen circunstancias de tiempo, modo y lugar, en caso de que el Centro de Trabajo (patrón) se niegue a recibir o sellar las Cédulas de Notificación de Altas y Pagos.

En caso de existir diferencias derivadas de las conciliaciones de adeudos que hayan realizado con el Centro de Trabajo (patrón), se debe contar con el soporte documental que así lo avale.

Además de los documentos señalados cuando se envíen expedientes de Gobiernos y Municipios como Centro de Trabajo (patrón) se requiere:

- a.12) Copia del Acuerdo de Cabildo cuando resulte aplicable por así requerirlo la Ley Municipal.  
a.13) Constancia de mayoría de votos del presidente municipal.  
a.14) Copia de identificación de quien firma el convenio con el Instituto FONACOT.

#### "4.4.1 Políticas para la Recuperación Judicial

...

2. La Cobranza Judicial aplicará en aquellos casos de Centros de Trabajo (patrón), trabajadores, Establecimientos Comerciales, Ex empleados del Instituto, Afianzadoras, Prestadores de Servicios y Proveedores entre otros, donde las gestiones de cobranza administrativa y extrajudicial con los Prestadores de Servicios Externos de Cobranza han sido agotadas y registren un saldo capital mayor a \$50,000.00 pesos o el importe que anualmente determine el Comité de Crédito, Castigos y Quebrantos; no obstante por excepción o en caso de que se juzgue conveniente se llevarán a cabo las acciones de recuperación sin que sea una condicionante el monto adeudado.

Se ejercerá cobranza judicial en aquellos casos de trabajadores acreditados que cumplan los criterios siguientes:

...

- d) Que se encuentren localizables.

..."

#### Observación 5

Se observó que INFONACOT no presentó evidencia documental que compruebe que la Dirección de lo Contencioso informa a la Dirección de Cobranza, en forma bimestral, los avances logrados en la recuperación judicial.

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO  
DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)**  
Oficio Núm. 122-1/100444/2016

Sobre el particular, la Dirección de lo Contencioso comunicó a esta Comisión mediante escrito OAG/DC/23/06/2016 del 8 de junio de 2016, que durante 2015 y hasta marzo de 2016 no se localizó información al respecto.

**Fundamento Legal**

Lo anterior, infringe lo establecido en el artículo 26 de las Disposiciones y en el numeral 8 del apartado 4.4.4 Procedimientos para la Recuperación Judicial, del Manual de Crédito del Instituto FONACOT, en relación con el artículo 33 de la Ley, que señalan lo siguiente:

*“Artículo 26.- Los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento realizarán funciones de recuperación judicial de Cartera Crediticia en aquellos casos de créditos emproblemados, asignándolas a un área Independiente de las áreas de negocio o, en su caso, a prestadores de servicios externos, quienes llevarán a cabo los procedimientos de cobranza judicial requeridos en el manual de crédito del Organismo de Fomento o de la Entidad de Fomento de que se trate.”*

**“4.4.4 Procedimiento para la Recuperación Judicial**

...

8. Coordina el seguimiento de los casos turnados para cobranza judicial hasta su conclusión e informa bimestralmente a la Dirección de Cobranza sobre los avances de los mismos.”

**II. ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS**

**Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR)**

**Observación 7**

Respecto a la integración del CAIR, se observó la deficiencia siguiente:

- a) Aún no ha sido nombrado el responsable de la función de Auditoría Interna, quien también debe integrar el citado Comité.

**Fundamento Legal**

Lo anterior, se aparta de lo establecido en el artículo 63, fracción V de las Disposiciones, en relación con el artículo 33 de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores que señala:

*“Artículo 63.- Los Consejos deberán constituir un comité de riesgos cuyo objeto será la administración de los riesgos a que se encuentra expuesto el Organismo de Fomento o la Entidad de Fomento y vigilar que la realización de las operaciones se ajuste a los objetivos, políticas y procedimientos para la Administración Integral de Riesgos, así como a los Límites Globales de Exposición al Riesgo, que hayan sido previamente aprobados por los propios Consejos.*

El comité de riesgos deberá integrarse de conformidad con lo siguiente:

I. ...



...  
V. El responsable de la función de Auditoría Interna y las personas que sean invitadas al efecto, quienes como el primero podrán participar con voz pero sin voto.”

#### Observación 8

Se observó que los objetivos, lineamientos y políticas para la administración integral de riesgos no incluyen la Declaratoria de apetito de riesgo ni el Plan de exposiciones y, adicionalmente, el CAIR no ha propuesto para aprobación del Consejo Directivo lo siguiente:

- a) los límites globales y, en su caso, límites específicos de exposición a los distintos tipos de riesgos, desglosados por unidad de negocio o factor de riesgo, causa u origen de estos,
- b) los mecanismos para la implementación de acciones correctivas, y,
- c) los casos o circunstancias especiales en los cuales se puedan exceder tanto los límites globales de exposición al riesgo como los límites específicos.

Respecto a la Declaratoria de apetito de riesgo, el Instituto indicó que someterá a su Consejo Directivo la propuesta de Apetito al Riesgo en el mes de septiembre 2016, previa presentación al CAIR, con el objetivo de definir posteriormente el plan de exposiciones.

