



# INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

## INFORME DE AUDITORÍA DE CRÉDITO No. 01/2025

**Nivel de Riesgo:** Medio

**Fecha de Término de Trabajo de Campo:** 28 de marzo de 2025

**Opinión de Auditoría:** Estable

**8 de mayo de 2025**





## ÍNDICE

1.	RESUMEN EJECUTIVO .....	3
1.1	ANTECEDENTES.....	3
1.2	MARCO NORMATIVO.....	3
1.3	OBJETIVO .....	3
1.4	ALCANCE.....	3
1.5	CONCLUSIÓN.....	4
2.	RESUMEN DE CALIFICACIONES .....	6
3.	RESUMEN DE OBSERVACIONES .....	7
4.	OBSERVACIONES ABIERTAS DE AUDITORÍAS DE CRÉDITO DE REVISIONES ANTERIORES .....	9
5.	EVENTOS RELEVANTES .....	10
6.	PERFIL DE LAS ÁREAS INVOLUCRADAS EN LA AUDITORÍA .....	11
7.	DEFINICIONES DE LA CALIFICACIÓN DE AUDITORÍA .....	13
8.	LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL INFORME.....	14
9.	CÉDULAS DE OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES .....	15
	OBSERVACIÓN DE AUDITORÍA #1 .....	16
	OBSERVACIÓN DE AUDITORÍA #2 .....	21
	OBSERVACIÓN DE AUDITORÍA #3 .....	23
	OBSERVACIÓN DE AUDITORÍA #4 .....	27
	OBSERVACIÓN DE AUDITORÍA #5 .....	36
	RECOMENDACIÓN DE AUDITORÍA #1 .....	40
	RECOMENDACIÓN DE AUDITORÍA #2 .....	45





## 1. RESUMEN EJECUTIVO

### 1.1 ANTECEDENTES

El Área de Auditoría Interna (antes Dirección) en cumplimiento al Programa Anual de Trabajo 2025, se envió la Orden de Auditoría con oficio DAI/012/01/2025 de fecha 15 de enero de 2025, mediante el cual se notificó a las siguientes áreas el inicio de la auditoría en materia de Crédito No. 01/2025, la cual se ejecutó del 15 de enero al 28 de marzo de 2025.

- Coordinación General de Crédito y Finanzas,
- Coordinación General Comercial,
- Subdirección General de Contraloría, Planeación y Evaluación,
- Subdirección General de Administración,
- Unidad para la Administración Integral de Riesgos,
- Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación y
- Abogado General.

### 1.2 MARCO NORMATIVO

Artículo 28 de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento (Disposiciones) que señala: *“Los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento llevarán a cabo una Auditoría Interna en materia de crédito, que permita establecer y dar seguimiento a procedimientos y controles relativos a las operaciones que impliquen algún riesgo y a la observancia de los Límites de Exposición al Riesgo”*; así como el artículo 29 de las mismas Disposiciones.

### 1.3 OBJETIVO

Verificar que la actividad crediticia se desarrolle en apego a la normatividad aplicable y los procedimientos establecidos en el Manual de Crédito, así mismo revisar la calidad y veracidad de la información emitida por los sistemas de información de crédito y los utilizados para las inversiones, así como comprobar su oportunidad y periodicidad.

### 1.4 ALCANCE

La auditoría se dirigió al proceso crediticio, en el que participan las diversas unidades administrativas que conforman la estructura orgánica del Instituto FONACOT; en apego al artículo 29, fracción I de las Disposiciones se implementó el siguiente esquema de clasificación donde se define las prioridades a ser revisadas en esta auditoría, considerando información correspondiente al período del 1º de enero al 31 de diciembre de 2024:

No.	TEMAS	DISPOSICIONES ART. 29
1	Sistemas Informáticos de Crédito.	Fracc. II y V
2	Sistemas aplicables para Operaciones con Instrumentos Derivados e Inversiones en Títulos de Deuda.	Fracc. II y VI
3	Calificación de Cartera Crediticia.	Fracc. II y IV
4	Reserva Crediticia.	Fracc. II y VII
5	Afiliación y/o Actualización de Información de Centros de Trabajo y Sucursales del Sector Público y Privado.	Fracc. II, III y VIII



No.	TEMAS	DISPOSICIONES ART. 29
6	Registro de la Persona Trabajadora - Originación del Crédito.	Fracc. II, III y VIII
7	Renovación de Crédito mediante la Aplicación Móvil – Atención a usuarios.	Fracc. II, III y VIII
8	Reembolsos a las Personas Acreditadas y movimiento de cargo-abono de Centros de Trabajo.	Fracc. II, III y VIII
9	Planes de Salida.	Fracc. II, III, VII y VIII
10	Seguro de Crédito y/o Fondo de Protección de Pagos.	Fracc. II, III y VIII
11	Recuperación del Crédito FONACOT a través de Centros de Trabajo.	Fracc. II, III y VIII
12	Cobranza Administrativa de Centros de Trabajo.	Fracc. II, III y VII
13	Cobranza Directa a Personas Acreditadas.	Fracc. II, III y VII
14	Cobranza Judicial.	Fracc. II, III y VII
15	Aplicación de Pagos Recuperados Judicialmente.	Fracc. II, III y VII
16	Supervisión y Pago de Honorarios a Prestadores de Servicios Externos de Cobranza Judicial.	Fracc. II y VII
17	Reestructura de créditos de personas acreditadas activos en Centros de Trabajo afiliados al Instituto FONACOT.	Fracc. II y VII
18	Revisión a la Supervisión de Sucursales por la Dirección de Supervisión de Operaciones.	Fracc. II y III
19	Liberación del Recurso (originación) - Mesa de Control.	Fracc. II, III y VIII
20	Devolución de Prima y/o Aportación no Devengada.	Fracc. II, III y VIII
21	Integración y Envío de Expedientes de Personas Acreditadas y Centros de Trabajo.	Fracc. II, III y VIII

## 1.5 CONCLUSIÓN



Se emite la siguiente opinión basada en los resultados del análisis y pruebas realizadas a la evidencia obtenida de los diversos procesos crediticios, la cual comprende información del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024, misma que fue suficiente y adecuada para comunicar que se identificaron aspectos de control que requieren mejora y seguimiento a fin de fortalecer el proceso crediticio del Instituto FONACOT.

Se requiere capacitación constante al personal de FRONT a fin de reforzar el cumplimiento a lo establecido en el “Procedimiento Específico de Registro de la Persona Trabajadora” y la visión del Instituto FONACOT al momento de otorgar los créditos, mejorar los controles establecidos en la Aplicación Móvil para que la renovación de créditos sea correcta, ágil y simple sin tener que acudir a sucursal y a su vez se mejoren los canales de comunicación y atención a los usuarios de dicha aplicación y se cumpla con el objetivo para la cual fue creada. Se de continuo seguimiento a la cartera recuperada que por algún motivo no fue aplicada en su momento a fin de lograr su debida aplicación tanto a nivel operativo como contable, se fortalezca el proceso de resguardo de expedientes de los créditos que tuvieron plan de salida 20/20/20 a fin de contar con los elementos necesarios para la administración correcta de los créditos. Se aseguren que, el recibo de pago de reembolsos se encuentre debidamente firmado conforme a la norma, así como se implementen controles para asegurar que el flujo de información y comunicación entre las áreas usuarias sea completa, correcta, precisa, confiable y oportuna para la toma de decisiones en apego a la normatividad aplicable al tema.

Se cumple con lo establecido en el “Manual de Crédito” y los “Procedimientos Específicos de Originación y Administración de Crédito” del Instituto FONACOT.



En la siguiente tabla se observa el nivel de riesgo, por área de acuerdo a las observaciones vinculadas a la misma.

ÁREA	CALIFICACIÓN DE AUDITORÍA DE CRÉDITO No. 01/2025	NIVEL DEL RIESGO
Coordinación General de Crédito y Finanzas (CGCF).	Requiere mejorar – Estable. 	Moderado
Coordinación General Comercial (CGC).	Satisfactorio – Estable. 	Moderado

El nivel del riesgo se refiere a la importancia en materia de administración de riesgos que tiene cada área para el Instituto FONACOT en el periodo revisado. Ese dato debe verse en conjunto con la observación correspondiente y se vincula a las áreas.





## 2. RESUMEN DE CALIFICACIONES

Se enlistan únicamente las áreas donde se identifican observaciones de la que son titulares para su atención, o bien porque tienen mayor facilidad para atender de forma efectiva.

ÁREA RESPONSABLE DE LA OBSERVACIÓN	CALIFICACIÓN AUDITORÍA No. 01/2025	OBSERVACIONES/RECOMENDACIONES DE LA AUDITORÍA
CGC	Requiere mejorar – Estable. ■	Obs. 1. Inconsistencias en el otorgamiento de crédito.
CGC	Satisfactorio – Estable. ■	Obs. 2. Controles inadecuados en la renovación de Crédito mediante Aplicación Móvil.
CGCF	Requiere Mejorar – Deteriorando. ▼	Obs. 3. Falta de conciliación a producto 55 entre cobranza y contabilidad.
CGCF	Requiere mejorar – Estable. ■	Obs. 4. Deficiencias en el Procedimiento de Plan de Salida 20/20/20.
CGCF CGC	Requiere Mejorar – Solución Oportuna. ▲	Obs. 5. Falta de firma del servidor público facultado, en el “recibo por pago de reembolso a trabajadores”.
CGCF	Satisfactorio – Estable. ■	Rec. 1. Inadecuado flujo de información contable.
CGC	Satisfactorio – Estable. ■	Rec. 2. Inadecuada atención a usuarios de la App FONACOT.





### 3. RESUMEN DE OBSERVACIONES

La clasificación de las observaciones y recomendaciones en esta revisión fue hecha en función en términos de su cumplimiento regulatorio, impacto en materia de riesgos, así como la relación en su causa raíz y las acciones necesarias para su adecuada atención, y el plan de acción presentado por cada área.

