



FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

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

Programa: E 009 "Crédito a Trabajadores"

Instituto del Fondo Nacional para el
Consumo de los Trabajadores

**Informe de Resultados Finales de la
Intervención de Control Interno**

Diciembre de 2021

h
A

Contenido

- 1. Nombre del programa3
- 2. Objetivo de la intervención de control3
- 3. Alcance.....3
- 4. Unidad Administrativa responsable.....3
- 5. Antecedentes 3
- 6. Resultados de la intervención y sugerencias 6
- 7. Dictamen.....33



1. Nombre del programa

E009 "Crédito a trabajadores"

2. Objetivo de la intervención de control

Identificar los mecanismos de control implementados en el proceso de originación y otorgamiento de crédito, a efecto de promover su fortalecimiento, a efecto de reducir la posibilidad de materialización de los riesgos de actos de corrupción.

3. Alcance

El alcance temporal de la intervención de control corresponde al periodo del 1º de enero al 31 de agosto de 2021; el alcance temático comprende la revisión de los mecanismos de control establecidos en los procesos de originación y otorgamiento de crédito de la sucursal Mixcoac de la Dirección de Plaza Mixcoac, Región Centro del Instituto FONACOT. De conformidad con el Manual de Crédito vigente del Instituto FONACOT, se realizó una evaluación a las etapas de Promoción, Evaluación y Aprobación, específicamente los procesos de originación y otorgamiento del crédito, establecidos en el Manual de Procedimientos Específicos y en cumplimiento a las Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos Fomento y Entidades de Fomento, emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y Valores.

4. Unidad Administrativa responsable

La intervención incluye a la Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas y la Dirección General Adjunta Comercial, específicamente a la Dirección de Plaza Mixcoac, al ser esta última, la unidad administrativa que se encarga de la aplicación del proceso de originación y otorgamiento de crédito y, por tanto, brindar la atención a los Centros de Trabajo que realizan su afiliación al INFONACOT y a los trabajadores que solicitan un crédito.

5. Antecedentes

Como consecuencia de la demanda de los trabajadores para acceder al consumo de bienes y servicios indispensables para una vida digna, en especial los trabajadores que percibían menos de tres salarios mínimos no tenían acceso al crédito, en 1974 el Gobierno Federal creó el Fondo de Fomento y Garantía para el Consumo de los Trabajadores (FONACOT) dentro de un contexto de protección al salario, así como del resultado de la colaboración entre los sectores productivos del país, ante la pérdida del poder adquisitivo del salario por la inflación el sector obrero promovió la adopción de una política gubernamental de protección al salario, lo que impulsó al gobierno Federal para la creación del FONACOT, como una institución que nació con el respaldo de las organizaciones agrupadas en el Congreso del Trabajo.

Por lo anterior, el FONACOT surgió como una respuesta a las demandas de los trabajadores para proteger su capacidad adquisitiva con relación al incremento de precios y su incidencia en la satisfacción de sus necesidades básicas, atendiendo también a la ausencia de instituciones y medidas eficaces de protección en las operaciones comerciales y crediticias de los propios trabajadores, lo que propiciaba prácticas que vulneraban su economía.

En ese sentido, el 2 de mayo de 1974, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Decreto a través del cual el FONACOT inició operaciones, teniendo como fiduciario a Nacional Financiera (NAFIN), con los objetivos siguientes:

- Ordenar el establecimiento de un fondo con el fin de garantizar créditos institucionales baratos y oportunos para la adquisición de bienes de consumo duradero y pago de servicios.
- Permitir los descuentos por nómina al salario mínimo y superiores a éste, para el pago de créditos FONACOT libremente consentidos.
- Establecer, como obligación de los patrones, el entero, en su caso, a la institución bancaria acreedora o al FONACOT directamente, los descuentos efectuados al salario del trabajador para el pago de los créditos obtenidos a través del Fondo.

El FONACOT, desde su creación en 1974 hasta la publicación de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (Instituto FONACOT) en el Diario Oficial de la Federación el 24 de abril de 2006, ha mantenido el objetivo de "promover el ahorro de los trabajadores, otorgarles financiamiento y garantizar su acceso a créditos para adquisición de bienes y pago de servicios".

El artículo 1 de la Ley del Instituto FONACOT establece, que el Instituto es un organismo público descentralizado de interés social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, así como con autosuficiencia presupuestal. En ese orden, el gasto corriente del Instituto se ejerce con recursos propios que provienen de los Ingresos por Operación (intereses y comisiones cobradas), asociados con el otorgamiento de crédito, sin emplear recursos fiscales en su flujo de efectivo; es decir, sus ingresos no están comprendidos dentro de la Ley de Ingresos y sus egresos no forman parte del gasto neto total de la Federación.

Es así como el Instituto FONACOT cuenta con disponibilidad de recursos para atender, de forma directa, a los trabajadores formales de México, quienes integran su población objetivo, garantizándoles el acceso al crédito durante su ciclo de vida productiva, a fin de contribuir a mejorar la economía familiar, sin que esto implique el uso de recursos públicos federales.

Por otro lado, el artículo 2 del mismo ordenamiento, establece que el objetivo del Instituto FONACOT consiste en promover el ahorro de los trabajadores, otorgarles financiamiento y garantizar su acceso a créditos, para la adquisición

de bienes y pago de servicios. Asimismo, el artículo 9 establece que, para cumplir su objetivo podrá realizar, entre otras, las operaciones siguientes:

- I. Garantizar los créditos y, en su caso, otorgar financiamiento para la operación de los almacenes y tiendas a que se refiere el artículo 103 de la Ley Federal del Trabajo.
- II. Otorgar financiamiento a los trabajadores para la adquisición de bienes y pago de servicios y garantizar dichas adquisiciones y pagos.

En ese sentido, el programa E009 "Crédito a Trabajadores", se encuentra alineado con la planeación de mediano plazo.

Por otro lado, atendiendo al proceso administrativo, el programa Créditos a Trabajadores E009; se encuentra identificado en la etapa de ejecución y su subproceso "originación del crédito, contempla tres fases:

- Planeación,
- Ejecución y
- Control

Universal conceptual

La intervención de control se desarrolló en la perspectiva de 8 resultados agrupados en 2 hilos conductores, como se presenta a continuación:

Hilos	Resultados
Planeación	1. Planes de Promoción Comercial. Metas de colocación de crédito.
	2. Planes de Promoción Comercial. Metas de Afiliación de Centros de Trabajo.
Ejecución	3. Afiliación de Centros de Trabajo.
	4. Atención a Trabajadores con Cita.
	5. Registro del Trabajador.
	6. Código de Ética.
	7. Verificación de documentos.
	8. Integración y Envío de Expediente.



Procedimientos aplicados

El Órgano Interno de Control (OIC) en el Instituto FONACOT realizó una intervención de control, con fecha 13 de julio de 2021, en la que se analizaron las etapas iniciales de los procesos prioritarios del programa y se recibió información sobre su operación.

Mediante el oficio número OIC/14/120/2021/274, de fecha 12 de julio de 2021, el OIC hizo del conocimiento de la Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas a la Dirección General Adjunta Comercial del Instituto FONACOT la intervención de control interno.

Se realizó una reunión virtual el 21 de julio del 2021 con la Directora de Plaza Mixcoac y el Coordinador Administrativo, con la finalidad de asesorar en el llenado del Cuestionario de Control.

Mediante correo electrónico, de fecha 6 de agosto de 2021 el personal de la Dirección de Plaza Mixcoac del Instituto FONACOT entregó las respuestas al cuestionario de control, así como la evidencia documental y archivos de soporte.

Mediante reunión virtual realizada el 11 de noviembre de 2021, convocada por el OIC, para presentar el Informe de Resultados Preliminares a los enlaces designados por la Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas y la Dirección General Adjunta Comercial del Instituto FONACOT, así como con la Dirección de Plaza Mixcoac, derivado de la revisión de dicho documento, se acordó que los enlaces remitieran información complementaria que aclarar algunas de las pre-sugerencias.

En ese sentido, la Dirección General Adjunta Comercial del Instituto FONACOT a través de la Dirección de Supervisión de Operaciones, mediante oficio No. DSO/155/11/2021 de fecha 19 de noviembre del 2021, presentó información complementaria a las pre-sugerencias presentadas por este OIC.

Como resultado del análisis a la información proporcionada por la Dirección Supervisión de Operaciones del Instituto FONACOT, se aclararon las pre-sugerencias de los resultados No. 2, 4 y 5 del Informe de Resultados Preliminares.

6. Resultados de la intervención y sugerencias

Resultado 1. Planes de Promoción Comercial, Metas de colocación de crédito. Con observaciones y sugerencias.

En el numeral 5.5.- Facultades y Funciones de los Directores Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza, del Manual de Crédito del Instituto FONACOT, se establece: *Implementar los planes de promoción que permitan el cumplimiento de las metas de afiliación de (...) colocación de crédito (...) regional, estatal y de plaza (...).*

Para la intervención, el OIC solicitó a la Dirección de Plaza Mixcoac las evidencias del mecanismo de control y seguimiento que aplica para elaborar e implementar los planes de promoción comercial, que permitan el cumplimiento de las metas de colocación de crédito, así como la normativa aplicable.

