



Trabajo
Secretaría del Trabajo
y Previsión Social

INSTITUTO
fonacot



INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

INFORME DE RESULTADOS

SUPERVISIÓN Y ANÁLISIS A LOS MECANISMOS DE CONTROL A LOS PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN DE PRODUCTOS DIGITALES

Subdirección General de Contraloría, Planeación y Evaluación.
Dirección de Contraloría Interna.
Noviembre 2025.





Trabajo
Secretaría del Trabajo
y Previsión Social

INSTITUTO
fonacot



ÍNDICE

I. ANTECEDENTES	3
II. OBJETIVOS	3
III. TÉRMINOS Y ABREVIATURAS	3
IV. ACCIONES REALIZADAS.....	3
V. SITUACIONES DETECTADAS Y RECOMENDACIONES	8

Handwritten signature



2025
Año de
La Mujer
Indígena



I. ANTECEDENTES

De conformidad con el artículo 172 de las Disposiciones de Carácter General aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento y sus reformas, se informó a la Dirección de Operación de Productos Digitales, mediante el oficio núm. DCI/210/08/2025 de fecha 28 de agosto de 2025, el inicio de la Supervisión y Análisis a los Mecanismos de Control a los Procedimientos de la Dirección de Operación de Productos Digitales. Lo anterior, con el propósito de verificar y evaluar la existencia de mecanismos de control suficientes, así como el cumplimiento normativo aplicable.

II. OBJETIVOS

- Identificar y verificar la suficiencia de mecanismos de control en los procedimientos que conforman el Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de Operación de Productos Digitales.
- Comprobar el apego y cumplimiento a la normatividad aplicable.
- Verificar que no existan debilidades de control en los procedimientos sujetos a supervisión.
- Establecer recomendaciones para reforzar los controles existentes y/o proponer nuevas medidas de control, de considerarse necesario.

III. TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- **DCI:** Dirección de Contraloría Interna.
- **DOPD:** Dirección de Operación de Productos Digitales.
- **MPP:** Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de Operación de Productos Digitales vigente (Clave MPP09.01).
- **SGPD:** Subdirección General de Productos Digitales.
- **CAT:** Centro de Atención Telefónica.
- **App:** Aplicación Crédito FONACOT con la funcionalidad de nuevo crédito.
- **SIA:** Sistema Institucional de Afiliación.
- **CEDN:** Coordinación de Estrategia Digital Nacional.
- **SGTIC:** Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación.

IV. ACCIONES REALIZADAS

Posterior a la notificación de inicio de supervisión y previo a la formalización del primer requerimiento de información, se sostuvo una reunión presencial el día 09 de septiembre de 2025, a las 10:00 horas, en las instalaciones del Edificio Sede Insurgentes Sur, con personal de la DOPD, con el objetivo de conocer a detalle el funcionamiento y operación del CAT, así como lo referente a la formalización, implementación y seguimiento a los nuevos aplicativos operacionales del Instituto FONACOT.

Posteriormente, se llevó a cabo la verificación de información relativa a 5 procedimientos establecidos en el MPP de la DOPD vigente, mismos que se detallan a continuación:



1. Procedimiento: Supervisión y seguimiento a la operación del CAT.

Mediante el Oficio No. DCI/231/09/2025, se solicitó el listado de los mecanismos y acciones de supervisión de la operación del CAT definidos para el ejercicio 2025. En este sentido, la DOPD proporcionó una nota informativa en la que se describen 7 mecanismos o acciones de supervisión al CAT: Supervisión en línea de operación y CCTV, reporte semanal de servicio del CAT, reuniones semanales de seguimiento, identificación de desviación en el servicio, escucha de llamadas (calibración), avance de obligaciones y control de movimientos de personal y claves de acceso.

Al respecto, como soporte documental de los mecanismos anteriormente descritos, se proporcionaron capturas del portal de monitoreo correspondientes al 28 y 29 de agosto de 2025. Es importante mencionar que, en ambos casos, se observa un servicio mayor al 98%, es decir, sólo hay un abandono menor al 2%.

Asimismo, se compartieron correos electrónicos que validan el inicio de operación, capturas de pantalla referentes a los servicios de Inbound, Validatel, In Validatel, Cobranza, WhatsApp y Outbound, correspondientes a los días 23, 24, 25, 28, 29, 30 y 31 de julio de 2025, en los cuales es posible apreciar el número de agentes disponibles, en operación, en receso y en espera.