#### Fundamento Legal

Lo anterior, se aparta de lo establecido en los artículos 58 y 64, fracción I, incisos a), b), c) y d) de las Disposiciones, en relación con el artículo 33 de la Ley que señala:

“Artículo 58.- Los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento deberán observar los lineamientos mínimos sobre Administración Integral de Riesgos señalados en el presente capítulo, y establecer mecanismos que les permitan realizar sus actividades con niveles de riesgo acordes con su respectivo patrimonio y capacidad operativa.”

“Artículo 64.- El comité de riesgos, para el desarrollo de su objeto, desempeñará las funciones siguientes:

##### I. Proponer para aprobación del Consejo:

- a) Los objetivos, lineamientos y políticas para la Administración Integral de Riesgos, así como sus modificaciones.
- b) Los Límites Globales y, en su caso, Límites Específicos de Exposición a los distintos tipos de riesgos, desglosados por Unidad de Negocio o Factor de Riesgo, causa u origen de estos, tomando en cuenta, según corresponda, lo establecido en los artículos 72 a 78 de estas disposiciones.
- c) Los mecanismos para la implementación de acciones correctivas.
- d) Los casos o circunstancias especiales en los cuales se puedan exceder tanto los Límites Globales de Exposición al Riesgo como los Límites Específicos.”

Subdirección General de Administración de Riesgos (UAIR)

Observación 9

Se observó que la Subdirección General de Administración de Riesgos no evaluó, al menos una vez al año, que los modelos y sistemas con que cuentan continúen siendo adecuados.

Fundamento Legal

Lo anterior, infringe lo establecido en el artículo 68, fracción IV, de las Disposiciones, en relación con el artículo 33 de la Ley que señala:

*“Artículo 68.- La unidad para la Administración Integral de Riesgos, para llevar a cabo la medición, vigilancia y control de los diversos tipos de riesgos discrecionales y la valuación de las posiciones del Organismo de Fomento o de la Entidad de Fomento, deberá:*

...

*IV. Evaluar, al menos una vez al año, que los modelos y sistemas referidos en la fracción I anterior continúen siendo adecuados. Los resultados de dichas revisiones deberán presentarse al comité de riesgos. Adicionalmente, deberán enviarse a la Comisión dentro de los primeros 10 días hábiles del mes de marzo siguiente al período de revisión.”*

Observación 10

Respecto al riesgo de liquidez, se observó que el Instituto no cuenta con modelos y sistemas de medición de riesgos que reflejen en forma precisa el valor de las posiciones y su sensibilidad a diversos Factores de Riesgo, incorporando información proveniente de fuentes confiables.

Sobre el particular, el Instituto indicó que respecto al riesgo de liquidez: *“Aún no se cuenta con un proceso de medición porque se está desarrollando la metodología a través de la plataforma SAS”, la cual se estaría concluyendo en septiembre de 2016.*

Fundamento Legal

Lo anterior, se aparta de lo establecido en los artículos 68 y 74 de las Disposiciones, en relación con el artículo 33 de la Ley, que establecen:

*“Artículo 68.- La unidad para la Administración Integral de Riesgos, para llevar a cabo la medición, vigilancia y control de los diversos tipos de riesgos discrecionales y la valuación de las posiciones del Organismo de Fomento, o de la Entidad de Fomento, deberá:*

*I. Contar con modelos y sistemas de medición de riesgos que reflejen en forma precisa el valor de las posiciones y su sensibilidad a diversos Factores de Riesgo, incorporando información proveniente de fuentes confiables. Dichos sistemas deberán:*

*a) Facilitar la medición, vigilancia y control de los riesgos a que se encuentra expuesto el Organismo de Fomento o la Entidad de Fomento, así como generar informes al respecto.”*

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO  
DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)**  
Oficio Núm. 122-1/100444/2016

*“Artículo 74.- Los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento en la administración del riesgo de liquidez, como mínimo deberán:*

*I. Medir, evaluar y dar seguimiento al riesgo ocasionado por diferencias entre los flujos de efectivo proyectados en distintas fechas, considerando para tal efecto los activos y pasivos del Organismo de Fomento o la Entidad de Fomento, denominados en moneda nacional, en moneda extranjera, en VSM y en UDIs.*

*II. Evaluar, en su caso, la diversificación de las fuentes de Financiamiento a que tenga acceso.*

*III. Cuantificar la pérdida potencial derivada de la venta anticipada o forzosa de activos a descuento inusual, para hacer frente a sus obligaciones inmediatas, así como por el hecho de que una posición no pueda ser oportunamente enajenada, adquirida o cubierta mediante el establecimiento de una posición contraria equivalente.*

*IV. Estimar la pérdida potencial ante la imposibilidad de renovar pasivos o de contratar otros en condiciones normales.*

*V. Asegurar que los modelos utilizados estén adecuadamente calibrados.*

*VI. Contar con un plan que incorpore las acciones a seguir en caso de presentarse requerimientos inesperados de liquidez.*

*VII. Calcular las pérdidas potenciales bajo distintos escenarios, incluyendo escenarios extremos.”*

**Observación 11**

Se observó que el Instituto no cuenta con una infraestructura de información, sistemas y herramientas de procesamiento de información adecuados y suficientes para soportar la medición de riesgos. Al respecto, INFONACOT indicó que se encuentra implementando la herramienta “SAS Risk Management for Banking (RMFB)”, la cual le permitirá automatizar los procesos de riesgos, implementar las metodologías aprobadas por el Comité de Administración Integral de Riesgos y darle seguimiento a las métricas e indicadores, contemplando concluir con la citada implementación en el último trimestre de 2016.