En respuesta, la Dirección de Plaza Mixcoac informó que, *en esa unidad administrativa, se aplica un conjunto de actividades enfocadas al control y seguimiento de las metas y objetivos del plan de promoción comercial para el otorgamiento de crédito a los trabajadores.* Las actividades analizadas y revisadas fueron las siguientes:

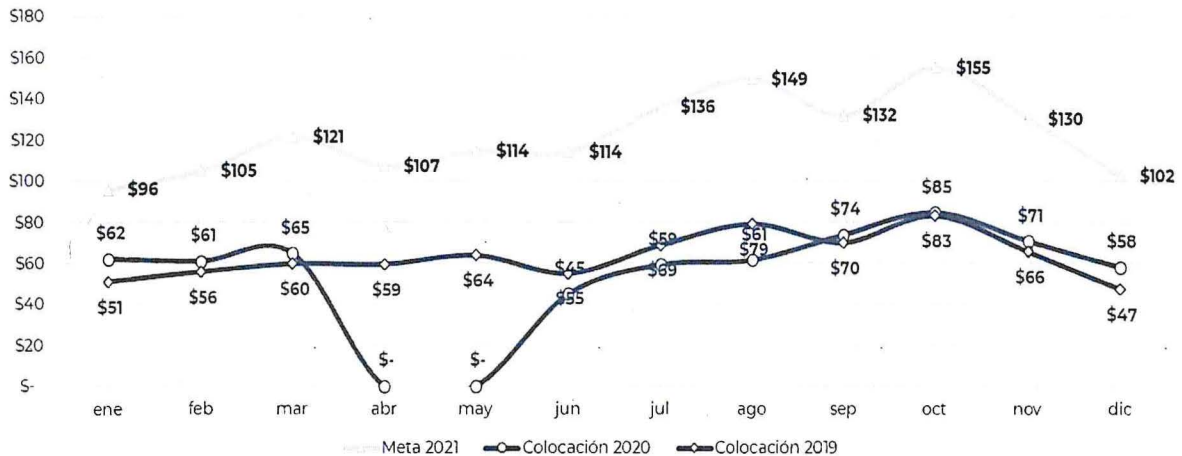
- a) Análisis del reporte de colocación vs. metas comerciales acumuladas.
 - b) Elaboración de Indicadores de Evaluación.
 - c) Medición de indicadores de productividad de los Analistas ubicados en el Front (Área de Atención a los Trabajadores que solicita un crédito)
 - d) Análisis de "Base de Datos de Promoción".
- a) Para verificar el mecanismo de control y seguimiento de las metas de colocación de crédito que realiza la Dirección de Plaza Mixcoac, se revisó el Reporte de "Colocación vs. metas comerciales acumuladas" enero – agosto 2021, el cual se muestra a continuación:

REPORTE DE COLOCACIÓN VS. METAS COMERCIALES ACUMULADAS ENERO – AGOSTO 2021¹ (Cifras en millones de pesos)			
Meta Comercial	Créditos Acumulados	Colocación Acumulada	% de Cumplimiento
\$ 851.37	21,061	\$ 520.21	61.10

De acuerdo con lo anterior, el porcentaje de cumplimiento acumulado al mes de agosto de 2021, en las metas de colocación de crédito del plan de promoción comercial de la Dirección de Plaza Mixcoac, es 61.10%.

b) Con relación a los *Indicadores de Evaluación*, la Dirección de Plaza Mixcoac, se apoya en la Dirección de Gestión Comercial, quien se encarga de integrar el *Comparativo de Metas Anuales de Colocación de Crédito*, donde se muestran las metas de colocación de los ejercicios 2019, 2020 y el proyectado a 2021, como se presenta a continuación:

¹ Resumen de colocación de créditos, Dirección de Gestión Comercial 2021.

COMPARATIVO DE METAS ANUALES DE COLOCACIÓN DE CRÉDITO²

Como se puede observar, para el 2021, las metas de colocación proyectadas están por arriba de la colocación de 2019 y 2020, también se identifica que los efectos de la pandemia del COVID-19 (cierre de centros de trabajo, reducción de horarios, etc.) en 2020, dio como resultado la caída de la colocación de crédito en abril y mayo de 2020.

c) De conformidad con la información proporcionada por la Dirección de Plaza Mixcoac, se identificó que, como parte del mecanismo de control y seguimiento, la Subdirección General Comercial estableció el estándar de *productividad para cada Analista del Front, asignando 14 créditos diarios por Analista*, sin embargo, dados los resultados presentados en el Plan de Trabajo de mayo de 2021 de dicha unidad administrativa, el OIC identificó que el cumplimiento de dicho estándar se encuentra entre 7 y 6 créditos diarios por Analista, lo que representa un 50% de cumplimiento del estándar de productividad.

En este sentido, el incumplimiento del estándar de productividad mantiene la misma tendencia con respecto a los datos señalados en el *Reporte de "colocación vs. metas comerciales acumuladas" enero – agosto 2021*, donde se señala un 61.10% de cumplimiento.

La Dirección de Plaza Mixcoac señaló como causas que han repercutido en el cumplimiento de las metas de colocación de crédito, como de los Analistas del Front, las siguientes:

- Cierre de Centros de Trabajo por la pandemia, reduciendo la afluencia de trabajadores que solicitan un crédito.
- Reducción de horarios laborales en los Centros de Trabajo, derivado de la pandemia del Virus SARS-CoV2 (COVID-19).
- Suspensión de permisos para Colocación de Módulos para realizar Campañas de Promoción del INFONACOT en los Centros de Trabajo.

² Primera Reunión Nacional 2021 Dirección de Plaza Mixcoac. Enero 2021.




- Suspensión de la atención en días sábados de la Dirección de Plaza Mixcoac durante el semáforo rojo.
- En la Dirección de Plaza Mixcoac se confirmaron 8 casos de servidores públicos contagiados del COVID-19 "incrementando las incidencias", cantidad que representó el 20% de los 40 servidores públicos adscritos a la misma.
- Fallas e intermitencias en el Sistema de Crédito Seguro, lo que limitó el otorgamiento de créditos.
- Intermitencias frecuentes para validar las llamadas de las "referencias" mediante el CAT (Centro de Atención Telefónica).
- Sin campaña de promoción institucional, por recorte presupuestal.
- Sin presencia de la marca en medios electrónicos y publicitarios.

No obstante, lo anterior, la Dirección de Plaza Mixcoac, indicó que, *para reducir los efectos de la pandemia y lograr que se incremente el porcentaje de cumplimiento total de las metas mensuales de colocación para los próximos meses*, ha reforzado las siguientes actividades del plan de promoción comercial:

- Envío de correos electrónicos, conforme a las bases de datos "Trabajadores" y "Centros de Trabajo".
- Contacto personalizado para trabajadores que han tenido un historial crediticio favorable y que han solicitado un crédito de manera recurrente.
- Dar a conocer a todo el equipo las metas planteadas de manera mensual para 2021 así como los resultados logrados.
- Brindar la información a todo el equipo, del Plan de Trabajo 2021, para el logro de objetivos y metas en cada área, así como las estrategias planteadas para su implementación.

d) En lo que se refiere a las "*Base de Datos de Promoción*", la Dirección de Plaza Mixcoac dispone de información de trabajadores ubicados en el ámbito territorial que tiene asignado, misma que es utilizada para hacer campañas de promoción del crédito orientadas al cumplimiento de las metas de colocación.

A continuación, se muestra un ejemplo del tipo de información (Banners) que se remite vía correo electrónico a los trabajadores que laboran en los Centros de Trabajo recién afiliados al Instituto FONACOT:



CENTRO DE TRABAJO:
INFORMA A TUS TRABAJADORES SOBRE LOS BENEFICIOS
QUE LES OBTIENE EL CRÉDITO DE NÓMINA FONACOT.

BENEFICIOS

- Cobertura de salud en el caso de enfermedad.
- Cobertura de salud en el caso de accidente.
- Cobertura de salud en el caso de muerte.
- Cobertura de salud en el caso de invalidez.
- Cobertura de salud en el caso de jubilación.
- Cobertura de salud en el caso de retiro.


REQUISITOS

- Ser trabajador de un establecimiento afiliado a Fonacot.
- Haber cotizado al Seguro Social por un periodo de 60 días.
- Haber cotizado al Seguro Social por un periodo de 60 días.
- Haber cotizado al Seguro Social por un periodo de 60 días.
- Haber cotizado al Seguro Social por un periodo de 60 días.
- Haber cotizado al Seguro Social por un periodo de 60 días.

DOCUMENTACIÓN

- Copia de la identificación oficial.
- Copia de la identificación oficial.
- Copia de la identificación oficial.
- Copia de la identificación oficial.
- Copia de la identificación oficial.
- Copia de la identificación oficial.

¡INGRESA AQUÍ PARA AGENDAR UNA CITA!



AVISO IMPORTANTE

Sabemos lo importante que es para ti realizar tu trámite de Crédito Fonacot, ayúdanos a darte un mejor servicio.


El trámite se realizará únicamente con previa cita

- Podrás realizar tu cita en:
 - citas.fonacot.gob.mx
 - 55 8874 7474
 - App Fonacot
- El acceso a sucursal será únicamente para la persona que va a solicitar el crédito.
- Evita hacer filas, no habrá entrega de turnos hasta nuevo aviso.
- En caso de no asistir, deberás cancelar tu cita dos días antes.

Realiza cualquier otro trámite en fonacot.gob.mx/serviciosenlinea o llama al 55 8874 7474.

FONACOT, TU OPCIÓN INTELIGENTE

SEGURO SOCIAL | SERVICIOS EN LINEA | SERVICIOS EN LINEA

TRABAJO 

Por lo antes expuesto, al cierre de agosto de 2021 la Dirección de Plaza Mixcoac tiene un avance del 61.1% en la meta de colocación de crédito mensual acumulada, es decir, se observó que las metas mensuales que se propusieron alcanzar, no se han logrado; una situación similar se presenta en el estándar de productividad del personal Front con un 50% de cumplimiento. sin embargo, como parte del mecanismo de control, la Dirección de Plaza Mixcoac ha implementado acciones para el cumplimiento de las metas de colocación de crédito.