No.	OBSERVACIÓN/ RECOMENDACIÓN	ÁREA	FECHA COMPROMISO	EVIDENCIA REQUERIDA PARA SOLVENTAR LA OBSERVACIÓN
Obs.1	Inconsistencias en el otorgamiento de crédito.	CGC	No presentó.	R-1. Listas de asistencia de los participantes que se capacitaron en enero, febrero, marzo y abril 2025, indicar si al término de la capacitación se realizan evaluaciones y si realizan seguimiento a los participantes que obtuvieron calificación no satisfactoria. R-2. Se solicita que el área envíe nuevamente las imágenes que sean claras y deberá precisar cuál es la información mínima indispensable para el registro de la persona trabajadora en el sistema.
Obs. 2	Controles inadecuados en la renovación de Crédito mediante Aplicación Móvil.	CGC	23/05/2025.	Evidencia del reforzamiento de los controles en la App Móvil para que la renovación de créditos sólo se permita cuando el CT se encuentre en estatus 1 (Activo) y 88 (Período de Gracia).
Obs. 3	Falta de conciliación a producto 55 entre cobranza y contabilidad.	CGCF	R-1. Próximo cierre contable R-2. 31/07/2025.	<b>Cobranza</b> R-1. Parcialmente atendida, se solicita indique cuales son las actividades a realizar para lograr la conciliación entre los pagos aplicados en el Sistema CREDERE y lo que se encuentra como pendiente de aplicar registrado en la cuenta contable 2402-9-03-014 a fin de que los saldos en ambos sistemas estén correspondidos. R-2. Circular emitida para integrar la regla de negocio RN19 al Procedimiento Específico de Recuperación del Crédito FONACOT a través de CT, clave PR26.08. <b>Contabilidad</b> R-2. Se requiere que presente plan de acción para normar y establecer la actividad de conciliar de manera periódica saldos entre las áreas operativas y el área contable con todas las áreas que afectan la información contable.
Obs. 4	Deficiencias en el Procedimiento de Plan de Salida 20/20/20.	CGCF	R-1. No presentó R-2. 30/06/2025.	R-1. Se reitera que existen 21 créditos con un valor de \$ 971,973.15 pesos, que no cumplen con los parámetros establecidos en el Procedimiento Específico de Plan de Salida 20/20/20, por lo que es necesario que el área implemente controles para asegurar la entrega de bases de datos que sean confiables, ya que esta Área de Auditoría Interna no solicitó créditos con intento de plan de salida (Estado 1). R-2. Realizar modificaciones al Procedimiento Específico de Plan de Salida "20/20/20" y al Procedimiento Específico de Integración y Envío de Expedientes de Personas Acreditadas, con el fin de especificar el tratamiento que se dará a los expedientes de los planes de salida 20/20/20.





No.	OBSERVACIÓN/ RECOMENDACIÓN	ÁREA	FECHA COMPROMISO	EVIDENCIA REQUERIDA PARA SOLVENTAR LA OBSERVACIÓN
Obs. 5	Falta de firma del servidor público facultado, en el “recibo por pago de reembolso a trabajadores”.	CGCF CGC	R-1 y R-2 30/05/2025.	1. Evidencia de la capacitación impartida a Coordinadores de Cobranza, para que en lo subsecuente el personal facultado firme el recibo correspondiente. 2. Evidencia de la revisión realizada a los documentos de forma aleatoria por la Coordinación de Cobranza Administrativa.
Rec. 1	Inadecuado flujo de información contable.	CGCF	R-1. A partir del 25/04/2025 R-2. No presentó.	R-1. Los controles presentados para atender esta recomendación se verificarán en el próximo cierre contable. R-2. Se solicita, se entregue la integración de los créditos junto con el análisis que identifique lo que originó la diferencia entre el Sistema SAP y el Sistema CREDERE.
Rec. 2	Inadecuada atención a usuarios de la App FONACOT.	CGC	A partir del 25/04/2025.	1. Se solicita evidencia de que se reforzó la atención a las opiniones de los usuarios de las tiendas de iOS y Android. 2. Se solicita evidencia de que se revisará de forma periódica los mensajes y de la retroalimentación a los usuarios colocada en la página web del Instituto para enriquecer el contenido a disposición de los usuarios y orientar al trabajador para que pueda realizar su trámite correctamente. 3. Se solicita evidencia de los casos en los que el reporte haga referencia de fallas del servicio, y se registren tickets en la mesa de servicios Institucional, para ser atendidos por personal de soporte técnico.

El detalle se encuentra en el apartado “Plan de Acción y Fechas compromiso de atención” de cada cédula de observación y recomendación.







#### 4. OBSERVACIONES ABIERTAS DE AUDITORÍAS DE CRÉDITO DE REVISIONES ANTERIORES

Al cierre de la auditoría de Crédito No. 01/2025, se encuentran pendientes de solventar las siguientes observaciones determinadas en auditorías de crédito realizadas en ejercicios anteriores como sigue:

AUDITORÍA DE CRÉDITO	NO. OBS.	DESCRIPCIÓN	% AVANCE	ÁREA
01-2020	3	Errores en la gestión de expedientes e información de Centros de Trabajo (CT).	94%	CGCF CGC
01-2020	10	Inoportuna baja de usuarios del personal que deja de laborar en la institución.	0%	SGA
01-2023	5	Falta de precisión en la normatividad aplicable a los Reembolsos de Centros de Trabajo.	96%	CGCF
01-2024	10	Inconsistencias y falta de visualización de la información en el Sistema CREDERE.	54%	CGCF SGTIC
01-2024	12	Falta de seguimiento a expedientes y aplicación del Seguro en el rubro de extinción de deuda.	64%	CGCF
01-2024	14	Limitado alcance de la Guía de Operaciones del Sistema CREDERE.	30%	CGCF

CGCF: Coordinación General de Crédito y Finanzas.

CGC: Coordinación General Comercial.

SGA: Subdirección General Administración.

SGTIC: Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación.





## 5. EVENTOS RELEVANTES

### A. MODIFICACIÓN DE LA DENOMINACIÓN DE LA DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA.

El 4 de abril del presente año se publicó en el Diario Oficial de la Federación la reforma del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, el cual entró en vigor el 5 de abril del mismo año, en el cual se modifica la denominación de Dirección de Auditoría Interna a Área de Auditoría Interna, asimismo se sustituye a la persona titular de la Dirección de Auditoría Interna por la persona Responsable del Área de Auditoría Interna, conforme a las Disposiciones de Carácter General Aplicables a Organismos de Fomento y Entidades de Fomento.

### B. FALTA DE FÁBRICA DE SOFTWARE PARA REALIZAR ACTUALIZACIONES Y MEJORAS AL SISTEMA DE CRÉDITO INSTITUCIONAL (CREDERE).

Con base en el artículo 29, fracción V, inciso a, de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento, se revisó que se hubieran realizado las modificaciones, actualizaciones, mejoras o innovaciones a los sistemas informáticos de crédito solicitadas por las áreas usuarias del Instituto FONACOT durante el período comprendido del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024, donde se identificó que, de una muestra de 9 (nueve) requerimientos revisados, 5 (cinco) se encuentran "pausados o detenidos" por la falta de fábrica de software, ya que la vigencia del contrato con el proveedor para la "Prestación del Servicio Integral de Fábrica de Software" finalizó en septiembre de 2024 (Contrato No. FNCOT/LP/01072022), lo cual puede provocar incumplimientos en la Normatividad (Manuales o Procedimientos Específicos) de las áreas solicitantes.

El desarrollo y atención a las solicitudes realizadas por las áreas usuarias, en cuanto a las modificaciones, actualizaciones y mejoras funcionales a los sistemas que conforman la plataforma Tecnológica son de suma importancia para preservar la mejora continua establecida en la Política de Calidad del Instituto FONACOT.

### C. INFORMACIÓN PUBLICADA EN LA PÁGINA DEL INSTITUTO FONACOT SUSCEPTIBLE DE MEJORA.

En la página oficial de Internet del Instituto FONACOT, en el apartado "Servicios en Línea", se encuentran publicados los manuales relativos a la App Crédito FONACOT, a la consulta de los Manuales de Usuario, tanto para Android como iOS, se identificó que las representaciones gráficas (imágenes) son pequeñas y no nítidas, lo cual dificulta el manejo de las App's, así como en el apartado de "Elaboró" se debe indicar la unidad administrativa responsable más no el nombre del servidor público.

JEFE DE GRUPO

**L.A.E. LUIS SANTA MARÍA DERBÉS**  
**SUBDIRECTOR DE AUDITORÍA INTERNA**  
**DEL INSTITUTO FONACOT**



## 6. PERFIL DE LAS ÁREAS INVOLUCRADAS EN LA AUDITORÍA

### **Coordinación General de Crédito y Finanzas.**

Administrar el diseño e implementación de estrategias relativas al análisis y autorización de crédito, recuperación de cartera, mecanismos de protección de pagos, planeación financiera, inversión y financiamiento, así como, de información y registro contable, a efecto de asegurar la sustentabilidad del Instituto y proveer información institucional para una adecuada toma de decisiones, con base en los principios éticos de legalidad, imparcialidad, eficiencia, honradez, lealtad y valores de igualdad, no discriminación, liderazgo, cooperación, interés público, respeto a los derechos humanos, transparencia, rendición de cuentas y equidad de género.

### **Coordinación General Comercial.**

Determinar las estrategias vinculadas a los procesos de operación y supervisión comercial a nivel nacional, mercadotecnia, investigación de mercados, calidad en los procesos comerciales, promoción y desarrollo, así como, el diseño de nuevos productos digitales para el otorgamiento de crédito que ofrece el Instituto FONACOT, fijando las directrices para la integración de metas y objetivos a cumplir, en apego a los planes y programas estratégicos institucionales.

### **Subdirección General de Contraloría, Planeación y Evaluación.**

Coordinar las acciones de diseño, generación, monitoreo y evaluación de los planes, programas y proyectos estratégicos para contribuir con la gestión del control interno, la implementación de acciones de mejora continua, así como la generación y análisis de información confiable que permita la toma oportuna de decisiones, en apego a los principios éticos de lealtad, honradez, legalidad, imparcialidad, eficiencia, y los valores de cooperación, liderazgo, transparencia, respeto a los derechos humanos, igualdad, no discriminación, equidad de género y rendición de cuentas.

### **Subdirección General de Administración.**

Dirigir las acciones que permitan garantizar la eficiencia, la eficacia, la economía, la optimización y el uso racional de los recursos humanos, materiales y presupuestales del Instituto FONACOT, de conformidad con la normatividad aplicable, así como el establecimiento de políticas, criterios, controles y directrices, con el objeto de que contribuyan a efficientar la realización de las tareas vinculadas con la operación sustantiva, en apego a los principios éticos de lealtad, honradez, legalidad, imparcialidad, eficiencia y los valores de cooperación, liderazgo, transparencia, respeto a los derechos humanos, igualdad, no discriminación, equidad de género y rendición de cuentas.

### **Unidad para la Administración Integral de Riesgos.**

Determinar, medir, vigilar, e informar los riesgos cuantificables que enfrenta el Instituto FONACOT para cumplir con la normatividad aplicable.

### **Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación.**

Dirigir los servicios de tecnologías de la información del Instituto FONACOT impulsando el crecimiento en materia de ingeniería de software para entregar de forma consistente servicios informáticos, evaluando soluciones innovadoras y con un enfoque de servicio que permitan al Instituto FONACOT acceder a una posición competitiva, segura y acorde a la normatividad aplicable, con base en los principios éticos de lealtad, honradez, legalidad, imparcialidad y los valores de integridad, cooperación, liderazgo, interés público, transparencia, respeto a los derechos humanos, no discriminación, equidad de género y rendición de cuentas.