**Fundamento Legal**

Lo anterior, se aparta de lo establecido en el artículo 68; fracción I, inciso a) de las Disposiciones, en relación con el artículo 33 de la Ley que señala:

*“Artículo 68.- La unidad para la Administración Integral de Riesgos, para llevar a cabo la medición, vigilancia y control de los diversos tipos de riesgos discretos y la valuación de las posiciones del Organismo de Fomento o de la Entidad de Fomento, deberá:*

*I. Contar con modelos y sistemas de medición de riesgos que reflejen en forma precisa el valor de las posiciones y su sensibilidad a diversos Factores de Riesgo, incorporando información proveniente de fuentes confiables. Dichos sistemas deberán:*



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO  
DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)**  
Oficio Núm. 122-1/100444/2016

*a) Facilitar la medición, vigilancia y control de los riesgos a que se encuentra expuesto el Organismo de Fomento o la Entidad de Fomento, así como generar informes al respecto.”*

**Observación 12**

Se observó que el Instituto no ha efectuado análisis de sensibilidad y estrés con objeto de identificar las posibles fuentes de limitaciones de liquidez, no obstante que cuenta con los parámetros aprobados para realizar dichos análisis, los cuales, según informó el Instituto, se tiene estimada su conclusión para el último trimestre de 2016.

**Fundamento Legal**

Lo anterior, infringe lo establecido en el artículo 67, fracción IV, inciso a) de las Disposiciones, en relación con el artículo 33 de la Ley que señala:

*Artículo 67.- La unidad para la Administración Integral de Riesgos, para el cumplimiento de su objeto, desempeñará las funciones siguientes:*

...

*IV. Proporcionar al comité de riesgos la información relativa a:*

*a) La exposición tratándose de riesgos discretionales, así como la incidencia e impacto en el caso de los riesgos no discretionales, desglosado por Unidad de Negocio o Factor de Riesgo, causa u origen de estos. Los informes sobre la exposición de riesgo deberán incluir análisis de sensibilidad y pruebas bajo diferentes escenarios, incluyendo los extremos.*

*En este último caso deberán incluirse escenarios donde los supuestos fundamentales y los parámetros utilizados se colapsen, así como los planes de contingencia que consideren la capacidad de respuesta del Organismo de Fomento o la Entidad de Fomento ante dichas condiciones.”*

**III.- CALIFICACIÓN DE CARTERA DE CRÉDITO**

**Contexto**

A efecto de evaluar la razonabilidad de los resultados de calificación de la cartera de crédito de consumo del INFONACOT con cifras al 31 de marzo de 2016, se seleccionó una muestra integrada por 397,590 créditos por monto total de 2,903 mdp y estimaciones preventivas por 239.7 mdp, representativa del 20% del importe calificado por el Instituto.

Al respecto, se observó lo siguiente:

**Observación 13**

En relación con el cálculo de la Probabilidad de Incumplimiento, se observaron 515 casos (0.13% de la muestra) por 1.7 mdp, en los cuales la determinación de la variable “Antigüedad en el empleo” presenta un valor de -1.

INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO  
DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)  
Oficio Núm. 122-1/100444/2016

Fundamento legal

Lo anterior, se aparta de lo que establece el artículo 91 de las Disposiciones, respecto a lo indicado en el concepto de "Antigüedad en el empleo", en relación con el artículo 33 de la Ley que señala:

**"Artículo 91.-** El Infonacot calculará sus reservas preventivas correspondientes a la Cartera Crediticia de Consumo no Revolvente, considerando lo siguiente:

|                         |   |
|-------------------------|---|
| Antigüedad en el empleo | Corresponde a los años que tiene el acreditado en su empleo a la fecha de originación del crédito." |
|-------------------------|---|

Observación 14

Se observaron 221 créditos de la muestra por monto total de \$38,017.31, los cuales reportan Probabilidad de Incumplimiento "0" y Severidad de la Pérdida "0" y no muestran su correspondiente estimación preventiva.

Fundamento legal

Lo anterior, se aparta de lo que establecen los artículos 93 y 94 de las Disposiciones, para la determinación de la Probabilidad de Incumplimiento y Severidad de la Pérdida, en relación con el artículo 33 de la Ley, que señalan:

**"Artículo 93.-** La Probabilidad de Incumplimiento se obtendrá de la siguiente forma:

a) Si  $ATR_i \geq 4$  o *Días de Atraso* > 90 entonces: = 100%

b) Si  $ATR_i < 4$  entonces:

$$PI_i = \frac{1}{1 + e^{[2.7552 + 0.4219 \cdot ATR_i + 0.1616 \cdot MAXATR\_4Mi - 2.0773 \cdot \%PAGO\_4Mi - 0.0632 \cdot ANTIG_i - 2.2506 \cdot CT_i - 0.4127 \cdot SEGSOC_i]}}$$

En donde:

$PI_i$  = Probabilidad de Incumplimiento mensual para el *i*-ésimo crédito.

$ATR_i$  = Número de Atrasos Mensuales observados a la fecha de cálculo de reservas, el cual se obtiene con la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\text{Número de Atrasos Mensuales} = \left( \frac{\text{Días de Atraso}}{\text{Días Naturales del Periodo de Facturación Mensual}} \right)$$

Cuando este número resulte no entero tomará el valor del entero inmediato superior.