Se concluye que la Dirección de Plaza Mixcoac, al cierre de agosto de 2021, tuvo un avance del 61.1% en la meta de colocación de crédito, por lo que se evidencia un riesgo en el cumplimiento de la meta, en términos del numeral 5.5.- De los Directores Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza, contenido en el Manual de Crédito del Instituto FONACOT, el cual señala: *Implementar los planes de promoción que permitan el cumplimiento de las metas de afiliación de (...) colocación de crédito (...) regional, estatal y de plaza*, y de la Norma Tercera. Actividades de Control 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 03 de noviembre de 2016, última reforma del 05 de septiembre de 2018.

Derivado de la presentación del Informe de Resultados Preliminares el 11 de noviembre de 2021, la Dirección de Supervisión de Operaciones, mediante oficio No. DSO/155/11/2021 de fecha 19 de noviembre de 2021, informó lo siguiente:

"La Dirección Adjunta Comercial en conjunto con la Subdirección General Comercial, establecieron el programa de Trabajo para las DEPyR, para el ejercicio 2021 se adjunta plan de trabajo así mismo se adjunta el programa de trabajo de la Dirección de Plaza Mixcoac, el cual detalla las acciones a realizar tendientes a revertir la baja colocación de crédito."

Finalmente, como resultado del análisis a la información complementaria proporcionada por la Dirección de Supervisión de Operaciones, se observó que ésta no precisa cuando se llevará a cabo la reversión de la baja en la meta de colocación de crédito, así como la evidencia documental que acredite la autorización de dicha acción.

Sugerencia núm. 1

Para que el INFONACOT, por conducto de la Dirección Adjunta Comercial y de la Dirección de Plaza Mixcoac, documente las acciones y autorizaciones correspondientes que realizará para revertir la baja en las metas de colocación de créditos al cierre del ejercicio 2021, así mismo, deberá presentar a este OIC el plan de trabajo para el ejercicio 2022, donde estén especificados las fechas estimadas para revertir la baja de colocación, así como estén definidas las acciones correctivas, de mejora y preventivas que se consideren pertinentes, así como los entregables, los responsables de su cumplimiento y las fechas programadas de inicio y conclusión (día, mes y año) de cada una de las actividades, relativas al cumplimiento de metas de colocación de créditos, en términos del numeral 5.5 del Manual de Crédito del Instituto FONACOT y la Norma Tercera Norma de Control. Actividades de Control 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 03 de noviembre de 2016, última reforma del 05 de septiembre de 2018.

Resultado Núm. 2. Planes de Promoción Comercial, Metas de Afiliación de Centros de Trabajo. Sin observaciones y sin sugerencia.

En el numeral 5.5.- Facultades y Funciones de los Directores Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza del Manual de Crédito del Instituto FONACOT se establece: *Implementar los planes de promoción que permitan el cumplimiento de las metas de afiliación de Centros de Trabajo (...) regional, estatal y de plaza.*

En la Intervención de Control se solicitó, a la Dirección de Plaza Mixcoac, las evidencias del procedimiento de control y el seguimiento para verificar la correcta integración de los planes de promoción comercial, para lograr la afiliación de Centros de Trabajo del Sector Público y Privado.

Con su análisis se identificó que dicha unidad administrativa, realiza un conjunto de actividades enfocadas a la planeación de la promoción de la afiliación de Centros de Trabajo. Las actividades analizadas y revisadas fueron las siguientes:

- a) Elaboración del Reporte de Metas de Afiliación de Centro de Trabajo.³
- b) Análisis de Indicadores de Evaluación.
- c) Base de Datos de Centros de Trabajo Afiliados.

³ Reporte de Afiliación de Centros de Trabajo al mes de junio 2021 Dirección de Gestión Comercial

- d) Envío de Mails de apoyo al área de afiliaciones de Centros de Trabajo.
- e) Reunión de Evaluación.

a) En cuanto al cumplimiento de la meta de afiliación, la Dirección de Plaza Mixcoac, con el apoyo de la Dirección de Gestión Comercial, integra el *Reporte de Afiliación de Centros de Trabajo*, donde se reporta el avance al mes de junio 2021 de 69.0%, como se muestra a continuación:

REPORTE DE METAS DE AFILIACIÓN DE CENTROS DE TRABAJO (CT) 2021							
MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	ACUMULADO
META (No. de CT)	25	42	56	52	48	45	268
RESULTADO (No. de CT afiliados)	34	17	25	25	24	60	185
% DE CUMPLIMIENTO	136%	40.50%	44.60%	48.10%	50.00%	133.30%	69%

En ese sentido, la Dirección de Plaza Mixcoac *señaló como causas que han repercutido en el incumplimiento de las metas de afiliación de Centros de Trabajo, las siguientes:*

- Cierre de Centros de Trabajo por la pandemia, reduciendo la afluencia de trabajadores que solicitan un crédito
- Reducción de horarios laborables en los Centros de Trabajo, derivado de la pandemia del Virus SARS-CoV2 (COVID-19).
- Sin permiso para Colocación de Módulos para realizar Campañas de Promoción del INFONACOT en los Centros de Trabajo.
- Suspensión de la atención en días sábados de la Dirección de Plaza Mixcoac durante el semáforo rojo.
- en la Dirección de Plaza Mixcoac se confirmaron 8 casos de servidores públicos contagiados del COVID-19 "incrementando las incidencias del personal"
- Sin campaña de promoción institucional, por recorte presupuestal.
- Sin presencia de la marca en medios electrónicos y publicitarios.

b) En cuanto a los *Indicadores de Evaluación*, la Dirección de Plaza Mixcoac se apoya en la Dirección de Gestión Comercial, quien genera los indicadores *del Reporte de Metas de Afiliación*, donde se observó un cumplimiento de la meta del 69.0%, dato acumulado al mes de junio del 2021.

c) En lo que se refiere a *las Base de Datos*, la Dirección de Plaza Mixcoac, se señaló que utiliza la información que se va integrando paulatinamente como resultado de la firma del Convenio de Afiliación con cada uno de los Centros de Trabajo, donde se capturan los datos siguientes:

1. Número de Centro de Trabajo asignado.
2. Nombre de la empresa o institución pública.
3. Cantidad de trabajadores.
4. Contacto directo.
5. Teléfono.

6. Correo electrónico.
7. Sucursal del INFONACOT que lo atiende.
8. Estatus del CREDERE (Activo, Sin Actividad).

Cabe señalar que la información con la que se integra la *Base de Datos* de los diferentes Centros de Trabajo, permite realizar un seguimiento y evaluación del cumplimiento de los requisitos de afiliación. Al mes de junio hay 185 registros capturados de los Centros de Trabajo afiliados por la Dirección de Plaza Mixcoac.

d) En lo que se refiere *al Envío de correos electrónicos de apoyo al área de afiliaciones* de Centros de Trabajo, se utiliza la información de las Bases de Datos, para apoyar las campañas de promoción que realiza la Dirección de Plaza Mixcoac, como ejemplo, se muestra el siguiente banner:



e) En lo que se refiere a la *Reunión de Evaluación*, la Dirección de Plaza Mixcoac, se celebra una reunión mensual para revisar los resultados logrados en la afiliación de Centros de Trabajo.

De conformidad con la información proporcionada por la Dirección de Plaza Mixcoac, los aspectos que son revisados en la Reunión de Evaluación son los siguientes:

1. Metas de colocación del mes (Millones de pesos).
2. Metas del número de crédito a trabajadores (cantidad de créditos a ser otorgados).
3. Ticket promedio (importe diario en pesos por la colocación de créditos).
4. Porcentaje de cumplimiento esperado.
5. Resultados esperados de la cobranza, desglosando en: "Total de Cédulas de Pago" (que enteran los Centros de Trabajo), Importe en Millones de Pesos, porcentaje de Recuperación Esperado, Metas de Cobranza y el porcentaje real del mes anterior.
6. Desglose de actividades a realizar en el mes, distribuyéndolas entre las diferentes áreas que integran la Dirección de Plaza Mixcoac: Promoción, Atención de Trabajadores (Front), Cobranza, Afiliación y Crédito.

El mecanismo de control implementado en la Dirección de Plaza Mixcoac, le permite verificar y dar seguimiento a los planes de promoción que coadyuvan al cumplimiento de las metas de afiliación de Centros de Trabajo, así como hacer una evaluación de los resultados logrados.

Al respecto, la Dirección de Plaza Mixcoac señaló como causas que han repercutido en un cumplimiento del 69.0%, en las metas de afiliación de Centros de Trabajo las siguientes:

- Cierre de Centros de Trabajo, por la pandemia, reduciendo la afluencia de trabajadores que solicitan un crédito.
- Reducción de horarios laborales en los Centros de Trabajo, derivado de la pandemia del Virus SARS-CoV2 (COVID-19).
- Suspensión de permisos para Colocación de Módulos y realizar Campañas de Promoción del INFONACOT en los Centros de Trabajo.
- Suspensión de la atención en días sábados de la Dirección de Plaza Mixcoac (durante semáforo rojo).
- En la Dirección de Plaza Mixcoac se confirmaron 8 casos de servidores públicos contagiados del COVID-19 "incrementando las incidencias", cantidad que representó el 20% de los 40 servidores públicos adscritos a la misma.
- Fallas e intermitencias en el Sistema de Crédito Seguro, lo que limitó el otorgamiento de créditos.
- Intermitencias frecuentes para validar las llamadas de las "referencias" de los trabajadores que solicitan un crédito, mediante el CAT (Centro de Atención Telefónica).
- Sin campaña de promoción institucional, por recorte presupuestal.
- Sin presencia de la marca en medios electrónicos y publicitarios.