Por otra parte, en el Portal de Monitoreo, se puede apreciar para cada operador, su número de extensión, número de agente, nombre completo, hora de inicio de llamada, duración de llamada, nombre del contacto con quien está llamando, número telefónico, así como el nombre del supervisor.

En este sentido, una vez analizada la evidencia presentada por parte de la Unidad Administrativa, fue posible corroborar el cumplimiento a lo establecido en las actividades 1 a 3, definidas en el presente procedimiento.

Adicionalmente, se solicitó documentación que permitiera constatar que, en el tiempo establecido, se informó oportunamente sobre la existencia de desviaciones o incidentes en la operación del CAT, particularmente durante el mes de abril de 2025. En atención a lo anterior, se proporcionaron correos electrónicos que incluyen capturas de pantalla evidenciando el desborde en el servicio Validatel. Asimismo, se confirma la solicitud de verificar el incidente, corregirlo y comunicar su estado actual al personal de la DOPD. Como resultado, se confirma el cumplimiento de lo previsto en las actividades 4 a 6 del procedimiento correspondiente.

Posteriormente, se validaron las minutas de trabajo de los días 8, 15, 22 y 29 de mayo, así como del 5, 12, 19 y 26 junio del presente, en las cuales se puede apreciar el seguimiento a los pendientes del CAT, en la que participan por parte del Instituto FONACOT, el Director de Operación de Productos Digitales y personal operativo adscrito a la misma.

En complemento a lo anterior, se solicitaron los reportes semanales de supervisión del avance y cumplimiento de los acuerdos y servicios brindados por el CAT presentados en el mes de junio y julio de 2025. Al respecto, la DOPD proporcionó las presentaciones semanales que exponen los Directores Regionales, referente a los días 2, 9, 16, 23 y 30 de junio, así como del 7, 14, 21 y 28 de julio del presente. En





ellas, se aprecia la cantidad de validaciones realizadas al número telefónico de la persona trabajadora por cada región del país (norte, occidente, centro y sur), además, se muestra la tipificación de llamadas de la App Crédito FONACOT (activaciones, renovaciones, olvido de contraseña, error en la app, entre otras). Finalmente, se presentan los tipos de casos reportados cuando se valida el número de teléfono del trabajador (llaman y rechazan, llaman y cancelan, no le llaman, entre otras).

También, se validó el Formato FNCT-ADMCTO-02 "Reporte de avance sobre el cumplimiento de obligaciones contractuales", correspondiente a los meses de junio y julio de 2025, mismos que son firmados por el Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad, por el Director de Operación de Productos Digitales, así como por el administrador del contrato.

En dicho formato, se identifican los logros realizados en cada mes, mismo que se avalan con un documento de desempeño, en el cual se aprecia la descripción del servicio, el nivel de satisfacción que otorga el Instituto FONACOT, así como la calidad del mismo. Adicionalmente se informa si existen penalizaciones y/o deductivas, hallazgos y acciones de mejora, riesgos/incidentes, así como un apartado de verificación de obligaciones, mismas que son extraídas y enlistadas del contrato en cuestión, mediante la cual se valida si cumple o no con la obligación establecida, así como observaciones en caso de presentarse.

Es importante señalar que el administrador del contrato FNCOT/LPN/005/2022, es la persona titular de la Subdirección General Comercial, y no la persona titular de la Subdirección General de Productos Digitales (área técnica y usuaria del servicio). No obstante, aunque no existe impedimento e incumplimiento alguno en que así sea, se sugiere que, para futuras contrataciones, el administrador de este sea del área usuaria, con el propósito de minimizar el riesgo de errores por falta de conocimiento técnico, así como de optimizar los tiempos de comunicación en la toma de decisiones.

Por lo anteriormente expuesto, se corrobora la correcta ejecución de los numerales 7, 8 y 9 del procedimiento.

2. Procedimiento: Gestión de impartición para capacitación al CAT.

Mediante el Oficio No. DCI/231/09/2025 del 03 de septiembre del presente, se solicitaron las minutas de calibración y/o reportes de supervisión, donde se compruebe la identificación de necesidades de capacitación del personal del CAT realizadas durante el primer semestre de 2025.

En atención a ello, la DOPD proporcionó una nota informativa firmada por su titular, en la cual se detallan 4 aspectos sobre la identificación de necesidades de capacitación del personal del CAT, entre la que destaca que las reuniones de calibración se realizan de manera semanal, sobre un audio en específico solicitado por la DOPD y, en caso de detectarse áreas de oportunidad, se brinda retroalimentación al respecto.