El Infonacot podrá conceder un periodo de gracia o tolerancia de un mes respecto al pago de su primer abono para efectos del conteo de número de atrasos.

$MAXATR\_4Mi$  = Máximo Número de Atrasos ( $ATR_i$ ) presentados en los últimos 4 periodos de Facturación a la fecha de cálculo.

$\%PAGO\_4Mi$  = Promedio del Porcentaje que representa el Pago Realizado respecto al Monto Exigible en los últimos 4 Periodos de Facturación a la fecha de cálculo. El

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO  
DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)**

Oficio Núm. 122-1/100444/2016

promedio se debe obtener después de haber calculado el porcentaje que representa el Pago Realizado del Monto Exigible para cada uno de los 4 Periodos de Facturación a la fecha de cálculo de reservas. En caso de que a la fecha de cálculo de las reservas hubieran transcurrido menos de 4 Periodos de Facturación, el porcentaje de aquellos Periodos de Facturación faltantes para completar cuatro será de 100% para fines de cálculo de este promedio, de tal forma que la variable %PAGO siempre se obtendrá con el promedio de 4 porcentajes.

$ANTIG_i$  = Años que tiene el acreditado en su empleo en el momento en que se originó el crédito.

$CT_i = 1$  cuando el acreditado cuente con una relación laboral con un empleador afiliado al Infonacot en el mes de cálculo de la calificación.

0 en cualquier otro caso.

$SEGSOC_i = 1$  cuando el acreditado cotice en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

0 cuando el acreditado cotice en el Instituto Mexicano de Seguridad Social o en cualquier otro caso.

En caso de que, en el mes de calificación el acreditado no cuente con una relación laboral con un empleador afiliado al Infonacot, se deberá reportar la variable  $SEGSOC_i$  con el valor de cero.

**Artículo 94.-** La Severidad de la Pérdida para los créditos de la Cartera Crediticia de Consumo no Revolvente será:

I. Cuando la variable  $ATR_i$  sea inferior a 10:

a)  $SP_i = 32\%$ , para aquellos créditos cuyos acreditados cuenten con una relación laboral con un empleador afiliado al Infonacot.

b)  $SP_i = 71\%$ , para aquellos créditos cuyos acreditados no cuenten con una relación laboral con un empleador afiliado al Infonacot.

II.  $SP_i$  será de 100% si  $ATR_i \geq 10$

#### IV. CONTROL INTERNO

##### Observación 15

En relación con las funciones y actividades que debe realizar el Comité de Auditoría (CA), se observó lo siguiente:

- a) El Comité no está integrado de conformidad con lo previsto en las Disposiciones, ya que incluye a 3 funcionarios del propio Instituto: el Director General Adjunto de Crédito y Finanzas, el Subdirector General de Desarrollo de Negocio, Productos e Investigación de Mercados y el Subdirector General de Recuperación y Cartera.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO  
DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)**  
Oficio Núm. 122-1/100444/2016

- b) No ha propuesto para aprobación del Consejo Directivo la designación del Auditor Interno y las normas que regirán el funcionamiento del propio Comité de Auditoría.
- c) No se cuenta con un registro permanentemente actualizado de los objetivos del Sistema de Control Interno, así como de sus manuales.
- d) No se informa al Consejo Directivo de las irregularidades importantes detectadas con motivo del ejercicio de sus funciones.

Cabe señalar que, en relación con los incisos a), b) y c), el Infonacot tenía previsto corregir dichas deficiencias en marzo y abril de 2016, respectivamente.

**Fundamento Legal**

Lo anterior, se aparta de lo establecido en los artículos 154, 155 primer párrafo, 162 fracciones I y V, y 163, fracciones I y IX de las Disposiciones, en relación con el artículo 33 de la Ley que establece:

*“Artículo 154.- En ningún caso podrán ser designados como miembros del Comité de Auditoría los directivos y empleados del propio Organismo de Fomento o Entidad de Fomento de que se trate. Lo anterior, con excepción del Infonacot cuyo Comité de Auditoría solamente podrá incluir a un servidor público de dicho Instituto.*

*Artículo 155.- El Comité de Auditoría del Infonacot, el Fovissste y las Entidades de Fomento se integrará por con al menos tres y no más de cinco miembros, designados por el Consejo, que podrán ser propietarios o suplentes, de los cuales cuando menos uno deberá ser Independiente y lo presidirá.*

*Artículo 162.- El Comité de Auditoría, en adición a lo señalado en el artículo anterior, deberá proponer para aprobación del Consejo del Organismo de Fomento o Entidad de Fomento, lo siguiente:*

*I. La designación del auditor interno. ...*

*...*

*V. Las normas que regirán el funcionamiento del propio Comité de Auditoría, enviándose posteriormente a la Comisión para su conocimiento.*

*Artículo 163.- El Comité de Auditoría, en el desarrollo de sus funciones, deberá, por lo menos, desempeñar las actividades siguientes:*

*I. Contar con un registro permanentemente actualizado de los objetivos del Sistema de Control Interno, de los lineamientos para su implementación, así como de los manuales que se consideren relevantes para la operación acorde al objeto del Organismo de Fomento o de la Entidad de Fomento, el cual deberá ser elaborado por el o los responsables de las funciones de Contraloría Interna del propio Organismo de Fomento o Entidad de Fomento.*

*IX. Informar a los Consejos de las irregularidades importantes detectadas con motivo del ejercicio de sus funciones y, en su caso, de las acciones correctivas adoptadas o proponer las que deban aplicarse.”*

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO  
DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)**  
Oficio Núm. 122-1/100444/2016

**Observación 16**

Se observó que el Instituto no cuenta con un área de Auditoría Interna como lo establece la normatividad aplicable.