Para contrarrestar los efectos adversos antes señalados e incrementar la afiliación de Centros de Trabajo, la Dirección de Plaza Mixcoac implementó varias medidas, entre las que destacan las siguientes:

- Contacto personalizado con Centros de Trabajo para apoyo de su afiliación.
- Visita de la Directora de plaza a los Centros de Trabajo para mejorar la comunicación y brindar apoyo en la afiliación, promoción y otorgamiento del crédito, se proporcionó evidencia de dos reportes en Excel, de las visitas realizadas a 20 Centros de Trabajo en los meses de julio y agosto de 2021, a fin de buscar la afiliación de los mismos al INFONACOT.
- Supervisión permanente al equipo de Afiliación para verificar la atención de Centros de Trabajo.
- Conocimiento oportuno de la normativa en materia de afiliación de Centros de Trabajo, así como impulso a la capacitación en cambios normativos y en los procesos.
- Incrementar el trabajo en equipo, mediante la motivación, el apoyo y el enfoque a los resultados.

Con base en las evidencias proporcionadas, la Dirección de Plaza Mixcoac acreditó la aplicación del mecanismo de seguimiento y control del cumplimiento de las metas para la afiliación de Centros de Trabajo, al utilizar diferentes herramientas, como el reporte de afiliación de Centros de Trabajo, el uso de indicadores del cumplimiento de metas, el empleo de la base de datos de Centros de Trabajo que firmaron convenio de afiliación, el envío de correos electrónicos a los Centros de Trabajo, en apoyo a la promoción de créditos y la Reunión de Evaluación mensual que realiza con su personal.

No obstante, lo anterior, al mes de junio 2021 se logró un cumplimiento acumulado del 69.0% en las metas de afiliación de la Dirección de Plaza Mixcoac, situación que sirvió de base para implementar una serie de medidas para contrarrestar el bajo cumplimiento de las metas de afiliación de Centros de Trabajo.

Con motivo de la presentación del Informe de Resultados Preliminares el 11 de noviembre de 2021, la Dirección de Plaza Mixcoac, mediante correo electrónico, remitió información relativa al Reporte de Afiliación de Centros de Trabajo - septiembre 2021, dicha información incluye el archivo denominado "Reporte de Afiliación_Cierre septiembre 2021".

Como resultado del análisis de la información complementaria proporcionada por la Dirección de Plaza Mixcoac, se verificó que la dicha unidad administrativa tiene un avance del 160.5%, en el cumplimiento de la meta de afiliación de centros de trabajo como se muestra en el cuadro siguiente:

Dirección	Meta acumulada	CT'S Afiliados acumulada a septiembre	% Avance
Mixcoac	380	610	160.5%

En este sentido, se concluye que, la Dirección de Plaza Mixcoac cumple con el numeral 5.5.- Facultades y Funciones de los Directores Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza del Manual de Crédito del Instituto FONACOT que establece: *Implementar los planes de promoción que permitan el cumplimiento de las metas de afiliación de Centros de Trabajo (...) regional, estatal y de plaza, ya que al mes de septiembre 2021 se tuvo un resultado acumulado del 160.5 %, en la meta en comento.*

Resultado No. 3 Cumplimiento de los requisitos de afiliación de los Centros de Trabajo. Sin observación y sin sugerencias.

En el numeral 4 Reglas Generales de Operación, apartado Afiliación de Centros de Trabajo (Patrón) y Sucursales, artículo 1, del Manual de Crédito del Instituto FONACOT se establece lo siguiente: (...), *todos los Centros de Trabajo (Personas Físicas y Morales), para afiliarse al Instituto FONACOT, deben cumplir con los*

requisitos y documentos establecidos en el Procedimiento Específico de Afiliación de CT y Sucursales del Sector Público y en el Procedimiento Específico de Afiliación de CT y Sucursales del Sector Privado, y demás normatividad aplicable.

De conformidad con el Procedimiento Específico de Afiliación de CT y Sucursales del Sector Público de los Procedimientos Específicos de Origenación de Crédito del Instituto FONACOT, en la Regla de Negocio RN 2, se establece que el CT deberá presentar, entre otra, la documentación siguiente:

RN2: El CT deberá presentar la siguiente documentación:

- Original de Convenio de Afiliación debidamente requisitado, firmado y rubricado y/o firmado en cada una de sus hojas por la persona facultada.
- Copia de identificación oficial vigente con fotografía (credencial para votar o pasaporte) y firma de la persona facultada para suscribir el Convenio de Afiliación por parte del CT.
- Copia del comprobante de domicilio no mayor a tres meses a nombre del CT, se aceptarán comprobantes de teléfono, internet, agua, luz o estado de cuenta bancario, pago del SUA. También podrá aceptarse en su caso, un contrato de arrendamiento vigente a nombre del CT.

De conformidad con el Procedimiento Específico de Afiliación de CT y Sucursales del Sector Privado, de los Procedimientos Específicos de Origenación de Crédito del Instituto FONACOT, en la Regla de Negocio RN 2, se establece que el CT deberá presentar entre otra la documentación siguiente:

RN2: El CT deberá presentar la documentación siguiente:

Para Personas Morales

- Acta Constitutiva del CT.
- Comprobante de domicilio no mayor a tres meses a nombre del CT como teléfono, internet, agua, luz o estado de cuenta bancario y/o contrato de arrendamiento vigente a nombre del CT o pago del Sistema Único de Autodeterminación del IMSS. (SUA).
- eFirma del CT.
- eFirma del Propietario o Representante Legal.

Durante la revisión se solicitó a la Dirección de Plaza Mixcoac, las evidencias del procedimiento de control que aplica para verificar el correcto cumplimiento de los requisitos y documentos establecidos en el Procedimiento Específico de Afiliación de CT y Sucursales del Sector Público y en el Procedimiento Específico de Afiliación de CT y Sucursales del Sector Privado, específicamente lo relacionado con los Convenios de Afiliación.

Considerando los resultados de las metas de afiliación acumuladas al mes de junio, en la Dirección de Plaza Mixcoac se tiene un universo de 185 Convenios de Afiliación firmados entre los Centros de Trabajo y el INFONACOT, como se indica a continuación:

REPORTE DE METAS DE AFILIACIÓN DE CENTROS DE TRABAJO (CT) 2021							
MES	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	ACUMULADO
META (No. CT)	25	42	56	52	48	45	268
RESULTADO (No. CT)	34	17	25	25	24	60	185
% DE CUMPLIMIENTO	136%	40.50%	44.60%	48.10%	50.00%	133.30%	69%

Para verificar el cumplimiento de la aplicación de los Procedimientos Específicos de Afiliación de CT y Sucursales de los Sector Público y Privado, específicamente de la Regla de Negocio RN 2, donde se señalan los requisitos que deben cumplir los Centros de Trabajo para su afiliación, el OIC, con base en una muestra aleatoria de 8 de los 128 Convenios de Afiliación, correspondiente al 4% del universo, revisó el cumplimiento de los requisitos siguientes:

1. Lista de documentos que integran el expediente del Centro de Trabajo.
2. Declaraciones asignadas al INFONACOT.
3. Declaraciones asignadas al Organismo o Centro de Trabajo.
4. Reglas de Operación.
5. Vigencia y Terminación.
6. Jurisdicción y Competencia.
7. Firmantes por parte de la Dirección de Plaza Mixcoac y por parte del Centro de Trabajo.
8. Integración del Expediente.

Como resultado de la revisión de la muestra aleatoria de los 8 expedientes, se verificó que acreditan el cumplimiento de los requisitos de afiliación de los centros de trabajo, en observancia del numeral 4, Reglas Generales de Operación, apartado Afiliación de Centros de Trabajo (Patrón) y Sucursales, Artículo 1, del Manual de Crédito del Instituto FONACOT.

Por lo anterior, se concluye que con base en la muestra revisada de 8 expedientes de afiliación de centros de trabajo, la Dirección de Plaza Mixcoac acreditó el cumplimiento del numeral 4 Reglas Generales de Operación, apartado Afiliación de Centros de Trabajo (Patrón) y Sucursales, artículo 1, del Manual de Crédito del Instituto FONACOT; los 8 expedientes de afiliación de Centros de Trabajo revisados, disponen de un Convenio de Afiliación y con ello sus trabajadores pueden solicitar un crédito FONACOT y, con ello coadyuvan al cumplimiento de las metas de colocación de créditos del Instituto FONACOT.

Resultado Núm. 4. Atención a Trabajadores con Cita. Con observaciones y sugerencias.

En las Reglas de Negocios RN7, RN8 y RN9 del Procedimiento Específico de Atención a Trabajadores con Cita, de los Procedimientos Específicos de Originación de Crédito del Instituto FONACOT, se establecen los criterios para la Atención a Trabajadores con cita:

RN7: Cada DEPyR será responsable de ingresar en la página de Intranet en el banner de "Sistema de Citas" con su usuario y contraseña personalizados y revisar la relación de citas.

RN8: Cada DEPyR será responsable asignar personal para la atención de trabajadores con base en la demanda de solicitudes y tipo de servicio.

RN9: Cada DEPyR será responsable de configurar en el sistema de citas los trámites, horarios y frecuencia, en las oficinas a su cargo, de acuerdo a los servicios y capacidad en personal que asigne para la atención de trabajadores con cita.