También se solicitó el listado de las capacitaciones impartidas por el CAT durante el primer semestre de 2025, las capacitaciones impartidas por las Unidades Administrativas de este Instituto, al igual que las listas de asistencia de cada una. Al respecto, se proporcionó el plan trimestral de capacitación enero-marzo 2025,



elaborado por Grupo Vanguardia en Información y Conocimiento S.A. de C.V., en el cual se pueden apreciar las fechas inicio, término, skill (rubro), y número de asistentes a cada sesión.

Una vez validada la información anteriormente descrita, se verifica el cumplimiento a lo establecido en las actividades 1 a 6 del presente procedimiento.

Finalmente, se solicitó el listado de las herramientas, productos digitales e innovaciones tecnológicas implementadas en el Instituto FONACOT durante el ejercicio 2024 y primer semestre de 2025.

Al respecto, la Unidad Administrativa sujeta a revisión, a través del oficio DOPD/034/09/2025, informó que durante este periodo se implementaron los 6 casos que a continuación se citan:

1. Convenio de Servicios Electrónicos FONACOT (incorporación al sistema crédito en febrero 2024).
2. Validación de QR en recibos de nómina (julio 2024).
3. Firma de documentos del crédito con NIP (julio 2024).
4. App crédito FONACOT con la funcionalidad de nuevo crédito (septiembre 2024).
5. Sistema Institucional de Afiliación - SIA (con firma electrónica avanzada en febrero 2025).
6. Cambio de tipo de contrato (eventual / no eventual) del trabajador (marzo 2025).

3. Procedimiento: Apoyo en la formalización y aprobación de nuevas herramientas, productos digitales e innovaciones tecnológicas.

En función de las 6 herramientas, productos digitales e/o innovaciones tecnológicas (en adelante también como "aplicativos") que proporcionó la DOPD, y con fundamento en la actividad 1 del presente procedimiento, mediante el Oficio No. DCI/254/09/2025, se requirieron las solicitudes recibidas respecto a la propuesta de implementación de la App Crédito FONACOT (App) con la funcionalidad de nuevo crédito, y del Sistema Institucional de Afiliación (SIA).

Respecto a la App, el H. Consejo Directivo del Instituto FONACOT a través del Acuerdo CD ME 65-271020, instruyó hacer todo lo necesario para la entrada en operación del mismo. Por lo anterior, la instrucción del citado Órgano Colegiado se considera como la solicitud de implementación de la App.

En lo que refiere al SIA, se proporcionó el documento "Especificación de requerimientos", en el cual se comprueba la identificación de necesidades, impacto, funcionalidades entre otras, que sustentan la implementación de este aplicativo.

Referente a las actividades 5, 6 y 7, se solicitaron los oficios o correos electrónicos de la propuesta de implementación de ambos aplicativos, así como el comprobante de alta en la herramienta de la CEDN. Para ambos casos, se validaron los correos electrónicos con los comentarios relacionados, sin embargo, no se proporcionó la documentación enviada a la SGTIC, para su incorporación en la herramienta de la CEDN.

También se requirió el oficio donde se precisó la revisión y análisis de implementación de la App y el SIA, tendiendo como respuesta mediante nota aclaratoria firmada por la persona titular de la DOPD, que no





aplica este documento dado que las propuestas de implementación para ambos aplicativos (App y SIA), derivaron de una necesidad de actualización de la plataforma tecnológica, misma que está a cargo de la SGTIC.

Finalmente, se requirieron correos electrónicos donde se valide el inicio del procedimiento de contratación. Respecto a la App, se validó la publicación del procedimiento en la plataforma COMPRANET, y referente al SIA, se argumentó que esta información *"No aplica ya que dicha herramienta correspondió a mejoras evolutivas... las cuales no implicaron un procedimiento de contratación específico"*.

4. Procedimiento: Implementación de nuevas herramientas y productos digitales e innovaciones tecnológicas.

Se validaron las convocatorias de reunión sobre la implementación de la App y del SIA, corroborando que las mismas se realizaron antes de la puesta en marcha de ambos aplicativos. Además, se solicitaron las minutas de dichas reuniones; sin embargo, estas no fueron proporcionadas, adjuntando en su lugar correos electrónicos sobre el seguimiento de ellas.