### **Abogado General.**

Dirigir estrategias, así como los criterios para la atención de los diferentes asuntos jurídicos en los que el Instituto FONACOT sea parte, proporcionando la asesoría técnico jurídico a las Unidades Administrativas del Instituto FONACOT, en total apego a la normatividad aplicable, a fin de, salvaguardar los intereses institucionales, con base en los principios éticos de legalidad, imparcialidad, eficiencia, honradez, lealtad y valores de igualdad, no discriminación, liderazgo, cooperación, respeto a los derechos humanos, transparencia, rendición de cuentas y equidad de género.

*Fuente: Manual de Organización General del Instituto FONACOT. - MOG01.02 (vigencia: Octubre, 2024).*





## 7. DEFINICIONES DE LA CALIFICACIÓN DE AUDITORÍA

Se utiliza una estructura de calificación en dos partes, para comunicar la opinión de Auditoría sobre los controles internos.

El primer componente que es la condición de controles internos Satisfactorio, Requiere Mejorar, Insatisfactorio, para efectos de cumplimiento regulatorio es: Cumple, Cumple parcialmente o Incumple, representa la evaluación de la condición de los controles al momento de evaluar los resultados por parte de Auditoría Interna, y se identifica su respectivo "Símbolo". Las calificaciones son evaluadas conforme al proceso / unidad administrativa que está siendo auditada.

CONDICIÓN DE CONTROLES INTERNOS	SÍMBOLO	CALIFICACIÓN Y DIRECCIÓN	DESCRIPCIÓN
<b>Satisfactorio</b>  El diseño y la operación de los controles son satisfactorios para administrar el riesgo. Sin embargo, se pueden haber identificado deficiencias.		Satisfactorio – Estable.	La unidad auditada tiene la intención y la capacidad de solucionar las observaciones de auditoría en un <i>tiempo razonable</i> .
		Satisfactorio – Deteriorando.	La unidad auditada no ha identificado ni solucionado activamente las deficiencias y/o las observaciones de auditoría o no se espera que sean corregidas en un <i>tiempo razonable</i> . Como consecuencia, se espera que los controles se deterioren y/o el riesgo o incumplimiento se incremente.
<b>Requiere Mejorar</b>  El diseño y/u operación de los controles requiere mejorar para administrar el riesgo o incumplimiento.		Requiere Mejorar – Solución Oportuna.	Las observaciones de la auditoría han sido, ya sea, identificadas por la propia unidad auditada o han sido aceptadas por ésta. Se espera que las observaciones sean solucionadas en un <i>tiempo razonable</i> (2 meses) o que sean implementados controles compensatorios. Generalmente no se puede dar esta calificación a Auditorías con observaciones abiertas o identificadas nuevamente.
		Requiere Mejorar – Estable.	Se espera que la unidad auditada implemente acciones correctivas o las recomendaciones, aun cuando existe alguna incertidumbre si los cambios puedan ser realizados en un <i>tiempo razonable</i> .
		Requiere Mejorar – Deteriorando.	La unidad auditada no ha identificado ni solucionado activamente las deficiencias de control, incumplimientos y/o las observaciones de auditoría no han sido atendidas o no se espera que sean corregidas en un <i>tiempo razonable</i> . Como consecuencia, se espera que los controles se deterioren y/o el riesgo o incumplimiento se incremente.
<b>Insatisfactorio</b>  El diseño y/u operación de los controles son insatisfactorios para administrar el riesgo o incumplimiento, debido a la identificación de debilidades de control significativas que podrían tener un impacto material en el proceso.		Insatisfactorio – Solución Oportuna.	Las observaciones de la auditoría han sido, ya sea, identificadas por la propia unidad auditada o han sido aceptadas por ésta. Se espera que las observaciones sean solucionadas en un <i>tiempo razonable</i> (2 meses) o que sean implementados controles compensatorios. Generalmente no se puede dar esta calificación a Auditorías con observaciones abiertas o identificadas nuevamente.
		Insatisfactorio – Estable.	Se espera que la unidad auditada implemente acciones correctivas, aun cuando existe alguna incertidumbre si los cambios puedan ser realizados en un <i>tiempo razonable</i> .
		Insatisfactorio – Deteriorando.	La unidad auditada no ha identificado ni solucionado activamente las deficiencias de control, incumplimientos o riesgos y/o las observaciones de auditoría no han sido atendidas o no se espera que sean corregidas en un <i>tiempo razonable</i> . Como consecuencia, se espera que los controles internos se deterioren, y/o el riesgo o incumplimiento se incremente.



## 8. LISTA DE DISTRIBUCIÓN DEL INFORME

---

**C.P. Laura Fernanda Campaña Cerezo**

Directora General

**C.P. Mariel Karina Zamora Nava**

Coordinadora General de Crédito y Finanzas

**Lic. Salvador Gazca Herrera**

Coordinador General Comercial

**Lic. Jaime Francisco Ricci Rojas**

Subdirector General de Contraloría, Planeación y Evaluación

**Mtro. Agni Rodrigo Cerda Mendoza**

Titular de la Unidad para la Administración Integral de Riesgos

**Mtro. Erick Morgado Rodríguez**

Abogado General

**Ing. Ricardo Oria Esquivel**

Subdirector General de Tecnologías de la Información y Comunicación

**Lic. Jazmín García Juárez**

Subdirectora General de Administración

**Ing. Santiago Carlos Macías Herrera**

Presidente Suplente del Comité de Auditoría, Control y Vigilancia del Instituto FONACOT

**Lic. Noé García Ortiz**

Titular del Órgano Interno de Control Específico en el Instituto FONACOT



## 9. CÉDULAS DE OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

No.	DESCRIPCIÓN DE LAS OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
Obs. 1	Inconsistencias en el otorgamiento de crédito.
Obs. 2	Controles inadecuados en la renovación de Crédito mediante Aplicación Móvil.
Obs. 3	Falta de conciliación a producto 55 entre cobranza y contabilidad.
Obs. 4	Deficiencias en el Procedimiento de Plan de Salida 20/20/20.
Obs. 5	Falta de firma del servidor público facultado, en el "recibo por pago de reembolso a trabajadores".
Rec. 1	Inadecuado flujo de información contable.
Rec. 2	Inadecuada atención a usuarios de la App FONACOT.







## OBSERVACIÓN DE AUDITORÍA #1

Nombre de la Auditoría	Crédito No. 01/2025.
Título de la Observación	Inconsistencias en el otorgamiento de crédito.
Responsable del cierre de la observación	Coordinación General Comercial. Direcciones Estatales, de Plaza y Sucursales.
Nivel de Riesgo	Medio.

### I.- INCONSISTENCIAS EN EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO.

#### I.1 Incumplimiento a lo establecido en las reglas de negocio RN6, RN8 y RN9 del "Procedimiento Específico de Registro de las Personas Trabajadoras".

De la revisión a 24 expedientes de crédito otorgados en el 2024, al verificar las percepciones y deducciones registradas en la Solicitud de Registro y/o Modificación de Datos (sistema CREDERE) del acreditado, se identificó en el 42% de la muestra, equivalente a 10 créditos, se incumplió a lo establecido en las reglas de negocio RN6, RN8 y RN9 del Procedimiento Específico de Registro de las Personas Trabajadoras.

El Área de Auditoría Interna realizó el cálculo de las percepciones y deducciones de acuerdo a lo establecido en el procedimiento específico y se comparó con los montos determinados en el otorgamiento de crédito, resultando las siguientes diferencias:

##### I.1.1 Percepciones.

Se tiene, en el caso del primer acreditado con ID 3785985, el monto de las percepciones determinadas en el otorgamiento del crédito es menor al calculado por Auditoría Interna resultando una diferencia (ver columna "C"), esto debido a que no se consideró el séptimo día como parte de su salario, a pesar que dicho concepto aparece en los cuatro recibos de nómina; se incumple con el tercer párrafo de la RN6 que precisa que se debe considerar el séptimo día cuando se compruebe que forma parte del salario y primer párrafo de la RN8.

No.	ID CLIENTE	No. CRÉDITO	ID_CT	PERCEPCIONES CREDERE "A"	PERCEPCIONES CALCULADAS POR AAI "B"	DIFERENCIAS CREDERE vs AAI (A - B) "C"	CONDICIÓN	INCUMPLE
1	3785985	22685	4353309	\$ 241,735.71	\$ 282,031.30	\$ 40,295.59	En el cálculo de las percepciones no se considero el séptimo día, a pesar de que se pudo constatar que forma parte del salario; el trabajador presentó 4 recibos de nómina y en los cuatro recibos aparece dicho concepto.	RN6, 3o. párrafo RN8 1o. párrafo
2	6722341	36797	200098876	\$ 381,750.04	\$ 376,521.41	-\$ 5,228.63	Se considero un periodo de nómina menor al indicado en el CFDI, ya que el importe de las percepciones se dividió entre 15 días y el CFDI especifica que los días trabajados son 15,2083.	RN6, 13o. párrafo
3	755564	47959	5685462	\$ 27,595.48	\$ 28,002.62	\$ 407.14	En el cálculo de la percepción bruta mensual con percepciones fijas, no se consideró el concepto de prima dominical a pesar de que dicho concepto se visualiza en los 4 recibos de nómina presentados por el trabajador.	RN8, 1o. párrafo
4	5394448	54850	2283592	\$ 215,480.40	\$ 264,357.84	\$ 48,877.44	En el cálculo de la percepción bruta mensual con percepciones fijas no se consideraron todas las percepciones fijas que aparecen en los cuatro recibos de nómina presentados por el trabajador.	
5	4623701	91006	7294113	\$ 87,945.99	\$ 86,159.57	-\$ 1,786.42	En el cálculo realizado en la originación del crédito se consideró un monto mayor en percepciones a lo reflejado en el CFDI.	





Para el cálculo de las percepciones se incumple con lo siguiente:

**RN6.- Para determinar el cálculo de la percepción bruta...**

**Tercer Párrafo.**

"Las personas trabajadoras que presenten un solo CFDI de nómina o recibo de nómina se les podrá considerar el sueldo base o equivalente siempre que se pueda validar que forma parte del salario del período calculado más el séptimo día para el cálculo del sueldo base ... siempre que se pueda validar que forma parte del salario del período calculado".

**Décimo Tercer Párrafo.**

"Los días del período de pago de nómina laborados se consideran según lo indique el CFDI de nómina o recibo de nómina y se podrán confirmar considerando unidades, recibos anteriores o bien sueldo diario. Lo que se busca es determinar el período real del CFDI de nómina o recibo de nómina".

**RN8.- Cálculo de percepción bruta mensual con percepciones fijas.**

**Primer Párrafo.**

"... las personas trabajadoras podrán comprobar conceptos considerados como percepciones fijas, exhibiendo los últimos cuatro recibos consecutivos de nómina, el concepto deberá reflejarse en todos los recibos presentados..."