En las actividades 2 y 3 el Trabajador(a) o Asesor(a) del Centro de Atención Telefónica (CAT) del Procedimiento Específico de Atención a Trabajadores con Cita, se indica lo siguiente:

2. Ingresa en el sistema de citas y captura número de cliente y fecha de nacimiento o registra datos de cliente nuevo (fecha de nacimiento, nombre completo, correo electrónico, teléfonos de casa, móvil y oficina), después elige estado, DEPyR trámite, día y horario disponible.

Para cliente nuevo, deberá registrar el nombre y teléfono de sus referencias.

3. El sistema de citas emite número de folio y envía notificación por correo electrónico al cliente.

En la Intervención de Control se solicitaron las evidencias del mecanismo de control y seguimiento que se aplica en la asignación de citas y su validación, a efecto de dar cumplimiento a las Reglas de Negocios RN7, RN8 y RN9 del Procedimiento Específico de Atención a Trabajadores con cita de los Procedimientos Específicos de Originación de Crédito del Instituto FONACOT y a las actividades 1 y 2, del Trabajador (a) o Asesor (a) del CAT del Procedimiento Específico de Atención a Trabajadores con Cita de los Procedimientos Específicos de Originación de Crédito del Instituto FONACOT, en respuesta, dicha unidad administrativa proporcionó evidencias de las actividades siguientes:

1. Reporte diario del Sistema de Citas.
2. Registro del Trabajador en la Puerta de Acceso.
3. Registro para Verificar el Número de Folio.

1. En la Intervención de Control, la Dirección de Plaza Mixcoac proporcionó, como parte del mecanismo de control y seguimiento que aplica en la asignación de citas, el "Reporte Diario del Sistema de Citas", aplicando el método de ponderación de promedios de los días 26 al 28 de julio de 2021.

De la revisión del "Reporte Diario del Sistema de Citas" se verificó que este indica el tipo de trámite que pretende realiza el trabajador, así como el horario de atención en el que puede ser atendido, como se muestra a continuación:

REPORTE DEL SISTEMA DE CITAS PARA LA DIRECCIÓN DE PLAZA MIXCOAC					
	CRÉDITO	REEMBOLSO	AFILIACIÓN	TOTAL	
HORARIO	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	TOTAL	%
8:00 a 9:00	8	-	1	9	7.26
9:00 a 10:00	10	3	2	15	12.10
10:00 a 11:00	8	3	4	15	12.10
11:00 a 12:00	12		4	16	12.90
12:00 a 13:00	9	1	6	16	12.90
13:00 a 14:00	9	1	1	11	8.87
14:00 a 15:00	6	-	-	6	4.84
15:00 a 16:00	21	-	-	21	16.94
16:00 a 16:30	15	-	-	15	12.10
TOTAL	98	8	18	124	100.00
	79.03%	6.45 %	14.52%	100.00%	

En este caso, conforme a la información proporcionada por la Dirección de Plaza Mixcoac, se observó que en el periodo revisado (del 26 al 28 de julio de 2021), se verificó que el horario con mayor afluencia de trabajadores al que se le asignó una cita fue de las 9:00 a las 13:00 horas, es decir en este periodo, se concentró un poco más del 50% de trabajadores (62) que acudieron a la Dirección de Plaza Mixcoac para realizar su trámite, de ellos, el 79.03% para solicitar su crédito, 8 trabajadores 6.45% para aclaración o solicitar reembolsos y en 14.52% de los casos (18), acudió un Representante Legal de los Centros de Trabajo para realizar la afiliación del Centro de Trabajo.

También se identificó que hay horarios con escasa afluencia de trabajadores, como por ejemplo el de las 8:00 a las 9:00 horas, que representa el 7.6%, seguido del horario de las 14:00 a 15:00 con el 4.8% sin embargo, en el horario de las 15:00 a 16:00 horas se identificó 16.94% de trabajadores y en el horario de la 16:00 a la 16:30 con el 12.10% de trabajadores tramitaron una cita en la Dirección de Plaza Mixcoac.

De conformidad con la información proporcionada por la Dirección de Plaza Mixcoac, un Analista del Front, dispone de un tiempo de atención de 30 minutos por cada trabajador, es decir, que en una hora los 5 analistas pueden atender a 10 trabajadores, lo que significa que en el periodo de las 9:00 a las 15:00 horas se podrán atender 40 trabajadores con los 5 analistas asignados.

Si consideramos los datos del *Reporte Diario del Sistema de Citas* del 26 de julio de 2021, donde se observa que en el periodo de 9:00 a 13:00 horas se atendieron en promedio 62 trabajadores, esto significa que habrá 22 trabajadores sin atención.

La Dirección de Plaza Mixcoac, expuso que existe una problemática que enfrenta el trabajador, al quedar inconforme y a disgusto con el "Sistema de Citas", independientemente de que se realice de manera telefónica o mediante el portal del INFONACOT, destacando como problema más frecuente el siguiente:

- La asignación de citas que realiza el Centro de Atención Telefónica (CAT), se concentra en horarios específicos, como se pudo observarse en el *Reporte Diario del Sistema de Citas*, pudiendo provocar un "cuello de botella" en el horario entre las 9:00 y las 13:00 horas, donde fueron asignadas 62 citas y que representan un poco más del 50% de la afluencia habitual de trabajadores, situación que origina que cerca de la mitad de trabajadores tengan que esperar de una a dos horas para ser atendidos en el Front, lo que causa una insatisfacción con el servicio.

2. De conformidad con la información proporcionada por la Dirección de Plaza Mixcoac, se identificó que en la entrada de la Dirección de Plaza se cuenta con *Registro del Trabajador en la Puerta de Acceso*, que registra la hora de llegada del trabajador y sirve para asignar un turno para recibir la atención por parte de los Analistas del Front; al respecto, en la Intervención de Control aplicando el método de ponderación de promedios se revisó el registro del 26 al 28 de julio.

Con lo anterior se verificó el horario de llegada a la Sucursal, el tipo de trámite solicitado, para posteriormente asignarle un turno para ser atendido, además permite identificar a los trabajadores sin cita y que requieren del servicio, como se muestra a continuación:

REGISTRO DEL TRABAJADOR EN LA PUESTA DE ACCESO DE LA DIRECCIÓN DE PLAZA MIXCOAC							
	CRÉDITO	REEMBOLSO O ACLARACIÓN	AFILIACIÓN	TOTAL		TRABAJADORES SIN CITA	
HORARIO	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	TOTAL	%	CANTIDAD	%
8:00 a 9:00	8	1	-	9	7.3	1	
9:00 a 10:00	10	2	3	15	12.1	1	
10:00 a 11:00	8	4	3	15	12.1	1	
11:00 a 12:00	12	4	1	16	12.9	3	
12:00 a 13:00	9	6	-	16	12.9	1	
13:00 a 14:00	9	1	1	11	8.9	2	
14:00 a 15:00	6	-	-	6	4.8	2	
15:00 a 16:00	21	-	-	21	16.9	2	
16:00 a 16:30	15	-	-	15	12.1	-	
TOTAL	98	18	8	124	100.00	13	10.48
	79.03%	14.52%	6.45%				

En este caso, conforme a la información proporcionada por la Dirección de Plaza Mixcoac, se observó que el periodo de mayor afluencia de trabajadores a los que se le asignó un turno, fue de las 9:00 a las 13:00 horas, es decir, en este periodo se presentaron 62 trabajadores, que representan el 50% de los que acudieron a la Dirección de Plaza Mixcoac para realizar un trámite: 79.03% para solicitar su crédito, 18 casos 14.52% para solicitar un reembolso o hacer alguna aclaración de su crédito, 6.45% para el trámite de afiliación, donde se presentaron 8 Representantes Legales de Centros de Trabajo.

En el turno de las 15:00 a las 16:30 se presentaron en la Sucursal 36 trabajadores que corresponden al 30% del total que asistieron a solicitar a la Dirección de Plaza algún trámite, es decir, hay preferencia de los trabajadores para asistir a la Sucursal en el turno vespertino.

Cabe señalar que el "Registro del Trabajador en la Puerta de Acceso" permite identificar la cantidad de trabajadores que se encuentran en la sucursal en dicho horario, con o sin cita.

3. De conformidad con la información proporcionada por la Dirección de Plaza Mixcoac, se identificó que, como parte del procedimiento de control y seguimiento de la asignación de citas, se aplica el *Registro para Verificar el Número de Folio*, donde se verifica el número de folio que fue asignado al obtener la cita, así como los trabajadores que realmente se presentaron a su cita, además de la hora de atención y el trámite solicitado, como se muestra a continuación:

VERIFICACIÓN DE FOLIO DE ASIGNACIÓN DE CITAS							
	CRÉDITO	ACLARACIONES O REEMBOLSO	AFILIACIÓN	TOTAL		TRABAJADORES QUE SE PRESENTARON	
HORARIO	CANTIDAD	CANTIDAD	CANTIDAD	TOTAL	%	CANTIDAD	%
8:00 a 9:00	15	3	-	18	14.29	11	19.30
9:00 a 10:00	26	4	-	30	23.81	9	15.79
10:00 a 11:00	15	3	-	18	14.29	10	17.54
11:00 a 12:00	6	3	-	9	7.14	6	10.53
12:00 a 13:00	8	3	-	11	8.73	6	10.53
13:00 a 14:00	3	3	-	6	4.76	4	7.02
14:00 a 15:00	7	3	-	10	7.94	4	7.02
15:00 a 16:00	12	-	-	12	9.52	3	5.26
16:00 a 16:30	12	-	-	12	9.52	4	7.02
TOTAL	104	22	-	126	100.00	57	100.00
	82.54%	17.46 %		100.00%		45.24 %	

Se observó que del 26 al 28 de julio de 2021 y mediante la aplicación del método de ponderación de promedios, la mayor afluencia de trabajadores que asistieron con cita y que se les asignó un turno, fue en el horario de las 8:00 a las 13:00 horas y se presentaron 86 trabajadores 68% de los 126 que se registraron para realizar un trámite la Dirección de Plaza Mixcoac, sin embargo, conforme a este *Registro de Verificación de Folio de Asignación de Citas*, realmente acudieron 57 trabajadores lo que representa el 45.24% del total de trabajadores que solicitaron una cita.