Cabe señalar que, en relación con lo anterior, el INFONACOT tenía previsto corregir dicha deficiencia en abril de 2016.

**Fundamento Legal**

Lo anterior, infringe lo establecido en el artículo 165, primer párrafo de las Disposiciones, en relación con el artículo 33 de la Ley, que señala:

*“Artículo 165.- Los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento deberán contar con un área de Auditoría Interna que estará encargada de revisar periódicamente, mediante pruebas selectivas, que las políticas y normas establecidas por el Consejo, para el correcto funcionamiento de dichos Organismos de Fomento y Entidades de Fomento, se apliquen de manera adecuada, así como de verificar en la misma forma el funcionamiento correcto del Sistema de Control Interno y su consistencia con los objetivos y lineamientos aplicables en dicha materia.”*

**Observación 17**

Se observó que la Subdirección de Contraloría Interna:

- a) no presentó evidencia de realizar las funciones que señala el artículo 172 de las Disposiciones.
- b) no ha entregado un reporte de su gestión, cuando menos semestralmente, al Auditor Interno o bien, al Comité de Auditoría, así como al Director General del Instituto.

**Fundamento Legal**

Lo anterior, se aparta de lo establecido en los artículos 172 y 173 segundo párrafo de las Disposiciones, en relación con el artículo 33 de la Ley que señalan lo siguiente:

*“Artículo 172.- Los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento deberán desarrollar permanentemente las funciones de Contraloría Interna que consistirán, por lo menos, en el desempeño cotidiano y permanente de las actividades relacionadas con el diseño, establecimiento y actualización de medidas y controles que:*

*I. Propicien el cumplimiento de la normatividad interna y externa aplicable al Organismo de Fomento o a la Entidad de Fomento en la realización de sus operaciones.*

*II. Permitan que la concertación, documentación, registro y liquidación diaria de operaciones, se realicen conforme a las políticas y procedimientos establecidos en los manuales del Organismo de Fomento o Entidad de Fomento y en apego a las disposiciones legales aplicables.*

*III. Propicien el correcto funcionamiento de los sistemas de procesamiento de información conforme a las políticas de seguridad, así como la elaboración de información completa, correcta, precisa, íntegra, confiable y oportuna, incluyendo*

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO  
DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)**  
Oficio Núm. 122-1/100444/2016

*aquella que deba proporcionarse a las autoridades competentes, y que coadyuve a la adecuada toma de decisiones.*

*IV. Tengan como finalidad el verificar que los procesos de conciliación entre los sistemas de operación y contables sean adecuados.*

*V. Preserven la seguridad de la información generada, recibida, transmitida, procesada o almacenada en los sistemas informáticos y de telecomunicaciones de los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento, así como la aplicación de las medidas preventivas y correctivas necesarias para subsanar cualquier deficiencia detectada en materia de seguridad informática.*

*Artículo 173.- Las funciones de Contraloría Interna que, en principio, corresponden a la Dirección General del Organismo de Fomento o Entidad de Fomento, podrán ser asignadas a un área específica o, en su caso, a personal distribuido en varias áreas, pudiendo llegar, incluso, a ser independientes jerárquicamente de la Dirección General;... El personal responsable de las funciones a que hace referencia el presente artículo, deberá entregar un reporte de su gestión, cuando menos semestralmente, al auditor interno o bien, al Comité de Auditoría, así como al Titular,..."*

**Observación 18**

En relación con el Plan de Continuidad de Negocio, se observó que no se han realizado las pruebas de funcionamiento para concluir con su implementación.

**Fundamento Legal**

Lo anterior, se aparta de lo previsto en el artículo 161, fracción IV de las Disposiciones, en relación con el artículo 33 de la Ley que indica:

*"Artículo 161.- El Comité de Auditoría deberá proponer para aprobación del Consejo, el Sistema de Control Interno que el Organismo de Fomento o la Entidad de Fomento requiera para su adecuado funcionamiento, así como sus actualizaciones.*

*Los objetivos y lineamientos del Sistema de Control Interno deberán atender lo dispuesto en los artículos 149 y 150 de las presentes disposiciones y referirse, como mínimo, a los aspectos que se indican a continuación los cuales serán elaborados por el Titular y sometidos a la consideración del propio comité:*

*IV. El Plan de Continuidad de Negocio, el cual deberá ser sometido regularmente a pruebas de funcionamiento y hacerse del conocimiento del personal."*

**V. ESTATUS DE ACCIONES CORRECTIVAS DERIVADAS DE VISITAS DE INSPECCIÓN ANTERIORES**

En relación con las acciones y medidas correctivas instruidas por esta Comisión mediante el Oficio Núm. 122-1/100259/2014 de fecha 2 de septiembre de 2014, a continuación se presenta el estatus actual de las que estaban en proceso de atención al inicio de la presente visita de inspección especial:



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO  
DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)**  
Oficio Núm. 122-1/100444/2016

| No.  | Observaciones Visita de Inspección 2014  | Respuesta de la Entidad  | Estatus    |
|--|--|--|------------|
| <b>Visita de Inspección 2014</b><br><b>Oficio de Acciones y Medidas Correctivas Núm. 122-1/100259/2014 del 2 de septiembre de 2014</b> |  |  |            |
| 1  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Discrepancias entre lo establecido en el Reglamento que Regula las Condiciones de Trabajo entre Fonacot y su Personal de Confianza y los términos en que otorga los préstamos a su personal.</li> <li>• Carencia de políticas y procedimientos para la administración de adeudos a cargo de exempleados.</li> </ul> | El Instituto proporcionó copia del Reglamento en el que se observó que se homologaron los términos de los préstamos que otorga a su personal de confianza. | Solventada |

**RECOMENDACIONES**

**I.- PROCESO DE CRÉDITO**

**Recomendación 1**

En relación con el otorgamiento de crédito, se identificó que en caso de que un trabajador tramite un segundo crédito, el "Call Center" verifica las referencias personales del acreditado.

Al respecto, esta Comisión recomienda a ese Instituto evaluar si se requiere realizar esta actividad para todas las solicitudes de crédito, considerando que el INFONACOT contaría con datos biométricos del acreditado, que minimizan los riesgos de sustitución de identidad.

**Recomendación 2**

Respecto a las solicitudes de crédito que son turnadas a la Mesa de Autorización para su evaluación y autorización, en su caso, se identificó que el sistema asigna las solicitudes de manera inequitativa entre los analistas, por lo que esta Comisión recomienda a ese Instituto, evaluar los parámetros del Sistema para lograr que la distribución de las cargas de trabajo sea equitativa.

**Recomendación 3**

En relación con los contratos celebrados entre el INFONACOT y los prestadores de servicios de recuperación judicial, se identificó lo siguiente:

- a) Los contratos celebrados con los Despachos Operadora y Recuperadora México, S. A. de C. V.; Vale, Levenberg, Velis y Asociados, S. C. y Arciniega y Asociados, S. C., en septiembre de 2015, fueron rescindidos por INFONACOT, debido a que durante el período de enero de 2015 a marzo de 2016, sólo recuperaron 1 mdp y el Instituto les cubrió 5.5 mdp por concepto de honorarios profesionales. Asimismo, ese Instituto informó que los Despachos mantienen bajo su administración 1,787 juicios por 172 mdp.

**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO  
DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)**  
Oficio Núm. 122-1/100444/2016

- b) INFONACOT durante 2015 a través de 11 Despachos contratados para la cobranza judicial recuperó 8.3 mdp y realizó pagos a los citados despachos por 25 mdp, incluso en el caso de los Despachos Rubén Antonio Tamayo Viveros y Muzquíz y Merchant, S.C., les efectuó pagos por 910 miles y 1.8 mdp, respectivamente, sin que hayan reportado recuperación alguna.

Al respecto, esta Comisión recomienda a ese Instituto, evaluar:

- a) El costo beneficio de los servicios contratados para la recuperación judicial.
- b) Si el proceso definido de cobranza y los esquemas de pago por los servicios recibidos por los Despachos de Cobranza son los más adecuados.

**Recomendación 4**

En relación con la cobranza judicial, se observó que la Coordinación de Cobranza de la Oficina Regional envía expedientes de créditos de trabajadores con adeudos menores a 50 miles de pesos a la Dirección de Cobranza, no obstante que el Manual de Crédito del Instituto FONACOT señala que sólo se deben enviar los expedientes con adeudos mayores a ese monto, como es el caso de los créditos que se incluyen en el Oficio Núm. DIR/040/0516 emitido por la Dirección de Plaza Portales el 16 de mayo de 2016.

Al respecto, se les recomienda que en el Manual de Crédito se precise cuáles serán las causas de excepción que señala el último párrafo del numeral 2 del apartado 4.4.1 Políticas para la Recuperación Judicial.

**Recomendación 5**

**Dirección de Plaza  
Portales**

En relación con el seguimiento a la cobranza que realiza la Dirección de Plaza Portales, se identificó que la Coordinación de Cobranza diseñó los siguientes formatos:

- a) "Reporte diario de recuperación".- Para la emisión de cobranza a Centros de Trabajo morosos.
- b) "Reporte de Despachos".- Para el seguimiento de las asignación de cuentas de Centros de Trabajo y trabajadores morosos, a los Prestadores de Servicios Externos de Cobranza, control de fechas en las que dichos Prestadores de Servicios deben presentar sus informes, así como para la entrega de las actas de entrega-recepción de la cobranza cedida.

Al respecto, esta Comisión recomienda a ese Instituto evaluar el contenido y utilidad de los referidos formatos y, de considerarlo necesario, sean incluidos dentro de los procesos que se establecen en su Manual de Crédito, a efecto de que su aplicación sea a nivel institucional.

## II. ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

### Recomendación 6

Respecto al proceso de administración de riesgos institucional, el Manual de Administración Integral de Riesgos del Instituto establece que se iniciará con una reunión de trabajo en la que participen los titulares de todas las unidades administrativas del INFONACOT, el Titular del OIC, el Coordinador de Control Interno y el Enlace de Administración de Riesgos, la cual deberá realizarse durante el último trimestre de cada año.