**I.1.2. Deducciones.**

No.	ID Trabajador	Nro. Crédito	ID_CT	Deducciones CREDERE "D"	Cálculo AAI Deducciones "E"	Diferencias Deducciones Sist vs AAI (D - E) "F"	CONDICIÓN	INCUMPLE RN9
1	1123028	11581	5914804	\$ 7,629.84	\$ 6,090.16	-\$ 1,539.68	En la originación del crédito, para el cálculo de las deducciones se consideró el fondo de ahorro de la empresa, concepto que aparece en percepciones y deducciones.	4o. párrafo
2	3548344	63987	5474533	\$ 7,711.64	\$ 4,575.94	-\$ 3,135.70	En la originación se determino un monto mayor de deducciones que no a lo reflejado en el CFDI.	2o. párrafo
3	6857739	69969	6083994	\$ 64,871.77	\$ 60,635.21	-\$ 4,236.56	En la originación del crédito, para el cálculo de las deducciones se consideró el fondo de ahorro de la empresa, concepto que aparece en percepciones y deducciones.	4o. párrafo
4	3785985	22685	4353309	\$ 107,901.34	\$ 114,558.60	\$ 6,657.26	En la originación se determino un monto mayor de deducciones que no se ven reflejadas en el CFDI.	2o. párrafo
5	6722341	36797	200098876	\$ 126,474.76	\$ 124,742.50	-\$ 1,732.26	Se considero un periodo de nómina menor al indicado en el CFDI, ya que el importe de las deducciones se dividió entre 15 días y el CFDI especifica que los días trabajados son 15.2083.	3o. párrafo
6	755564	47959	5685462	\$ 16,729.68	\$ 16,129.68	-\$ 600.00	En la originación del crédito, para el cálculo de las deducciones se consideró el fondo de ahorro de la empresa, concepto que aparece en percepciones y deducciones.	4o. párrafo
7	3436089	75138	5302607	\$ 4,747.37	\$ 3,795.00	-\$ 952.37		
8	4505465	21728	2195197	\$ 70,864.62	\$ 56,691.70	-\$ 14,172.92	En la originación se determino un monto mayor de deducciones que no se ven reflejadas en el CFDI.	2o. párrafo
9	4623701	91006	7294113	\$ 22,205.54	\$ 25,745.97	\$ 3,540.43		





Para el cálculo de las Deducciones se incumple lo siguiente:

### RN9.- Cálculo de Deducciones para percepciones fijas.

#### Segundo Párrafo.

“En todas las solicitudes para el cálculo de las deducciones deberán considerarse las plasmadas en el último CFDI de nómina o recibo de nómina, y considerar todos los descuentos sin importar su procedencia”.

#### Tercer Párrafo.

“Los días del período de pago de nómina laborados se consideran según lo indique el CFDI de nómina o recibo de nómina y se podrán confirmar considerando unidades, recibos anteriores o bien sueldo diario. Lo que se busca es determinar el período real del CFDI de nómina o recibo de nómina”.

#### Cuarto Párrafo.

“Cuando en el CFDI de nómina o recibo de nómina se refleje un concepto igual o similar y mismo importe tanto en percepciones como deducciones se deberán eliminar del cálculo, siempre que ambos conceptos impacten al ingreso neto, dicha similitud se refiere a una variación en el nombre del concepto y no a una discrepancia total”.

## 1.2 Importe del descuento mensual sin visualizar en el sistema.

Del registro de la información del trabajador en el sistema, se visualizó que en el 25% de la muestra revisada, equivalente a seis acreditados, se omitió registrar el importe de la capacidad de descuento mensual solicitada como sigue:

No.	ID Trabajador	Nombre	ID_CT
1	4835035	DANIEL EDUARDO RODRIGUEZ COPADO	2676284
2	6851712	MARTIN AVALOS ATILANO	2219252
3	2345013	MARCO ANTONIO PEREZ VICUÑA	2391551
4	54360	GERSON FERIA LOPEZ	5348967
5	7081345	OSCAR MAURICIO SAINZ GONGORA	2823702
6	4483678	MELISSA MEJIA GARCIA	2174372

Se anexa la imagen del primer acreditado para mayor referencia en el entendido que los seis son el mismo caso:

**CONSULTA DE TRABAJADORES**

Consulta de Referencias Laborales

No. Cliente: 4835035 RODRIGUEZ COPADO DANIEL EDUARDO

Consulta de Relación Cliente - Centro de Trabajo

Datos laborales

Centro Trabajo	2676284	GEP DE MEXICO S. DE R.L. DE C.V.	
Estado Centro de Trabajo	8 Baja	Fecha en que se procesó la Baja	23/04/2024
Fecha ingreso	13/03/2017	Fecha Egreso Centro de Trabajo	15/04/2024
Comisionista	N No	Número de Empleado	
Puesto	SENIOR DIRECTOR		
Salario Base	133,100.10	Plazo	30
Percepción Bruta	133,100.10	Nivel de Descuento	20%
Descuentos	63,927.72	Capacidad Descuento Mensual Solicitado	0.00
Ingreso Neto	69,172.38		





Si bien, es un dato dinámico, también es un dato muy importante, ya que es un referencial en cuanto a la capacidad de descuento del crédito ejercido, sin omitir mencionar, que una buena gestión de datos del cliente proporciona una mejor visibilidad y evidencia de la actividad y explica por sí sola la toma de decisiones.

## II.- IMPLICACIÓN / RIESGO.

1. Las diferencias identificadas en el cálculo de las percepciones y deducciones derivadas de errores en la aplicación de la normatividad, puede disminuir la capacidad crediticia del trabajador, ya que a través de dicha información se determina la solvencia para poder acceder a un mejor financiamiento, lo cual incumple lo establecido en el "Procedimiento Específico de Registro de la Persona Trabajadora" (PR25.07), tal como se precisó en las citas textuales en los puntos I.1.1 y I.1.2.
2. Una mala captura de información de clientes por parte de las personas que originan el crédito puede tener consecuencias negativas en la recuperación del crédito, lo cual incumple a lo establecido en el "Modelo del Sistema de Control Interno del Instituto FONACOT":

### **OBJETIVOS.**

*"IV. Diseñar los canales de comunicación y flujo de información en el Instituto FONACOT para contar con información completa, correcta, precisa, íntegra, confiable y oportuna, que contribuya a la adecuada toma de decisiones"*

### **LINEAMIENTOS.**

*"9. Generar información financiera, contable, jurídica y administrativa que sea completa, correcta, precisa, íntegra, confiable y oportuna para la toma de decisiones, conforme a las atribuciones de cada Unidad Administrativa."*

## III.- CAUSA RAÍZ.

1. Incumplimiento a lo establecido en las reglas de negocio al realizar el cálculo de percepciones y deducciones.
2. Errores en la captura de datos para el otorgamiento del crédito.

## IV.- RECOMENDACIÓN.

1. Se realice capacitación constante al personal de originación de crédito a fin de que se realice el cálculo de las percepciones y deducciones de acuerdo a lo establecido en el "Procedimiento Específico de Registro de la Persona Trabajadora".
2. Se capture de forma completa la información del trabajador en el sistema al momento de realizar el registro de la persona trabajadora.

## V.- PLAN DE ACCIÓN Y FECHAS COMPROMISO PARA SOLVENTAR.

Mediante oficio No. DCSO/039/04/2025 fechado el 25 de abril de 2025, la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones indicó lo siguiente:

Recomendación 1. ...

Respuesta: De forma mensual, la Dirección de Análisis y Administración del Crédito coordina junto a la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones capacitaciones dirigidas a los Analistas que se desempeñan en actividades de FRONT, de los cuales, presentan un alto índice



de solicitudes rechazadas por diferentes motivos, entre ellos, el cálculo de percepciones y deducciones.

Como parte de la respuesta a la recomendación 1, anexaron evidencia de la programación de las capacitaciones dirigidas al personal del FRONT en los meses de enero, febrero, marzo y abril 2025, en dichos documentos se visualiza que uno de los puntos a reforzar es el tema del cálculo de las percepciones y deducciones en el proceso de originación del crédito.

Recomendación 2. ...

Respuesta: El sistema de Originación de Crédito cuenta con los candados suficientes, los cuales, no permiten continuar con el registro de la Persona Trabajadora si la información mínima indispensable se encuentra capturada.

Como parte de la respuesta a la recomendación 2, se anexaron capturas de pantallas que no son legibles.

#### **V.1 Comentario del Área de Auditoría Interna.**

Respecto a la Recomendación 1, derivado de que sólo presentaron evidencia de la programación de las capacitaciones, se requiere se complemente la información como sigue:

1. Listas de asistencia de los participantes que se capacitaron en los meses de enero, febrero, marzo y abril 2025.
2. Indicar si al término de la capacitación, se realizan evaluaciones con su respectiva evidencia.
3. Indicar si realizan seguimiento de los participantes que obtuvieron calificación no satisfactoria, a fin de lograr un mayor entendimiento sobre el tema con su respectiva evidencia.

Para la Recomendación 2, las capturas de pantallas compartidas por el área, no son legibles, por lo que no se puede visualizar lo que el área pretende demostrar, por lo que es necesario: envíe nuevamente las imágenes legibles y deberá precisar cuál es la información mínima indispensable para el registro de la persona trabajadora en el sistema.

#### **V.2.- Fecha compromiso para solventar.**

No presentó, se realizará seguimiento.



## OBSERVACIÓN DE AUDITORÍA #2

Nombre de la Auditoría	Crédito No. 01/2025.
Título de la Observación	Controles insuficientes en la renovación de Crédito mediante Aplicación Móvil.
Responsable del cierre de la observación	Coordinación General Comercial.
Nivel de Riesgo	Medio.

### I.- CONTROLES INSUFICIENTES EN LA RENOVACIÓN DE CRÉDITO MEDIANTE APLICACIÓN MÓVIL.

De la información solicitada del periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024 y del análisis realizado a la documentación sobre renovaciones mediante la Aplicación Móvil, se constató que, de una muestra de 15 expedientes, uno de ellos no cumple con los requisitos indispensables para llevar a cabo la renovación, esto con base en el "Procedimiento Específico de Renovación de Crédito mediante la Aplicación Móvil", ya que, de acuerdo a la Regla de Negocio RN1, del procedimiento en comento, indica lo siguiente:

RN1: Las Personas Trabajadoras que cumplan con los siguientes requisitos podrán realizar la renovación de su crédito FONACOT en la aplicación móvil:

...

- Trabajar en un CT que esté afiliado ante el Instituto FONACOT y que ese CT se encuentre en el Sistema Institucional de Crédito en **estatus 1 "Activo" u 88 "Periodo de Gracia"**.