De la revisión a los 3 reportes presentados por la Dirección de Plaza Mixcoac del 26 al 28 de julio de 2021, se obtuvieron los siguientes datos:

Citas Programadas en el Sistema	Citas Agendadas Conforme al Registro en la puerta de Acceso	Citas Atendidas Conforme a la Verificación de Folio	Porcentaje de Citas Atendidas
124	124	57	45%

En este sentido, de conformidad con el análisis de la información proporcionada, por la Dirección de Plaza Mixcoac, considerando el periodo del 26, 27 y 28 de julio de 2021, el problema relacionado con la capacidad de respuesta de los Analistas y con el tiempo de espera para realizar un trámite, no se identificó, debido a que de los 124 trabajadores que hicieron cita, solo llegó el 45%, es decir 57 trabajadores, sin embargo, esta situación no se puede generalizar, ya que habrá ocasiones en que llegue la mayoría de trabajadores que hicieron cita y es cuando se presenta la problemática señalada por la Dirección de Plaza Mixcoac.

Al respecto, los resultados obtenidos a través de los reportes que se utilizan en la Dirección de Plaza Mixcoac, como son el *Reporte diario en el Sistema de Citas*, y el *Registro para Verificación del Número de Folio*, le permiten a esta unidad administrativa, prever la cantidad de analistas en el Front; asimismo, se cuenta con un control de acceso que asegura que el trabajador tenga un turno conforme a su hora de llegada y finalmente, se puede determinar la cantidad de trabajadores que realmente acudieron a su cita. En este sentido, el OIC considera que se cuenta con un mecanismo de control y supervisión que le permite cumplir con las Reglas de Negocios RN7, RN8 y RN9 del Procedimiento Específico de Atención a Trabajadores con cita, de los Procedimientos Específicos de Originación de Crédito del Instituto FONACOT.

Sin embargo, se concluye que la Dirección de Plaza Mixcoac presenta debilidades en el Sistema de Citas, ya que a través del *Registro del Trabajador en la Puerta de Acceso* y con base en el análisis realizado por el OIC, se verificó que en el horario de las 9:00 a las 13:00 horas, se concentra el 50% de trabajadores que acuden a la Dirección de Plaza Mixcoac a realizar algún trámite relacionado con la obtención de crédito o afiliación de Centros de Trabajo, situación que confirma lo expuesto por la Dirección de Plaza Mixcoac, en el sentido de que existe una problemática que enfrenta el trabajador, al quedar inconforme y a disgusto con el "Sistema de Citas", independientemente de que se realice de

manera telefónica o mediante el portal del INFONACOT, lo que eventualmente no estaría atendiendo las actividades 1 y 2, del Trabajador (a) o Asesor (a) del CAT del Procedimiento Específico de Atención a Trabajadores con Cita y repercutiría en el cumplimiento de metas de colocación de Crédito y de Afiliación de Centros de Trabajo y la Tercera Norma de Control Interno. Actividades de Control 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 03 de noviembre de 2016, última reforma del 05 de septiembre de 2018.

Derivado de la presentación del Informe de Resultados Preliminares el 11 de noviembre de 2021, la Dirección de Supervisión de Operaciones, mediante oficio No. DSO/155/11/2021 de fecha 19 de noviembre de 2021, aclaró lo siguiente:

1. *La sucursal es quien realiza la configuración de sus citas por hora y día. Son los únicos que pueden realizar esta configuración.*
2. *De acuerdo a la configuración de las citas de la sucursal, los trabajadores, la sucursal y el call center pueden generar las citas con base en la disponibilidad que presenta la sucursal, es decir, si a las 9 am, la sucursal configuró que puede aceptar 5 citas, el sistema de citas solo va a permitir generar o programar esas 5 citas, no importa si acceden desde el portal de internet www.fonacot.gob.mx, desde la App o que la cita la generé la sucursal o el call center. Si alguien (trabajador, sucursal o call center) quiere una sexta cita a las 9 am, el sistema ya no le permite programarla y tendrá que indicar al trabajador que elija otro día u otro horario.*

No obstante, lo anterior esta Dirección solicitó a la Dirección de Plaza Mixcoac administrar el sistema programando las citas de manera escalonada evitando la concentración de usuarios en un solo horario.

En ese sentido, del análisis a esta aclaración realizada por la Dirección de Supervisión de Operaciones, el OIC planteó en la pre-sugerencia, la necesidad de revisar el sistema de citas, ya que, de conformidad con los resultados del análisis a los siguientes reportes:

1. Reporte diario del Sistema de Citas.
2. Registro del Trabajador en la Puerta de Acceso.
3. Registro para Verificar el Número de Folio.

Se identificó que la asignación de citas se realiza de manera general concentrando a un mayor número de trabajadores en el horario de las 9:00 a las 13:00 horas con el 50% de trabajadores y dejando al horario de atención restante de las 8:00 a las 9:00 y de 13:00 a las 16:30 horas con una atención más espaciada.

Situación que provoca, retraso en la atención puntal de la hora agendada al trabajador, lo cual, deriva en que el tiempo que se invierte se prolonga sumando el tiempo del retraso, generando molestias y una mala imagen institucional.

Es, por tanto, que el OIC coincide con la Dirección de Supervisión de Operaciones, al solicitar a la Dirección de Plaza Mixcoac administrar el sistema programando las citas evitando la concentración de usuarios en un solo horario.

Se concluye que la Dirección de Plaza Mixcoac, debe implementar el mecanismo que ya fue instruido por la Dirección de Supervisión de Operaciones, enfocado a administrar de manera más eficiente el Sistema de Citas, evitando la concentración, a fin de dar cumplimiento a las actividades 1 y 2, del Trabajador (a) o Asesor (a) del CAT del Procedimiento Específico de Atención a Trabajadores con Cita y la Norma Tercera de Control Interno. Actividades de Control 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 03 de noviembre de 2016, última reforma del 05 de septiembre de 2018.

Sugerencia núm. 2

Para que el INFONACOT, mediante la Dirección Adjunta Comercial y la Dirección de Plaza Mixcoac, instrumente un mecanismo más eficiente de citas, para que la programación permita un aumento de cobertura y, con ello, que todo trabajador tenga la oportunidad de ser atendido de manera ágil y recibir el servicio para el otorgamiento de un crédito; así mismo, establezca un mecanismo para medir la calidad del servicio que recibe el trabajador que permita coadyuvar al cumplimiento de metas de colocación de Crédito y de afiliación de Centros de Trabajo en las Direcciones Estatales, Direcciones de Plaza, y Representaciones, específicamente, en la Dirección de Plaza Mixcoac, atendiendo de esa manera a la Norma Tercera de Control Interno. Actividades de Control 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 03 de noviembre de 2016, última reforma del 05 de septiembre de 2018.

Resultado Núm. 5. Registro del Trabajador. Sin observaciones y sin sugerencias.

En el Procedimiento Específico de Registro de Trabajador de los Procedimientos Específicos de Originación de Crédito del Instituto FONACOT, en la Regla de Negocio RN2, se establecen los documentos que deberá presentar el trabajador para solicitar el Crédito FONACOT:

- **RN2: Documentos.**
- *Solicitud de Registro y/o Modificación de Datos debidamente firmada.*

- Contrato de crédito debidamente firmado y rubricado y/o firmado en cada una de sus fojas.
- Identificación oficial vigente con fotografía y firma (credencial para votar y/o pasaporte).
- Comprobante de domicilio.
- 1 o 4 últimos recibos de pago de nómina que incluya claves de percepciones y deducciones para el cálculo de ingresos (considerar percepciones fijas en efectivo y en caso de comisionistas en donde se refleje el concepto de comisión o equivalente).
- Constancia de antigüedad por parte del CT (cuando aplique).
- Carta u Oficio por parte del CT donde confirme percepciones fijas permanentes (cuando aplique).
- Carta u oficio donde indique las claves y el concepto de percepciones y/o deducciones (cuando aplique).
- Pagaré debidamente firmado.
- Estado de cuenta para depósito o listado o resumen de movimientos o equivalente.

En las actividades 1, 2, 4, 7, 9 y 10 del Procedimiento Específico de Registro de Trabajador de los Procedimientos Específicos de Originación de Crédito del Instituto FONACOT, se indican las actividades del Analista Delegacional (de Promoción) para la revisión de los documentos que deberá presentar el trabajador para solicitar el Crédito FONACOT, como se muestra a continuación:

1. Ingresar al Front /Crédito Seguro (Servicio integral de Originación de crédito) vía internet a la siguiente liga: <http://128.100.200.107:60>.

2. Ingresar clave de usuario y contraseña.

4. Ingresar a la plataforma Front/Crédito Seguro (Servicio integral de Originación de crédito).

7. Revisar documentación e iniciar el trámite requerido por el Trabajador.

9. Iniciar el proceso de Originación de Crédito:

...

d. Verificar los datos del trabajador y realizar la captura de su información, el RFC y CURP se calculan automáticamente dando clic en el botón RFC y CURP, solo se debe capturar Homoclave en RFC y dígito verificador en CURP, dar clic en el botón Continuar o la tecla Intro.