Sobre el particular, se identificó que la reunión correspondiente a 2015 no se llevó a cabo. Por lo anterior, se recomienda a ese Instituto evaluar la necesidad de llevar a cabo las reuniones de trabajo antes referidas de manera oportuna o, en su caso, adecuar su Manual de Administración Integral de Riesgos, de tal forma que contemple otras formas de iniciar el proceso de administración de riesgos institucional, como lo fue en el último trimestre de 2015 a través de cuestionarios aplicados a las áreas.

## II.- CONTROL INTERNO

### Recomendación 7

De la revisión realizada al Proyecto de Manual de Auditoría Interna, no se identificó que incluya todos los procedimientos documentados para el desarrollo de las funciones del área de Auditoría Interna, lo que pudiera ocasionar que las actividades queden a discreción del Auditor Interno, por lo cual se recomienda a INFONACOT incluir en el Manual de Auditoría Interna las funciones y actividades siguientes:

- i. Las metodologías para llevar a cabo la auditoría, así como el seguimiento de las medidas correctivas implementadas, como consecuencia de las desviaciones detectadas en la propia auditoría.
- ii. Rotación del personal de auditoría, según las áreas sujetas a revisión, a fin de preservar su independencia.
- iii. Características mínimas de los informes según el alcance y tipo de auditoría realizada.
- iv. Documentación de los avances y desviaciones en la realización de cada revisión en particular.
- v. El plazo máximo para emitir el informe de la auditoría, una vez concluida esta.



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO  
DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)**

Oficio Núm. 122-1/100444/2016

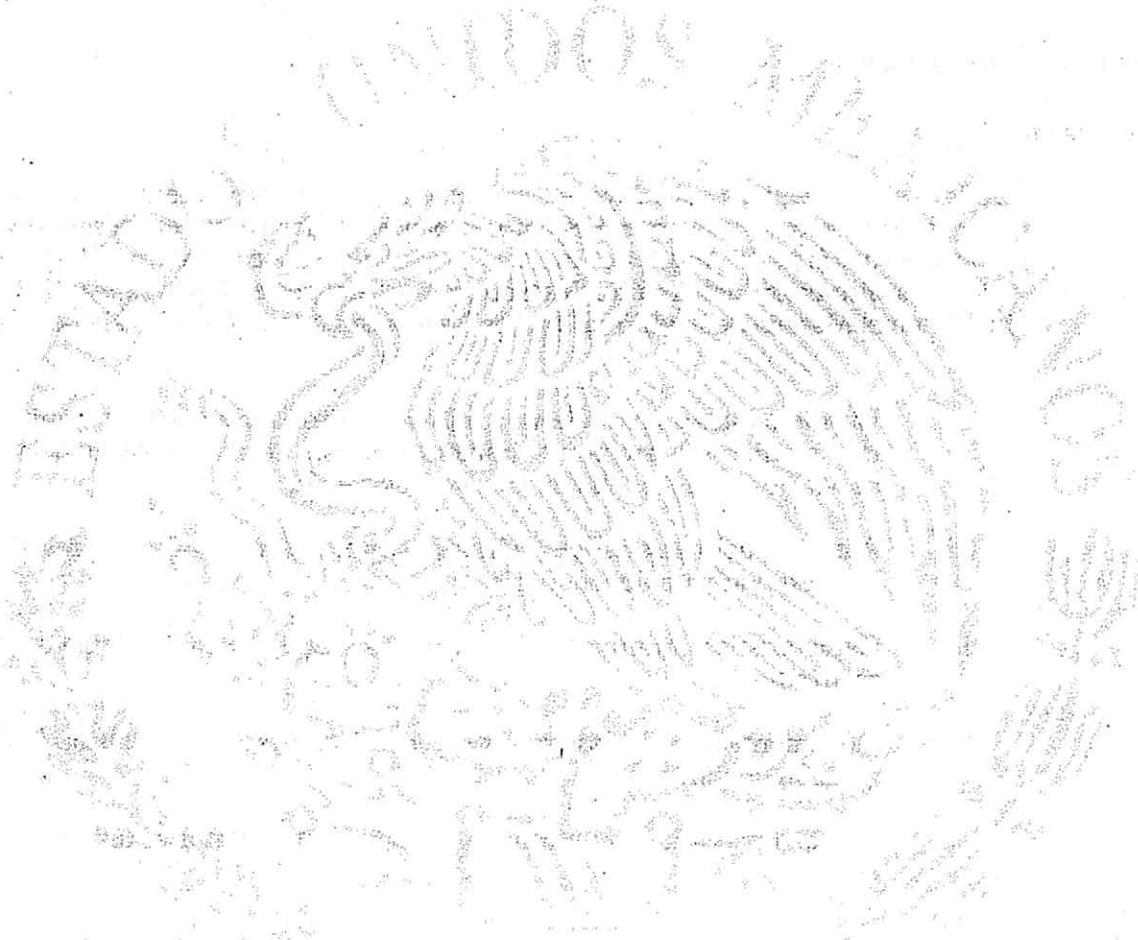
**Recomendación 8**

Se sugiere a ese Instituto que a efecto de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 169 de las Disposiciones, el informe anual que respecto al desempeño de las funciones a que se refiere el mismo artículo y el funcionamiento del Sistema de Control Interno en su conjunto, se presente preferentemente durante el primer semestre de cada ejercicio, con información al ejercicio inmediato anterior.