De acuerdo a la información proporcionada, a la fecha de renovación del crédito mediante la aplicación móvil, el CT se encontraba en estatus 7 "Falta de Pago", como se muestra a continuación:

No	ID_CT	NOMBRE_COMPLETO	ESTATUS CT FECHA RENOVACIÓN	FECHA_ALTA	CLIENTE_ID	NO_RENOVACION
1	2386524	TECA2E S DE RL DE CV	7	25/04/2024	6579515	9434

jDesktop

Archivo Edición Operación Estado Opciones Grupo Contenedores Ventana

Operación 1002

Cliente Clasico Reportes Manejador Asientos Asientos Pendientes Convertidor de Archivos Administrador de Procesos

Cliente Clasico

Asiento 180002, Mantenimiento Status Clientes, Transacción 2 - Modificación Status

**MANTENIMIENTO STATUS CENTROS DE TRABAJO**

Centros de Trabajo

Identificación del cliente

Número Cliente 2386524 TECA2E S DE RL DE CV

Status Actual 1 ACTIVO

Histórico de Status

Estado	Fecha Alta	Fecha Final	Detalle
1	28/05/2024	00/00/0000	PAGOS ABRIL DE 2024
7	12/10/2023	00/00/0000	CAMBIO STATUS CT POR PROCESO, EMISIÓN 2023 - 09 PENDIENTE DE PAG
1	24/09/2018	00/00/0000	ACTIVO
18	11/09/2018	00/00/0000	PARA AUTORIZAR DIRECTOR
30	11/09/2018	00/00/0000	MIGRADO POR MICROSIITIO

Cambiar Status Actual

Fuente: Información proporcionada por el Área de Crédito (DAAC/10/03/2025).



## II.- IMPLICACIÓN / RIESGO.

La falta de control en la tramitación de renovación de créditos mediante la Aplicación Móvil, puede permitir la renovación incorrecta, esto con base en el artículo 10, Fracción III de las Disposiciones de Carácter General aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento el cual señala lo siguiente:

*Artículo 10.- Los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento deberán contar con sistemas de información de crédito, para la gestión de los créditos en las diferentes etapas del Proceso Crediticio, los cuales como mínimo deberán:*

...

*III. Mantener controles adecuados que garanticen la confidencialidad de la información, procuren su seguridad tanto física como lógica, así como medidas para la recuperación de la información en casos de contingencia.*

## III.- CAUSA RAÍZ.

Insuficiente supervisión en la ejecución del "Procedimiento Específico de renovación de créditos mediante la aplicación móvil".

## IV.- RECOMENDACIÓN.

Mejorar los controles para que la renovación de créditos mediante la aplicación móvil, sólo permita la gestión cuando el Centro de Trabajo se encuentre en estatus 1 Activo u 88 "Periodo de Gracia" como lo indica el "Procedimiento Específico de Renovación de Crédito mediante la Aplicación Móvil" en su Regla de Negocio RN1.

## V.- PLAN DE ACCIÓN Y FECHAS COMPROMISO PARA SOLVENTAR.

Mediante oficio No. DCSO/039/04/2025 fechado el 25 de abril de 2025, la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones indicó lo siguiente:

Recomendación 1. ...

Respuesta: Se reforzarán los controles para la operación de la App móvil, mismos que permitirán la gestión de renovaciones solamente cuando el Centro de Trabajo se encuentre en estatus 1 (Activo) u 88 (Periodo de Gracia); para lo cual se propone el siguiente plan de trabajo.

Como parte de la respuesta a la recomendación 1, anexaron el Plan de Trabajo:

		Modo de	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin
1			Centro Trabajo estado 1 y 88	21 días	vie 25/04/25	vie 23/05/25
2			INICIO	1 día	vie 25/04/25	vie 25/04/25
3			ANALISIS	5 días	lun 28/04/25	vie 02/05/25
4			CONSTRUCCION	10 días	lun 05/05/25	vie 16/05/25
5			PRUEBAS	2 días	lun 19/05/25	mar 20/05/25
6			LIBERACION Y CIERRE	3 días	mié 21/05/25	vie 23/05/25

### V.1.- Fecha compromiso para solventar.

23 de mayo de 2025.





## OBSERVACIÓN DE AUDITORÍA #3

Nombre de la Auditoría	Crédito No. 01/2025.
Título de la Observación	Falta de conciliación a producto 55 entre cobranza y contabilidad.
Responsable del cierre de la observación	Coordinación General de Crédito y Finanzas. Dirección de Contabilidad. Dirección de Cobranza.
Nivel de Riesgo	Medio.

### I.- FALTA DE CONCILIACIÓN A PRODUCTO 55 ENTRE COBRANZA Y CONTABILIDAD.

De la recuperación del crédito a través de centros de trabajo, se revisaron las actividades de control establecidas en el "Procedimiento Específico de Recuperación del Crédito FONACOT a través de CT", clave PR26.07; específicamente para los pagos de créditos que por alguna razón no se pueden aplicar correctamente y que el sistema CREDERE los marca como producto 55 de acuerdo a lo establecido en la Regla de Negocio RN13 de dicho procedimiento, que precisa:

*"RN13. Si como resultado del proceso de aplicación de cédulas no fue posible aplicar el pago de algún o algunos créditos, el Sistema Institucional de Crédito lo marca como producto 55."*

A nivel operativo se identificó que, sí se realizan actividades a fin de dar seguimiento a esos pagos pendientes para lograr la aplicación a crédito en el sistema CREDERE, en tanto que, contablemente (sistema SAP) lo que se registra en la cuenta 2402-9-03-014 "PENDIENTE DE APLICAR A CÉDULA CT" que conforme a la Guía Contabilizadora con clave GI08.05, su saldo representa **"Saldo identificado como pendiente de aplicar a cédula de centros de trabajo"**, no se realiza ningún seguimiento y/o actividad entre las áreas operativas (Dirección de Cobranza) y contables (Dirección de Contabilidad) por los registros en dicha cuenta a fin de lograr la aplicación del pago.

De 534 documentos contables (pólizas) que integran la cuenta 2402-9-03-014 en el 2024, se extrajo una muestra del 4% equivalente a 24 pólizas por los registros realizados vía interfaz de producto 55; 21 documentos le corresponden a la Dirección de Cobranza dar soporte por lo que se solicitó la integración por crédito como sigue:

PAGOS PENDIENTES DE APLICAR REGISTRADOS EN LA CUENTA 2402-9-03-014

No	FECHA	No. DOCUMENTO	IMPORTE	MES	TEXTO DOCUMENTO	No. CRÉDITOS
1	09/01/2024	1400000160	\$ 176,472.67	1	APLICACION DE CEDULAS	197
2	12/01/2024	1400000251	\$ 292,470.32	1	APLICACION DE CEDULAS	320
3	07/02/2024	1400000732	\$ 616,624.35	2	APLICACION DE CEDULAS	698
4	09/02/2024	1400000750	\$ 536,212.61	2	APLICACION DE CEDULAS	601
5	08/03/2024	1400001339	\$ 669,389.72	3	APLICACION DE CEDULAS	703
6	20/03/2024	1400001608	\$ 39,658.38	3	APLICACION DE CEDULAS	40
7	03/04/2024	1400001820	\$ 257,941.74	4	APLICACION DE CEDULAS	274
8	07/06/2024	1400003045	\$ 486,646.99	6	APLICACION DE CEDULAS	469
9	14/06/2024	1400003268	\$ 309,437.97	6	REEMBOLSO POR PRODUCTO 55	290
10	05/07/2024	1400003658	\$ 646,489.57	7	APLICACION DE CEDULAS	619
11	07/08/2024	1400004316	\$ 733,288.51	8	APLICACION DE CEDULAS	734
12	06/09/2024	1400004927	\$ 462,739.99	9	APLICACION DE CEDULAS	494
13	10/09/2024	1400004990	\$ 159,765.47	9	APLICACION DE CEDULAS	147
14	02/10/2024	1400005403	\$ 207,358.35	10	APLICACION DE CEDULAS	149
15	04/10/2024	1400005435	\$ 246,747.02	10	APLICACION DE CEDULAS	238
16	07/10/2024	1400005496	\$ 399,555.09	10	APLICACION DE CEDULAS	434
17	07/11/2024	1400006168	\$ 358,074.18	11	APLICACION DE CEDULAS	351
18	02/12/2024	1400006620	\$ 443,912.74	12	APLICACION DE CEDULAS	267
19	04/12/2024	1400006666	\$ 504,713.76	12	APLICACION DE CEDULAS	307
20	05/12/2024	1400006693	\$ 1,121,292.09	12	APLICACION DE CEDULAS	663
21	06/12/2024	1400006712	\$ 1,190,261.64	12	APLICACION DE CEDULAS	698
Total			\$ 9,859,053.16			8,693



Los registros de las 21 pólizas equivalen a 8,693 créditos. Para un análisis sustantivo, se determinó una muestra de 30 créditos considerando su antigüedad (enero y febrero 2024) a fin de identificar el estatus que presentan a la fecha (semana 13 2025) entre el sistema CREDERE y el sistema SAP. De la consulta del reporte 1426 "Reporte de Pagos y Reembolsos", se obtuvieron los siguientes resultados:

ESTATUS									ESTATUS										
No.	FECHA VALOR	FECHA PROCESO	ASIENTO	TRABAJADOR	CREDITO	CUENTA	IMPORTE	PROD	CREDERE	No.	FECHA VALOR	FECHA PROCESO	ASIENTO	TRABAJADOR	CREDITO	CUENTA	IMPORTE	PROD	CREDERE
1	08-ene-24	10-ene-24	9904148	4359295	5787	24029314	1,800.00	55	APLICADO	16	05-ene-24	15-ene-24	993716	4907649	41487	24029314	0.77	55	SIN APLICAR
2	08-ene-24	10-ene-24	9904234	4574674	38985	24029314	397.62	55	APLICADO	17	05-ene-24	15-ene-24	994040	128518	97392	24029314	4,730.50	55	APLICADO
3	08-ene-24	10-ene-24	9904594	3883738	67627	24029314	451.98	55	APLICADO	18	05-ene-24	15-ene-24	993257	4635782	11452	24029314	2,512.23	55	APLICADO
4	08-ene-24	10-ene-24	9904441	1370181	69932	24029314	788.02	55	APLICADO	19	05-ene-24	15-ene-24	993304	4702747	66314	24029314	6,000.00	55	APLICADO
5	08-ene-24	10-ene-24	9903534	2101745	38902	24029314	1,638.84	55	APLICADO	20	07-feb-24	08-feb-24	1004071	6302725	83782	24029314	6,643.98	55	APLICADO
6	08-ene-24	10-ene-24	9900468	2687285	53986	24029314	39.41	55	SIN APLICAR	21	07-feb-24	08-feb-24	1004167	136609447	69132	24029314	4,800.00	55	APLICADO
7	05-ene-24	10-ene-24	9898923	6077397	1519	24029314	4,594.14	55	APLICADO	22	07-feb-24	08-feb-24	1004935	3952866	33408	24029314	3,943.92	55	APLICADO
8	08-ene-24	10-ene-24	9899976	5823294	66832	24029314	12.00	55	SIN APLICAR	23		08-feb-24	1004025	3069861	21678	24029314	3,826.32	55	EN BLANCO
9	08-ene-24	10-ene-24	9898951	3807544	91180	24029314	808.09	55	APLICADO	24	07-feb-24	08-feb-24	9890149	6453960	20231	24029314	3,758.40	55	APLICADO
10	05-ene-24	10-ene-24	9900190	2645907	13511	24029314	103.89	55	APLICADO	25	07-feb-24	08-feb-24	9890149	143042333	12585	24029314	5,677.15	55	APLICADO
11	08-ene-24	10-ene-24	9901426	907844	71560	24029314	91.85	55	SIN APLICAR	26	07-feb-24	08-feb-24	9890149	3451151	22438	24029314	4,484.88	55	APLICADO
12	08-ene-24	10-ene-24	1026536	4501049	27781	24029314	4,814.00	55	APLICADO	27	06-feb-24	08-feb-24	1004404	2966321	80367	24029314	3,949.86	55	APLICADO
13	04-ene-24	15-ene-24	994258	2940	28967	24029314	4,717.27	55	APLICADO	28	06-feb-24	08-feb-24	1003952	122872469	69610	24029314	3,911.42	55	APLICADO
14	05-ene-24	15-ene-24	992299	3426161	56905	24029314	7,032.84	55	APLICADO	29	07-feb-24	10-feb-24	9896638	6173959	67438	24029314	5,161.51	55	SIN APLICAR
15	05-ene-24	15-ene-24	993423	2175149	654	24029314	3,484.25	55	SIN APLICAR	30	08-feb-24	10-feb-24	994816	142342600	24363	24029314	5,656.97	55	APLICADO

Se tiene:

De 23 créditos ya fue aplicado el producto 55 en el sistema CREDERE.