10. Revisar la información capturada y si todo está correcto dar clic en el botón Continuar. En caso contrario deberá regresar y corregir la información necesaria para poder continuar.

En la Intervención de Control se solicitaron los mecanismos de control implementados, a efecto de verificar que los Analistas Delegacionales (de Promoción) cumplan con las reglas y las actividades del Procedimiento de Registro de Trabajador de los Procedimientos Específicos de Originación de Crédito del Instituto FONACOT, relativas a la revisión de la documentación que presenta un trabajador que solicita un crédito.

De conformidad con la información proporcionada, se verificó que la revisión de

los documentos de los trabajadores se realiza directamente en el Sistema de Crédito Seguro por parte de los Analistas Delegacionales; sin embargo, derivado de la revisión que realizan, se han identificado casos en los que el trabajador ha presentado documentación presuntamente alterada, en ese sentido, la Dirección de Plaza Mixcoac proporcionó como evidencia lo siguiente:

- Evidencia de cuatro recibos de nómina presuntamente alterados de supuestos trabajadores de una tienda departamental.

Al respecto, la Dirección de Plaza Mixcoac, presentó evidencia del mecanismo de control relativa a: *"la acción de emitir un comunicado a las Direcciones de Plaza de la región, vía correo electrónico, para informarles que hay una solicitud de un supuesto trabajador que presentó documentación irregular, anexando dicha documentación al correo electrónico, con el fin de evitar que otra Dirección de Plaza reciba la documentación, le dé trámite y se le autorice el crédito del trabajador."*

Considerando las evidencias proporcionadas, este OIC, identifica el mecanismo de control, que le permiten minimizar las posibilidades de que se puedan cometer actos de corrupción por trabajadores que presenten documentación alterada y por los Analista Delegacional (de Promoción) que revisan la documentación.

En conclusión, la Dirección de Plaza Mixcoac proporcionó evidencia del correo electrónico de fecha 05 de marzo de 2021 referente al comunicado a las Direcciones de Plaza de la región, para informarles que hay una solicitud de un supuesto trabajador que presentó cuatro recibos de nómina presuntamente alterados, con el fin de evitar que otra Dirección de Plaza reciba la documentación, le dé trámite y se le autorice el crédito del trabajador, en ese sentido cumple con la Regla de Negocio RN2 y las actividades 1, 2, 4, 7, 9 y 10 establecidas en el Procedimiento de Registro de Trabajador de los Procedimientos Específicos de Originación de Crédito del Instituto FONACOT.

Resultado Núm. 6. Código de Ética, Sin observaciones y sin sugerencias.

En el artículo 150, fracción III 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, se hace referencia al Código de Ética:

III.- Aprobar, en su caso, el Código de Ética del Organismo de Fomento o Entidad de Fomento correspondiente, así como promover su divulgación y aplicación en coordinación con el Titular.

El Código de Ética deberá contener normas acordes con la legislación vigente y demás disposiciones legales aplicables, así como con las sanas prácticas y usos.

Artículo 11.- Los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento, en lo que respecta al personal que desempeñe funciones relacionadas con la originación o la administración de la Actividad Crediticia, deberán contemplar como mínimo, mecanismos que:

1. Acrediten la solvencia moral y el desempeño ético del personal involucrado y desarrollen programas permanentes de comunicación, que definan los estándares de los referidos Organismos de Fomento y Entidades de Fomento en este tema.

En la Intervención de Control Interno se verificó que la Dirección de Plaza Mixcoac contara con mecanismos que le permitan Acreditar la solvencia moral y el desempeño ético de los Analistas Comercial o Front, que laboran en dicha unidad administrativa, a efecto de evitar que éstos puedan modificar los datos del trabajador en el registro de la solicitud de crédito en el Sistema *Crédito Seguro*, con la finalidad de que el trabajador pueda obtener mayores beneficios en el crédito solicitado.

En respuesta y, con base en las evidencias proporcionadas por la Dirección de Plaza Mixcoac que a continuación se indican.

En lo que se refiere a la Difusión del Código de Ética entre el personal de la Dirección de Plaza Mixcoac, se constató que dicha unidad administrativa se apoya en la Dirección de Recursos Humanos, dependiente de la Subdirección General de Administración, quien se encarga mediante "eticápsulas" y foros virtuales de invitar al personal para que aplique en su quehacer cotidiano los valores y principios establecidos en el Código de Ética, así como los mensajes para el cumplimiento de las diferentes disposiciones normativas del ámbito gubernamental por parte de la Dirección de Comunicación Institucional del FONACOT.

En cuanto al desarrollo de acciones de comunicación para apoyar el desempeño ético del personal, el OIC constató que la Dirección de Plaza Mixcoac realiza reuniones de evaluación con el personal, para que cumplan con el Código de Ética, acción complementaria a las medidas que toma la Dirección de Recursos Humanos y Comunicación Institucional, al difundir las "eticápsulas", la participación en los foros virtuales sobre el Código de Ética así como los mensajes que envía la Dirección de Comunicación Institucional, para cumplir con el marco que regula las actividades de los servidores públicos, dando cumplimiento al artículo 11 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.

En conclusión, la Dirección de Plaza Mixcoac presentó evidencia de implementar mecanismos para acreditar la solvencia moral y el desempeño ético de los Analistas Comercial o Front, en sus actividades de originación de crédito, bajo los principios y valores del Código de Ética y de Conducta del Instituto FONACOT. Dichos mecanismos fueron promovidos y difundidos permanentemente por la

Dirección de Recursos Humanos, de conformidad con los artículos 11 y 150, fracción III 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.

Resultado Núm. 7. Verificación de documentos. sin observaciones y sin sugerencias.

En la Regla de Negocios RN1 del Procedimiento Específico de Envío de Trabajadores a Listas de Prevención en Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones (DEPyR) de los Procedimientos Específicos de Originación de Crédito del Instituto FONACOT, se enlistan los documentos que pudieran ser alterados:

RNI: Documentos presuntamente alterados:

- *Identificación oficial vigente con fotografía y firma (credencial para votar y/o pasaporte).*
- *Comprobante de domicilio.*
- *1 o los 4 recibos de pago de nómina.*
- *Constancia de antigüedad por parte del CT (cuando aplique).*
- *Carta u oficio del CT donde confirme percepciones fijas permanentes.*
- *Carta u oficio del CT, por el cual indique las claves y el concepto de percepciones y/o deducciones.*
- *Estado de cuenta para depósito o listado o resumen de movimientos o equivalente, hoja del contrato de apertura de cuenta o equivalente, presentado por el trabajador.*
- *Acta de nacimiento.*

En las actividades 7, 8, 9, 10 y 11, del Analista Delegacional (de Promoción) del Procedimiento Específico de Envío de Trabajadores a Listas de Prevención en Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones (DEPyR) de los Procedimientos Específicos de Originación de Crédito del Instituto FONACOT, se indica lo siguiente:

- 7. Revisa documentación e inicia el trámite requerido por el trabajador.*
- 8. Detecta que la documentación se encuentra presumiblemente alterada. Lleva a cabo los pasos del 9 al 18 del Procedimiento Específico de Registro de Trabajador.*
- 9. Concluye con la captura de datos del trabajador en el aplicativo Crédito Seguro y si presume la existencia de documentación alterada, remite el trámite a Listas de Prevención, mediante el icono de Listas de prevención que aparece en el ángulo superior derecho de la pantalla.*
- 10. Escribe un comentario explicando la causa por la que ha decidido enviar al trabajador a listas de prevención, autenticándose colocando su huella digital, dejando al trabajador en un estatus provisional de Listas de Prevención.*
- 11. Notifica al/la Director/a y/o Coordinador/a Administrativo/a que ha enviado a un trabajador a listas de prevención para que inicie las gestiones correspondientes.*

Las actividades 12, 13 y 15 del Director(a) Comercial Regional, Estatal o de Plaza o Coordinador(a) Administrativo(a) del Procedimiento Específico de Envío de Trabajadores a Listas de Prevención en Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones (DEPyR) de los Procedimientos Específicos de Originación de Crédito del Instituto FONACOT, señalan lo siguiente:

12. Realiza investigación correspondiente con el CT, para lo cual dispondrá de 20 días, para y/o con la instancia.

13. Notifica todos los casos a la Dirección de Supervisión de Operaciones, adjuntando la evidencia correspondiente.

15. Envía de manera permanente a Listas de Prevención en el aplicativo de Crédito Seguro, en caso de que el resultado de la investigación sea que el trabajador alteró la documentación, de no proceder lo liberará del estatus preventivo de listas de prevención y podrá continuar con el proceso de originación.

En la Intervención de Control se le solicitó a la Dirección de Plaza Mixcoac proporcionar evidencia de los mecanismos para el cumplimiento de la Regla de Negocios RN1 y las actividades 7, 8, 9, 10, 11, 12 y 13 del Procedimiento Específico de Envío de Trabajadores a Listas de Prevención en Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones (DEPyR) de los Procedimientos Específicos de Originación de Crédito del Instituto FONACOT.

Al respecto, para la verificación de los documentos que presenta un supuesto trabajador y que se presume que están alterados o que son apócrifos, la Dirección de Plaza Mixcoac señaló la realización de las siguientes actividades:

- Validación de recibos de nómina en el portal del SAT.
- Solicitar los documentos legibles y originales.
- Enviar de manera inmediata a las demás direcciones el documento alterado por medio de correo electrónico para alertar y evitar que se presenten a trámite en otra sucursal.