ATENTAMENTE,



**LIC. ANSELMO MOCTEZUMA MARTÍNEZ**  
Director General de Supervisión de Banca de  
Desarrollo y Entidades de Fomento



**INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO  
DE LOS TRABAJADORES (INFONACOT)**  
Oficio Núm. 122-1/100444/2016

**APÉNDICE 1**

**Relación de trabajadores no localizados incluidos en el Oficio Número OAG/DC/09/04/2016, del 4 de mayo de 2016, emitido por la Dirección de lo Contencioso del INFONACOT.**

| No | Nombre del trabajador            |
|----|----------------------------------|
| 1  | Silva Gámez Luis Ricardo         |
| 2  | Osornio Alejandro Víctor Eduardo |
| 3  | Rodríguez Ruiz Juan              |
| 4  | Navarrete Pérez Rodolfo          |
| 5  | Reyes González Hugo César        |
| 6  | Ángel Sandoval Víctor Iván       |
| 7  | Regalado Carrillo Ricardo        |
| 8  | Marín Valle Andrés Ramiro        |
| 9  | Yáñez Jasso Martha Laura         |

**Relación de Centros de Trabajo incluidos en el Oficio Número OAG/DC/14/02/2016, del 4 de febrero de 2016, emitido por la Dirección de lo Contencioso del INFONACOT que presentan deficiencias en la integración de su expediente judicial**

| No | Centro de Trabajo  |
|----|--|
| 1  | Municipio Empalme  |
| 2  | Súper S Rapiditos Bip Bip, S.A. de C.V.                      |
| 3  | Atgraf, S.A. de C.V.   |
| 4  | Comisión Municipal de Agua Potable y Saneamiento             |
| 5  | Acronymous, S.A. de C.V.                                     |
| 6  | Admilarsa, S.A. de C.V.                                      |
| 7  | Austra-Albatros, S.A. de C.V.                                |
| 8  | Wilant, S.A. de C.V.   |
| 9  | C.S.E. Corporativo Capacitación y Servs. Empresariales, S.C. |
| 10 | Asientos Vehiculares Astron, S.A. de C.V.                    |
| 11 | Innovaciones Provesa, S.A. de C.V.                           |
| 12 | Int Flavors Fragances México, S.A. de C.V.                   |
| 13 | A. Ponzanelli, S.A. de C.V.                                  |
| 14 | Guardería la Perla del Soconusco, A.C.                       |
| 15 | Omniglow de México, S.A. de C.V.                             |

Los expedientes señalados presentaban las siguientes deficiencias:

- a) No incluyen toda la información que establece el numeral 1, inciso a) de los requisitos para la recuperación judicial, del Manual de Crédito del Instituto FONACOT.
- b) Se envían expedientes para cobranza judicial con adeudos menores a 50 mil pesos.





ANEXO 1-A

RESUMEN DE OBSERVACIONES PARA PRESENTAR AL CONSEJO DIRECTIVO

El presente anexo tiene como objetivo hacer del conocimiento de los miembros del Consejo Directivo, las principales observaciones que esta Comisión determinó con motivo de la visita de inspección realizada al Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, cuyos objetivos fueron evaluar la instrumentación de las Disposiciones de carácter general aplicables a los organismos de fomento y entidades de fomento (las Disposiciones) y dar seguimiento a las observaciones determinadas en visitas de inspección anteriores.

Al respecto, aunque el Instituto ha realizado esfuerzos importantes para dar cumplimiento a las Disposiciones, se determinaron las siguientes observaciones en materia de administración de riesgos, control interno y otorgamiento de créditos, que resulta relevante hacer del conocimiento de ese órgano de gobierno:

Administración Integral de Riesgos

Se observaron deficiencias relacionadas con la integración del Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR); definición de límites globales y específicos de exposición a los distintos tipos de riesgos; establecimiento de mecanismos para la implementación de acciones correctivas; e, insuficiencia de una infraestructura de información, sistemas y herramientas de procesamiento de datos adecuadas y suficientes para la medición y seguimiento de riesgos.

Control Interno

Se observó que:

- a) No se tiene conformada el Área de Auditoría Interna, ni se cuenta con un registro permanentemente actualizado de los objetivos del Sistema de Control Interno, así como de sus manuales.
- b) El Comité de Auditoría no informa al Consejo Directivo de las irregularidades importantes detectadas con motivo del ejercicio de sus funciones y presenta deficiencias en su integración.
- c) La Subdirección de Contraloría Interna no realiza las funciones establecidas en las Disposiciones y no ha entregado un reporte de su gestión, al Auditor Interno o bien, al Comité de Auditoría, así como al Director General del Instituto.

Originación de crédito

Se observó que en la originación de crédito, el Instituto no evalúa la experiencia de pago del acreditado a través de consultas a su Reporte de Información Crediticia emitido por alguna Sociedad de Información Crediticia; se presentan deficiencias en los procesos de cobranza administrativa y judicial; y, todavía no se concluye el proceso de instrumentación del denominado "Crédito Seguro", con el cual el Instituto logrará la segregación de funciones en el proceso de crédito, implementará medidas más estrictas de seguridad respecto a la identificación del cliente (biométricos) y establecerá la mesa de autorización centralizada, entre otros.

Finalmente, se informa que el total de observaciones y recomendaciones determinadas en el presente Oficio fue de 18 y 8, respectivamente, mismas que se detallaron en el Anexo 1 de este oficio.

ATENTAMENTE,

LIC. ANSELMO MOCTEZUMA MARTÍNEZ

Director General de Supervisión de Banca de Desarrollo y Entidades de Fomento