De 6 créditos no ha sido aplicado el producto 55 en el sistema CREDERE.

De 1 crédito no se pudo visualizar la aplicación ya que el reporte 1426 aparece en blanco.

Como se observa en los resultados, en el sistema CREDERE esta aplicado el pago y en el sistema SAP se mantiene como pendiente de aplicar.

Asimismo, la Dirección de Cobranza indicó mediante oficio DCOB/116/03/2025 fechado el 24 de marzo de 2025, que su área no hace seguimientos con la Dirección de Contabilidad que sólo reporta cifras con carácter informativo.

## II.- IMPLICACIÓN / RIESGO.

La falta de conciliación de cifras puede demeritar la certeza de la información financiera, lo cual contraviene lo establecido en el artículo 10, fracción II de las Disposiciones de Carácter General aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento el cual señala lo siguiente:

*Artículo 10.- Los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento deberán contar con sistemas de información de crédito, para la gestión de los créditos en las diferentes etapas del Proceso Crediticio, los cuales como mínimo deberán:*

...

*II. Generar reportes confiables, evitar entradas múltiples y la manipulación de datos, así como permitir la conciliación automática, oportuna y transparente de la contabilidad.*





### III.- CAUSA RAÍZ.

Falta de conciliación de saldos entre el área operativa y contable por producto 55.

### IV.- RECOMENDACIÓN.

1. Se realicen conciliaciones periódicas entre los saldos operativos y contables del producto 55.
2. Se establezca normativamente la actividad de conciliar cifras con todas las áreas que afectan la información contable.

### V.- PLAN DE ACCIÓN Y FECHAS COMPROMISO PARA SOLVENTAR.

Mediante oficio No. SACCOB/01/042025 fechado el 28 de abril de 2025, signado por la Subdirección de Administración de Cartera, de la Dirección de Cobranza dio respuesta a las recomendaciones y presentó plan de acción como sigue:

Recomendación 1. ...

Respuesta: A partir del cierre del mes de mayo se enviará mediante correo electrónico a la Dirección de Contabilidad las cifras de cierre mensual de la cuenta contable de producto 55. Se Anexa Calendario.

Mes	Fecha de cierre	Envío cifras de cierre mensual de la cuenta contable del producto 55
Abril	30/04/2025	10/05/2025
Mayo	31/05/2025	10/06/2025
Junio	30/06/2025	10/07/2025
Julio	31/07/2025	10/08/2025
Agosto	31/07/2025	10/09/2025
Septiembre	30/09/2025	10/10/2025
Octubre	31/10/2025	10/11/2025
Noviembre	30/11/2025	10/12/2025
Diciembre	31/12/2025	10/01/2026

Recomendación 2. ...

Respuesta: Se integrará la actividad al Procedimiento Específico de Recuperación del Crédito FONACOT a través de CT, clave PR26.08; específicamente para el producto 55.

RN19. La Dirección de Contabilidad solicitará mediante correo electrónico a la Dirección de Cobranza las cifras de cierre mensual de las cuentas contables de producto 55, los cinco primeros días hábiles del mes, a fin de conciliar las mismas, para que un término de dos hábiles, la Dirección de Contabilidad otorgue el visto bueno a través de correo electrónico, en caso de discrepancia en las cifras deberá realizar nuevamente la conciliación.



### **Plan de Acción de la Dirección de Cobranza.**

1. Elaboración de Calendario de envío cifras de cierre mensual de la cuenta contable del producto 55. Se anexa.
2. Elaboración de Circular para integrar la regla de negocios en el Procedimiento Específico de Recuperación del Crédito FONACOT a través de CT, clave PR26.08.

#### **V.1. Comentario del Área de Auditoría Interna.**

Recomendación 1. Las acciones presentadas por la Dirección de Cobranza atienden de manera parcial lo solicitado por el Área de Auditoría Interna, además de la notificación de saldos de las cuentas entre las áreas (cobranza-contabilidad), deberá de indicar cuales son las actividades a realizar para lograr la conciliación entre lo aplicado en el Sistema CREDERE y lo que se encuentra pendiente de aplicar registrado en la cuenta contable 2402-9-03-014 a fin de que los saldos en ambos sistemas estén correspondidos.

Recomendación 2. Sólo la Dirección de Cobranza presentó plan de acción, quedando pendiente el plan de acción por parte de la Dirección de Contabilidad, ya que en la recomendación se solicita normar y establecer la actividad de conciliar de manera periódica con todas las áreas que afectan la información contable.

#### **V.2. Fecha compromiso para solventar.**

Dirección de Cobranza.

Recomendación 1. Se realizará seguimiento.

Recomendación 2. 31 de julio de 2025.

Dirección de Contabilidad

Se requiere Plan de Acción.





## OBSERVACIÓN DE AUDITORÍA #4

Nombre de la Auditoría	Crédito No. 01/2025.
Título de la Observación	Deficiencias en el Procedimiento de Plan de Salida 20/20/20.
Responsable del cierre de la observación	Coordinación General de Crédito y Finanzas. Dirección de Cobranza.
Nivel de Riesgo	Medio.

### I.- DEFICIENCIAS EN EL PROCEDIMIENTO DE PLAN DE SALIDA 20/20/20.

#### A. Base de datos Créditos Plan de Salida 20-20-20 de 2024:

De la base de datos de créditos con Plan de Salida 20/20/20, se realizó un análisis de la información contenida, para verificar su integridad y funcionalidad, para lo cual se realizaron dos preguntas a la Dirección de Cobranza:

#### Primera Pregunta:

Favor de Indicar el significado de la columna "ESTADO" y a que se refiere cada uno de estos: 1, 3 y 4.

TOTALES DE LA COLUMNA		
ESTADO	REGISTROS	MONTO ORIGINAL
1	21	971,973.15
3	203	19,966,621.54
4	117	19,549,598.76
<b>TOTAL</b>	<b>341</b>	<b>40,488,193.45</b>

#### Respuesta:

Por lo que respecta al significado de ESTADO y a qué se refiere cada uno, (1, 3, 4) se comenta que estos conceptos son propios del área de sistemas y no están normados en ningún Procedimiento Específico (PE).

#### Comentario de Auditoría Interna:

Si bien no se encuentra normado, y son parámetros que se identifican sistemáticamente, es importante que la Dirección de Cobranza identifique a qué estado corresponden, mediante el análisis realizado por esta Dirección, se pudo constatar que el número 1, son créditos con plan de salida, o que aún no se ejecuta el Plan de Salida 20/20/20, por lo que tiene saldo. Más adelante se detalla en el resultado de la muestra del punto 1 y 2.

De la misma base de datos, se identificó que, 27 trabajadores cuentan con tres o más créditos (total 135 créditos), tomándolos como muestra sustantiva, se examinó el estado de cuenta emitido por el reporte 1505 del sistema CREDERE dando el siguiente resultado:



RESULTADO	CRÉDITOS
CORRECTOS	115
AUN TIENE SALDO (1)	5
PLAN DE SALIDA (2)	5
NO SE LOCALIZÓ LA CANTIDAD A REESTRUCTURAR (3)	7
DIFERENCIA (4)	3
<b>TOTAL DE CRÉDITOS</b>	<b>135</b>

## 1. AUN TIENE SALDO.

CUENTA	CRÉDITO	FECHA SOLICITUD	MONTO ORIGINAL FIN	PAGO MIN FIN	CONDONADO FIN	CAPITAL INICIAL
3671658	25173	15/08/2024	97,297.17	10,570.48	44,444.77	52,852.40
148154628	18842	02/07/2024	88,025.38	4,062.66	67,712.08	20,313.30
148154628	18844	02/07/2024	32,182.74	1,427.13	25,047.09	7,135.65
2573012	71505	12/04/2024	133,276.33	4,656.75	109,992.59	23,283.74
2573012	71497	12/04/2024	133,276.33	4,656.75	109,992.59	23,283.74

NO. CREDITO	PRODUCTO	FECHA AUTORIZADO	FECHA EJERCIDO	EST. COMERCIAL	IMPORTE EJERCIDO	TASA %	CAPITAL INICIAL	TOTAL INT A LIQUIDAR	TOTAL A PAGAR	PAGOS/ PLAZO	CAPITAL	INTERES	TOTAL	CAPITAL	INTERES	TOTAL
25173	350	24/01/2022	24/01/2022	1154120	48,411.63	16.17	54,736.33	11,329.19	66,065.52	8 / 24	17,712.12	11,329.19	29,041.31	37,024.21	0.00	37,024.21

NO. CREDITO	PRODUCTO	FECHA AUTORIZADO	FECHA EJERCIDO	EST. COMERCIAL	IMPORTE EJERCIDO	TASA %	CAPITAL INICIAL	TOTAL INT A LIQUIDAR	TOTAL A PAGAR	PAGOS/ PLAZO	CAPITAL	INTERES	TOTAL	CAPITAL	INTERES	TOTAL
18842	301	01/08/2017	01/08/2017	0	21,064.71	26.70	21,064.71	7,455.69	28,520.40	4 / 22	4,596.51	2,332.75	6,929.26	16,468.20	79,162.48	95,630.68
18844	301	01/08/2017	01/08/2017	0	10,654.40	24.48	10,654.40	2,553.46	13,207.86	4 / 15	4,271.24	910.71	5,181.95	6,383.16	28,471.17	34,854.33

NO. CREDITO	PRODUCTO	FECHA AUTORIZADO	FECHA EJERCIDO	EST. COMERCIAL	IMPORTE EJERCIDO	TASA %	CAPITAL INICIAL	TOTAL INT A LIQUIDAR	TOTAL A PAGAR	PAGOS/ PLAZO	CAPITAL	INTERES	TOTAL	CAPITAL	INTERES	TOTAL
71505	350	19/05/2015	21/05/2015	1154120	20,000.00	28.04	24,943.80	11,820.00	36,763.80	9 / 30	5,706.70	7,773.36	13,480.06	19,237.10	128,040.75	147,277.85
71497	350	19/05/2015	21/05/2015	1154120	20,000.00	28.04	24,943.80	11,820.00	36,763.80	9 / 30	5,706.70	7,773.36	13,480.06	19,237.10	128,040.75	147,277.85