Posteriormente, se facilitaron las bitácoras de incidentes para cada aplicativo. En lo que corresponde al SIA, es posible identificar 15 incidentes registrados durante el mes de octubre de 2024, de los cuales 5 continúan en estatus "pendiente". Al respecto, se solicita conocer el motivo por el que los 5 registros no han sido atendidos hasta el presente mes de noviembre de 2025. Es importante aclarar la importancia de proporcionar la evidencia firmada por la persona titular de la DOPD o a quien este designe.

Referente a la App, no se compartió dicha bitácora, únicamente se adjuntó un registro de pruebas unitarias y reporte de revisiones firmado por la persona titular de la SGPD y personal operativo adscrito a la misma.

Asimismo, se verificaron los correos electrónicos donde se instruye la realización de las pruebas de implementación de la App y el SIA. Adicionalmente se solicitó remitir las correspondientes pruebas de implementación; sin embargo, estas no fueron proporcionadas por la DOPD, remitiendo en su lugar una incidencia identificada en el SIA el día 17 de octubre de 2024, así como el correo electrónico donde se aprecia la correcta atención del mismo.

Mediante el oficio no. SGPDIG/26/02/2025 de fecha 11 de febrero de 2025, la SGPD emitió la notificación de que la implementación del SIA se ejecutó correctamente y que de manera permanente dará seguimiento al mismo. Referente a la App, no se proporcionó el oficio sobre el mismo asunto; sin embargo, a través de la circular SGCOM-CIR/10/04/2024 y SGCR-CIR/02/04/2024 se puede corroborar la difusión de implementación de la misma.

Como medida de control a incidentes, se proporcionaron las bitácoras de ambos aplicativos, en las que se identificó lo siguiente:

➤ **SIA:**

- Existe cronología incorrecta en la fecha de los incidentes (color rojo).



- Existe un registro de incidencia con fecha anterior a la implementación (11/02/2025), mismo que fue registrado con fecha de atención 9 meses posterior a la de su inicio (color verde).
- Existe 1 registro en proceso de atención desde el 13/08/2025 (color amarillo).
- Existen 35 registros que no tienen acotado el resultado del análisis (color rosa).
- Existen 69 registros de incidencias; sin embargo, los números de folio no son consecutivos, por ejemplo: 3, 6, 8... 20, 28, 30... 53, 59, 64... 94, 97, 101... 145, 149 etc.) (color azul). Al respecto, en este punto se solicita aclarar el motivo de esta situación.

(Se adjunta base de datos "Anexo Bitácora Incidentes SIA" señalando lo identificado).

➤ **App:**

- No se identificaron inconsistencias en la bitácora de incidentes.

Tras la revisión de la bitácora del SIA, se visualiza una oportunidad de mejora en el control y registro de incidencias, por lo que se solicita aclarar el motivo de las mismas, y posteriormente proporcionar evidencia donde se verifique la atención de estos hallazgos, a fin de que la bitácora en cuestión se encuentre completamente integrada.

5. Procedimiento: Comportamiento o funcionalidad de las herramientas digitales e innovaciones tecnológicas.

Se requirieron las bitácoras de monitoreo sobre el comportamiento de las siguientes herramientas, productos e/o innovaciones tecnológicas:

- Convenio de servicios Electrónicos FONACOT.
- Validación de QR en recibos de nómina.
- Firma de documentos del crédito con NIP.
- Cambio de tipo de contrato (eventual/no eventual) del trabajador.

Al respecto, por medio del oficio no. DOPD/41/10/2025, se entregó nota aclaratoria, en la cual se informa que se realiza un monitoreo a las herramientas de operación comercial como CREDERE y la plataforma de créditos para uso en las sucursales, entre otras, y es dentro de estas donde se incluyen los aplicativos en cuestión (App y SIA). No obstante, se proporcionó un ejemplo de bitácora de incidentes reportados o identificados durante abril a junio de 2025, en los que se detalla fecha y hora de inicio, fecha y hora de cierre, causa identificada y responsable de atención.

V. SITUACIONES DETECTADAS Y RECOMENDACIONES

Posterior a la revisión normativa, análisis y evaluación de suficiencia de mecanismos de control en los procedimientos de la Dirección de Operación de Productos Digitales, se informa que esta Dirección de Contraloría Interna no determina recomendaciones enfocadas en el fortalecimiento del control interno de la Unidad Administrativa sujeta a revisión, no obstante, se debe considerar la preponderancia de mantener la normativa interna actualizada y acorde a la operación diaria y continua, a efecto de no afectar, interrumpir y/o retrasar las actividades que coadyuvan en el logro de los objetivos institucionales.