En este sentido y considerando 2 casos de trabajadores que en el mes de julio se incorporaron a la Lista de Verificación, por presentar documentación presuntamente alterada, se proporcionó como evidencia, la acción de emitir un comunicado a las Direcciones de Plaza de la región, vía correo electrónico, para informarles que hay una solicitud de un supuesto trabajador que presentó documentación irregular, anexando dicha documentación al correo electrónico, a fin de evitar que se le autorice la solicitud de crédito, en alguna de estas Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones.

Por otro lado, se solicitó a la Dirección de Plaza Mixcoac presentar evidencias del mecanismo sobre el cumplimiento de la actividad 15 del Procedimiento Específico de Envío de Trabajadores a Listas de Prevención en Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones (DEPyR) de los Procedimientos Específicos de Originación de Crédito del Instituto FONACOT.

Al respecto, la Dirección de Plaza Mixcoac presentó evidencia de 2 casos del cumplimiento de la actividad 15 del Procedimiento Específico de Envío de Trabajadores a Listas de Prevención en Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones (DEPyR) de los Procedimientos Específicos de Origenación de Crédito del Instituto FONACOT, en ese sentido, se verificó lo relativo al control que se aplica para notificar el resultado de las investigaciones realizadas en los casos en que un supuesto trabajador presente documentación alterada y se confirme dicha situación con el Centro de Trabajo, procediendo a aplicar el procedimiento de "envía al trabajador a lista de prevención", que es el mecanismo que permite bloquear que el supuesto trabajador reciba un crédito, así como informar a la Dirección de Supervisión de Operaciones; sin embargo, se identificaron las siguientes situaciones:

- Elevada dificultad para aplicar el procedimiento de incorporación al supuesto trabajador a la lista de prevención, al ser considerado, por los Analistas, como engorroso y complejo, al requerir mucho tiempo para su aplicación.
- La prioridad del Analista Delegacional es atender a los trabajadores que requieren un crédito, más que hacer un trámite que repercute en su nivel de desempeño y bono de productividad, situación que genera que dicho procedimiento no sea aplicado.
- Alta probabilidad de que no se cuente con la documentación soporte para poder hacer la validación con el Centro de Trabajo.
- Alta probabilidad de que no se tenga contacto ni respuesta, por parte del Centro de Trabajo, para validar la información del supuesto trabajador.
- No se informa oportunamente a la Dirección de Supervisión de Operaciones.

La Dirección de Plaza Mixcoac presentó evidencia del mecanismo de control para minimizar las posibilidades de actos de corrupción de los trabajadores, al presentar documentación alterada en la Dirección de Plaza Mixcoac o en alguna otra Dirección de Plaza o representación de Instituto FONACOT, evitando que se reciba la documentación alterada y se le dé trámite y autorice el crédito del trabajador.

Asimismo, se constató la aplicación de las actividades 7, 8, 9, 10, 11, a cargo del Analista de Delegacional (de Promoción) del Procedimiento Específico de Envío de Trabajadores a Listas de Prevención en Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones (DEPyR) de los Procedimientos Específicos de Origenación de Crédito del Instituto FONACOT.

Adicionalmente, como resultado de la presentación del Informe de Resultados Preliminares llevada a cabo el 11 de noviembre de 2021, la Dirección de Supervisión de Operaciones, mediante oficio No. DSO/155/11/2021 de fecha 19 de noviembre de 2021, aclaró lo siguiente:

"En el sistema se asigna el estatus 26 Trabajador en Listas de Prevención impidiendo otorgar un crédito a este usuario en cualquier otra Dirección".

El Procedimiento Específico de Envío de Trabajadores a Listas de Prevención en Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones establece:

Analista

9. Concluye con la captura de datos del trabajador en el aplicativo Crédito Seguro y si presume la existencia de documentación alterada, remite el trámite a Listas de Prevención, mediante el icono de Listas de prevención que aparece en el ángulo superior derecho de la pantalla.

10. Escribe un comentario explicando la causa por la que ha decidido enviar al trabajador a listas de prevención, autenticándose colocando su huella digital, dejando al trabajador en un estatus provisional de Listas de Prevención.

11. Notifica al/la Director/a y/o Coordinador/a Administrativo/a que ha enviado a un trabajador a listas de prevención para que inicie las gestiones correspondientes.

En razón de lo anterior, la Dirección de Supervisión de Operaciones, proporcionó el flujo de actividades que se realiza para ingresar a un Trabajador a Listas de Prevención.

Asimismo, con base en el análisis realizado por el OIC al flujo de actividades, la pre-sugerencia enfocada a la actualización del procedimiento que se aplica para enviar al trabajador a Lista de Verificación por haber presentado documentación alterada, fue aclarada, ya que en el flujo de actividades, establece que el Analista de la Dirección Estatal, de Plaza y Representación, cuando detecta un documento presumiblemente alterado, captura los datos en el Sistema de Crédito Institucional e inmediatamente el sistema asigna el estatus 26 "Trabajador en Listas de Prevención" y con ello se impide otorgar un crédito al trabajador que presente documentación presuntamente alterada en cualquier otra Dirección del Instituto FONACOT.

En este sentido, se concluye que la Dirección de Plaza Mixcoac presentó evidencias, que muestran la aplicación de la actividad 15 del Procedimiento Específico de Envío de Trabajadores a Listas de Prevención en Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones (DEPyR) de los Procedimientos Específicos de Originación de Crédito del Instituto FONACOT.

Resultado Núm. 8. Integración y envió de Expediente. Sin observación ni sugerencias.

En las Reglas de Negocios RN2, RN6, RN7 y RN8 del Procedimiento Específico de Integración y envío de Expedientes de Acreditados, de los Procedimientos Específicos de Originación de Crédito del Instituto FONACOT, establece:

RN2: Es responsabilidad del Analista Delegacional (de Promoción) que lleva a cabo el trámite la integridad e integración de los expedientes de crédito para cada uno de sus tipos de operaciones.

RN6: El/la Coordinador/a de Crédito será responsable del resguardo de los expedientes en un lugar seguro, restringido a toda persona ajena al Instituto FONACOT y bajo llave (lugar asignado por el/la Director/a Estatal y/o de Plaza dentro de las instalaciones de las DEPyR), así como las medidas de seguridad que establezca con el propósito de que los expedientes no se dañen o extravíen antes de su envío al archivo.

RN7: Los/las Coordinadores/as y Analistas de Crédito deberán llevar el control de los envíos de expedientes al Archivo Institucional mediante el registro de las guías proporcionadas por la mensajería, el número de bolsa y periodo de operación del envío.

RN8: Los documentos deberán enviarse de manera semanal, una vez que haya sido recibido el acuse electrónico, siendo responsabilidad del/la Coordinador/a y Analista Delegacional (de Crédito) su envío en tiempo y forma, por ningún motivo deberán juntarse dos periodos en un envío.

En la Intervención de Control se solicitó a la Dirección de Plaza Mixcoac, proporcionar evidencia de los controles implementados por el Analista Delegacional (de Promoción) y el Coordinador de Crédito, encargados de realizar las actividades de integración y envío de Expedientes de Acreditados.

Al respecto, la Dirección de Plaza Mixcoac, proporcionó el Reporte de Expedientes del periodo comprendido del 5 al 19 de junio de 2021, en ese sentido, se verificó que el control semanal a cargo del Coordinador de Crédito, permite el envío de expedientes al Archivo Institucional con base en las Reglas de Negocios RN2, RN6, RN7 y RN8 del Procedimiento Específico de Integración y envío de Expedientes de Acreditados, de los Procedimientos Específicos de Originación de Crédito del Instituto FONACOT.

En conclusión, la Dirección de Plaza Mixcoac presentó evidencias, que demuestre la integración oportuna y la aplicación de un control adecuado de los expedientes de los Acreditados, situación que permite cumplir con las Reglas de Negocios RN2, RN6, RN7 y RN8 del Procedimiento Específico de Integración y Envío de Expedientes de Acreditados, de los Procedimientos Específicos de Originación de Crédito del Instituto FONACOT.

7. Dictamen

El presente se emite el 10 de diciembre de 2021, fecha en la que se presenta el Informe de Resultados Finales de la Intervención de Control Interno. Ésta se practicó sobre la información proporcionada por la Dirección de Supervisión de Operaciones y la Dirección de Plaza Mixcoac del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores de cuya veracidad son responsables; fueron planeadas y desarrolladas con el fin de conocer el estado que guarda el control interno del Programa E009 "Créditos a Trabajadores", a efecto de anticipar riesgos en el cumplimiento de objetivos y metas, así como posibles actos de corrupción. Se analizaron y revisaron las evidencias, validadas con las pruebas que se estimaron necesarias para verificar el cumplimiento de objetivos y metas del programa en la Dirección de Plaza Mixcoac; en consecuencia, existe una base razonable para sustentar el presente pre-dictamen:

En opinión del Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, el programa E009 "Crédito a trabajadores", a cargo del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, y específicamente en la Dirección de Plaza Mixcoac, se identificaron deficiencias de control interno:

- ✓ Limitaciones en el cumplimiento de las metas de colocación de crédito.
- ✓ Debilidades de control en el Sistema de Citas.

Por lo anterior, se emitieron 2 sugerencias, cuya atención contribuirá a que en la Dirección de Plaza Mixcoac coadyuven al cumplimiento de las metas de colocación de crédito, así como al mejoramiento del mecanismo de asignación de citas, lo que permitirá fortalecer el estado que guarda el control interno en el proceso de originación de crédito de Instituto FONACOT.