## 2. PLAN DE SALIDA.

CUENTA	CRÉDITO	FECHA SOLICITUD	MONTO ORIGINAL FIN	PAGO MIN FIN	CONDONADO FIN	PAGO MENSUAL FIN
3671658	86825	15/08/2024	53,244.88	10,564.14	424.20	2,112.83
4427380	39186	07/10/2024	7,122.09	1,424.42	-	284.88
4427380	39076	07/10/2024	47,622.81	9,487.98	182.93	1,897.60
1867240	18527	29/10/2024	4,175.08	832.29	13.63	166.46
1867240	18577	29/10/2024	6,201.10	1,236.17	20.24	247.23





NO. CREDITO	PRODUCTO	FECHA AUTORIZADO	FECHA EJERCIDO	EST. COMERCIAL	IMPORTE EJERCIDO	TASA %	CAPITAL INICIAL	TOTAL INT A LIQUIDAR	TOTAL A PAGAR	PAGOS/ PLAZO	PAGADO			SALDO		
											CAPITAL	INTERES	TOTAL	CAPITAL	INTERES	TOTAL
86825	895	31/05/2024	31/05/2024	0	50,666.27	15.33	50,666.27	0.00	50,666.27	5 / 20	12,129.97	5,545.01	17,674.98	38,536.30	352.09	38,888.39

NO. CREDITO	PRODUCTO	FECHA AUTORIZADO	FECHA EJERCIDO	EST. COMERCIAL	IMPORTE EJERCIDO	TASA %	CAPITAL INICIAL	TOTAL INT A LIQUIDAR	TOTAL A PAGAR	PAGOS/ PLAZO	PAGADO			SALDO		
											CAPITAL	INTERES	TOTAL	CAPITAL	INTERES	TOTAL
39076	895	30/04/2024	30/04/2024	0	56,619.46	16.72	56,619.46	0.00	56,619.46	4 / 20	11,323.88	0.00	11,323.88	45,295.58	6,189.92	51,485.50
39186	895	30/04/2024	30/04/2024	0	9,025.86	22.00	9,025.86	0.00	9,025.86	4 / 20	1,805.16	0.00	1,805.16	7,220.70	1,191.99	8,412.69

NO. CREDITO	PRODUCTO	FECHA AUTORIZADO	FECHA EJERCIDO	EST. COMERCIAL	IMPORTE EJERCIDO	TASA %	CAPITAL INICIAL	TOTAL INT A LIQUIDAR	TOTAL A PAGAR	PAGOS/ PLAZO	PAGADO			SALDO		
											CAPITAL	INTERES	TOTAL	CAPITAL	INTERES	TOTAL
18527	895	30/06/2024	30/06/2024	0	4,263.18	30.00	4,263.18	0.00	4,263.18	4 / 20	1,106.66	0.00	1,106.66	3,156.52	387.32	3,543.84
18577	895	30/06/2024	30/06/2024	0	6,331.94	30.00	6,331.94	0.00	6,331.94	4 / 20	1,643.68	0.00	1,643.68	4,688.26	575.27	5,263.53

Los diez créditos enlistados en “AUN TIENE SALDO” más “PLAN DE SALIDA” no deberían formar parte de esta base de datos, ya que, se solicitó únicamente los créditos que formen parte del plan de salida 20/20/20, y éstos no forman parte; en el primer caso aún tiene saldo, lo que significa que no cuentan con un plan de salida, y en el segundo caso son créditos que corresponden al producto 895 son los números de crédito con plan de salida, tal como se menciona en la respuesta de la Dirección de Cobranza mediante oficio DCOB/92/032025 fechado el 6 de marzo de 2025.

### 3. NO SE LOCALIZÓ LA CANTIDAD.

Este rubro, corresponde a un Trabajador con 27 créditos, no se logró identificar 7 créditos nuevos (producto 895) ya que el capital a reestructurar, calculado conforme lo indicado en la regla de negocio 1 (RN1) del PE Plan de Salida 20/20/20, no coincide:

CUENTA	CRÉDITO	FECHA SOLICITUD	FECHA APLICACION	FECHA EJERCE	MONTO ORIGINAL FIN	CAPITAL A REESTRUCTURAR
867210	29918	23/04/2024	23/04/2024	07/08/2024	4,524.33	416.04
867210	32724	23/04/2024	23/04/2024	07/08/2024	40,372.23	3,712.29
867210	32742	23/04/2024	23/04/2024	07/08/2024	16,149.53	1,485.05
867210	32754	23/04/2024	23/04/2024	07/08/2024	15,473.90	1,422.99
867210	34684	23/04/2024	23/04/2024	07/08/2024	17,501.56	1,609.32
867210	34702	23/04/2024	23/04/2024	07/08/2024	42,772.71	3,933.01
867210	57770	23/04/2024	23/04/2024	07/08/2024	18,681.81	1,717.82



#### 4. DIFERENCIA.

Caso 1 y 2 Cliente 146064613:

CLIENTE		146064613	
CRÉDITO		79407	79408
MENOS	MONTO ORIGINAL FIN	\$ 19,686.58	\$ 6,387.52
	CONDONADO FIN	\$ 70.22	\$ 28.09
	CAPITAL	\$ 564.32	\$ 181.45
	INTERES	\$ 486.48	\$ 156.42
	MORA	\$ -	\$ -
IGUAL	IVA INTERES	\$ 77.84	\$ 25.03
	CAPITAL REESTRUCTURADO	\$18,487.72	\$5,996.53
	NUEVO CRÉDITO (PROD 895)	83229	83243
	CAPITAL INICIAL PROD 895	\$ 15,693.09	\$ 5,087.54
	DIFERENCIA	\$ 2,794.63	\$ 908.99

Caso 3. Cliente 3275632 crédito 33219. El crédito de aplicación del plan de salida 20/20/20, aún cuenta con saldo de 0.18 (dieciocho centavos).

ENTRO DE TRABAJO: 0																
CREDITO	PRODUCTO	FECHA AUTORIZADO	FECHA EJERCIDO	EST. COMERCIAL	IMPORTE EJERCIDO	TASA %	CAPITAL INICIAL	TOTAL INT A LIQUIDAR	TOTAL A PAGAR	PAGOS/ PLAZO	PAGADO			SALDO		
											CAPITAL	INTERES	TOTAL	CAPITAL	INTERES	TOTAL
13794	350	15/05/2016	17/05/2016	1154120	20,000.00	24.48	23,691.51	5,678.01	29,369.52	18 / 18	23,691.51	5,678.01	29,369.52	0.00	0.00	0.00
18966	319	02/01/2023	02/01/2023	1154120	30,000.00	15.79	33,883.62	6,839.34	40,722.96	21 / 21	33,883.62	6,687.86	40,571.48	0.00	0.00	0.00
20534	895	31/10/2024	31/10/2024	0	21,597.73	0.00	21,597.73	0.00	21,597.73	4 / 20	4,319.56	0.00	4,319.56	17,278.17	0.00	17,278.17
20775	895	31/10/2024	31/10/2024	0	50,636.45	0.00	50,636.45	0.00	50,636.45	4 / 20	10,127.28	0.00	10,127.28	40,509.17	0.00	40,509.17
20894	895	31/10/2024	31/10/2024	0	37,967.30	0.00	37,967.30	0.00	37,967.30	4 / 20	7,593.48	0.00	7,593.48	30,373.82	0.00	30,373.82
20970	895	31/10/2024	31/10/2024	0	38,125.58	0.00	38,125.58	0.00	38,125.58	4 / 20	7,625.12	0.00	7,625.12	30,500.46	0.00	30,500.46
22188	301	31/08/2019	31/08/2019	0	22,845.64	21.36	22,845.64	6,356.60	29,202.24	20 / 20	22,845.64	4,398.22	27,243.86	0.00	0.00	0.00
33219	319	06/03/2023	06/03/2023	1154120	50,000.00	14.48	55,609.95	7,685.61	63,295.56	17 / 18	55,610.13	7,685.43	63,295.56	(0.18)	0.00	(0.18)
48665	319	07/11/2022	07/11/2022	1154120	60,000.00	15.79	67,767.25	13,678.91	81,446.16	24 / 24	67,767.25	13,628.14	81,395.39	0.00	0.00	0.00
80106	319	07/02/2023	07/02/2023	1154120	50,000.00	15.79	56,472.71	11,399.05	67,871.76	20 / 20	56,472.71	10,980.19	67,452.90	0.00	0.00	0.00
90659	55	12/02/2020	12/02/2020	0	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0 / 0	0.00	0.00	0.00	(1,757.63)	0.00	(1,757.63)
90659	301	05/04/2019	05/04/2019	0	18,271.42	23.59	18,271.42	2,820.14	21,091.56	8 / 9	18,271.57	1,361.69	19,633.26	(0.15)	0.00	(0.15)

#### B. Expediente de Plan de Salida 20/20/20.

Como resultado de la revisión de la Auditoría de Crédito 01/2024 se obtuvo la observación 13. Falta de documentación en expedientes de plan de salida 20/20/20, con los siguientes resultados:





							ATRIBUTO		
							Actualización de datos	Identificación Oficial	Comprobante de domicilio
NO.	CLIENTE ID	CRÉDITO	FECHA EJERCIDO	PAGO MENSUAL	PAGO MENSUAL CON QUITA	NUEVO CRÉDITO	2	3	4
1	2377374	23962	23/01/2023	\$ 3,253.13	\$ 2,602.51	9524	✓	x	x
2	5668141	41829	21/07/2023	\$ 1,408.33	\$ 1,126.67	76245	✓	x	x
3	1643837	19807	11/08/2023	\$ 1,586.97	\$ 1,269.58	9052	x	x	x
TOTAL				\$ 6,248.43	\$ 4,998.76				

El plan de acción consistió en que la Dirección de Cobranza se encargó de solicitar los tres expedientes faltantes, sin embargo, en el tercer seguimiento avisaron haber agotado todas las instancias para integrar el expediente del "cliente" 1643837, indicando lo siguiente:

"Se solicitó mediante correo electrónico al Coordinador de Cobranza de Tampico la documentación correspondiente, a lo que se respondió que no cuenta con la documentación debido a que se entregó al Coordinador de Crédito.

Actualmente no hay procedimiento establecido o control que norme el resguardo de este tipo de expedientes, por lo que no es posible localizarlo, es importante mencionar que derivado de este plan se genera un crédito nuevo".

En la actualidad, se identificó en el Procedimiento Específico (PE) de Plan de Salida 20/20/20, en el apartado "Tarea", que, en la RN4: Requisitos para formalizar el Plan de Salida "20/20/20":

1. Original y copia legible de la identificación oficial vigente con fotografía y firma para cotejar como: ...
2. Comprobante de domicilio con una antigüedad no mayor a tres meses: ...

Posteriormente, en el apartado "Actividades", en los numerales:

13. Recabar firma del acreditado en el formato de Autorización del crédito. (Persona Coordinadora de cobranza).
14. Firma el Formato de Autorización de Crédito. (Persona acreditada).

Es decir, este procedimiento genera un expediente que mínimo cuenta con 3 documentos sensibles:

1. Identificación oficial.
2. Comprobante de domicilio.
3. Formato de Autorización de Crédito firmado.

En el numeral 16 indica que:

16. Hace entrega a la persona acreditada del Formato de Autorización de Crédito y del calendario de pagos.



#### Otras preguntas, contestadas por la Dirección de Cobranza:

Del Procedimiento (PR26.08) en el apartado Actividades, en el numeral 16, indica que “Hace entrega a la persona acreditada del Formato de Autorización del Crédito y del Calendario de pagos.” Derivado de lo anterior se desprenden las siguientes preguntas:

- a) ¿El Instituto FONACOT, se queda con un tanto del formato de Autorización de Crédito? motive la respuesta.

#### Respuesta:

El Instituto FONACOT, resguarda el formato de Autorización del Crédito, y como en todos los casos a través del área de control documental, la Sucursal se encarga de enviarlo al archivo, lo anterior con base en los Procedimientos Específicos de Originación de Crédito.

- b) ¿Qué tratamiento se le da a la documentación que genera ese trámite? si tiene algún procedimiento favor de indicar en que parte de la normativa se encuentra.

#### Respuesta:

Se le da el mismo tratamiento que los créditos originados en Sucursal conforme al Procedimiento Específico de Integración y Envío de Expedientes de Personas Acreditadas (PR25.08), mismo que se encuentra publicado en la normateca en la liga siguiente: intranet/normateca/paginas/default.aspx.

#### Comentario de Auditoría Interna.

Con relación a la respuesta, se verificó si en la base de datos “Base de créditos ejercidos 2024 AUDITORIA COLOCACIÓN.xlsx” proporcionada mediante oficio DAAC/24/01/2025, sin embargo, en dicha base de datos no se encontraron los créditos con plan de salida que la muestra arrojó. Por tal motivo, se sugiere verificar a que corresponden las bases de datos, así también verificar la posibilidad de contar con un procedimiento que corresponde directamente a los planes de salida, ya que, al no contar con procedimiento, esta unidad auditora queda en traba de verificar que los expedientes se les dé el tratamiento adecuado.

## II.- IMPLICACIÓN / RIESGO.

### A. Base de datos Créditos Plan de Salida 20-20-20\_2024.

La falta de controles para verificar la información contenida en las bases de datos que se entrega a las áreas internas y externas puede derivar en bases de datos con información poco confiable, ya que se revisó el 39.59% de la base de datos del plan de salida 20/20/20, y se encontraron las siguientes inconsistencias:

RESULTADO	CRÉDITOS	PONDERACIÓN
CORRECTOS	115	85%
AUN TIENE SALDO	5	4%
PLAN DE SALIDA	5	4%
NO SE LOCALIZÓ LA CANTIDAD REESTRUCTURADA	7	5%
DIFERENCIA	3	2%
TOTAL GENERAL	135	100%





Esto se contrapone al artículo 10, fracción IV, de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento:

Artículo 10.- Los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento deberán contar con sistemas de información de crédito, para la gestión de los créditos en las diferentes etapas del Proceso Crediticio, los cuales como mínimo deberán:

...

IV. Proporcionar la información necesaria para la toma de decisiones en materia de crédito, por parte de los Consejos, los Titulares y las Unidades de Negocio encargadas de la operación crediticia.

#### **B. Expediente de Plan de Salida 20/20/20.**

Se pudo constatar que, aun cuando la Dirección de Cobranza indica que, los expedientes que se generan en el Plan de Salida 20/20/20, tienen el mismo tratamiento que los créditos originados en sucursal, la base de datos que contiene éstos últimos no cuenta con los créditos con plan de salida, por lo que se sugiere que, los expedientes del plan de salida 20/20/20, cuenten con su propio procedimiento o se adhiera un apartado dentro del Procedimiento Específico de Integración y Envío de Expedientes de Personas Acreditadas, para que se asegure su correcta integración y resguardo, al amparo de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento, en su Capítulo II del Título Segundo, Integración de expedientes de crédito, que a la letra dice:

Artículo 42.- Los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento deberán incluir en sus manuales de crédito, los requisitos de integración y mantenimiento de los expedientes con que deberán contar para cada tipo de operación que celebren con sus deudores, acreditados o contrapartes, según corresponda...

#### **III.- CAUSA RAÍZ.**

Falta de control para validar la información contenida en las bases de datos generadas y entregadas por la Dirección de Cobranza.

Inadecuado Procedimiento Específico de Integración y Envío de Expedientes de Personas Acreditadas, ya que no cuenta con un apartado que indique la integración y envío de expedientes que se generan por reestructura de créditos.

#### **IV.- RECOMENDACIÓN.**

- A. Implementar controles donde se pueda visualizar quien validó la información y quien autorizó la emisión de la misma para la entrega a las áreas usuarias.
- B. Elaborar un Procedimiento Específico de Integración y Envío de Expedientes de Personas Acreditadas de créditos reestructurados o adherir el procedimiento al ya existente.

#### **V.- PLAN DE ACCIÓN Y FECHAS COMPROMISO PARA SOLVENTAR.**

Mediante oficio No. DCOB/165/042025 fechado el 25 de abril de 2025, la Dirección de Cobranza indicó lo siguiente respecto a lo señalado en esta observación:



Se presenta un extracto de la aclaración realizada por la Dirección de Cobranza a lo señalado en el apartado A de la observación, el detalle se encuentra en el oficio referido.

**A. Base de Datos Crédito Plan de Salida 20-20-20 de 2024.**

Presentó el significado de los Estados de la base de datos como sigue: Estado 1: Alta del Plan de Salida sin pago inicial, Estado 3: Ejercido el Plan de Salida y Estado 4: Ejercido y al corriente en sus pagos, así mismo menciono que esa información no está normada.

Respecto a lo señalado en los numerales 1. AÚN TIENE SALDO y 2. PLAN DE SALIDA, comenta que son créditos que se dieron de alta como Plan de Salida 20/20/20, sin embargo, no fueron ejercidos por los acreditados ya que no realizaron el pago inicial, por lo que a la fecha cuentan con saldo.

Respecto a lo señalado en el numeral 3. NO SE LOCALIZÓ LA CANTIDAD, se informa que los créditos enlistados, corresponden a los créditos de origen (padre) y que nacieron como un producto 111, es decir, son los créditos que serán sujetos al Plan de Salida 20/20/20 y que deberán liquidarse y estar en ceros para que nazca el nuevo crédito del Plan de Salida. Anexó capturas de pantallas del sistema CREDERE, de las operaciones 1505 "Estado de Cuenta", 1426 "Reporte de Pagos y Reembolsos", 2592 "Plan de Salida 20/20/20" respecto al crédito 32742 y del crédito nuevo 80263 generado por el ejercicio del Plan de Salida.

Respecto al cálculo de la reestructura, se comenta que dicho cálculo se ejecuta a través de la operación 2592 del Sistema Institucional de Crédito (CREDERE), por lo que el sistema calcula de manera automática el monto a reestructurar del Plan de Salida 20/20/20, no así de forma manual por los Coordinadores de Cobranza. Anexó pantallas del sistema CREDERE, de la operación 2592 respecto a los créditos 29918, 32724, y 32742 del cliente 867210, a fin de demostrar que la determinación del Total a reestructurar se realiza por sistema.

Del Caso 3. Cliente 3275632 crédito 33219. se aplicó un recalcule y actualmente el crédito ya se encuentre en 0.00 (cero pesos). Anexó pantalla de la consulta del crédito en el sistema CREDERE a fin de mostrar el saldo actual del crédito.

Respuesta de la Dirección de Cobranza a las Recomendaciones realizadas por el AAI.

**Recomendación 1. ...**

El envío de información a través del oficio emitido por el área de Cobranza, constituye en sí mismo un control para la entrega de información, la cual fue entregada de manera adecuada respecto a lo solicitado por el área supervisora.



En ese sentido y conforme a lo acordado con la Auditoría Interna en la reunión del 24 de abril de 2025, una vez entregada la información al área requirente se llevará a cabo una reunión para explicarla y aclarar dudas que se presenten, con el fin de evitar interpretaciones o confusiones que lleven a conclusiones imprecisas.

Recomendación 2. ...

En la observación 04 se refiere de manera reiterativa a créditos reestructurados, mismos que están normados en el Procedimiento Específico de Reestructura de Créditos de las Personas

Acreditadas Activos en CT's Afiliado al Instituto FONACOT, el cual no es ámbito de competencia de la Dirección de Cobranza.

Derivado de lo comentado y acordado en la reunión del 24 de abril de 2025, en adelante en esta observación nos referiremos únicamente a créditos derivados de la ejecución de planes de salida 20/20/20 no a créditos reestructurados. En ese sentido, se informa que, se están realizando modificaciones al Procedimiento Específico de Plan de Salida "20/20/20" y al Procedimiento Específico de Integración y Envío de Expedientes de Personas Acreditadas, con el fin de especificar el tratamiento que se dará a los expedientes de los planes de salida 20/20/20.

Al respecto se informará a la Auditoría Interna una vez que se publiquen las modificaciones correspondientes a dichos procedimientos, mismas que deberán realizarse a más tardar en junio de 2025.

#### **V.1. Comentario del Área de Auditoría Interna.**

Respecto a la Recomendación 1, derivado del análisis a la respuesta presentada por la Dirección de Cobranza, se reitera que existen 21 créditos con un valor de \$ 971,973.15 pesos, que no cumplen con los parámetros establecidos en el Procedimiento Específico de Plan de Salida 20/20/20, por lo que es necesario que el área implemente controles para asegurar la entrega de bases de datos que sean confiables, ya que esta Área de Auditoría Interna no solicitó créditos con intento de plan de salida (Estado 1).

#### **V.2. Fecha compromiso para solventar.**

Recomendación 1. No presentó.

Recomendación 2. 30 de junio de 2025.



## OBSERVACIÓN DE AUDITORÍA #5

Nombre de la Auditoría	Crédito No. 01/2025.
Título de la Observación	Falta de firma del servidor público facultado, en el <i>"recibo por pago de reembolso a trabajadores"</i> .
Responsable del cierre de la observación	Coordinación General de Crédito y Finanzas. Dirección de Cobranza. Subdirección General Comercial. Dirección Estatal, de Plaza y Sucursales.
Nivel de Riesgo	Medio.

### I.- FALTA DE FIRMA DEL SERVIDOR PÚBLICO FACULTADO, EN EL "RECIBO POR PAGO DE REEMBOLSO A TRABAJADORES"

De una muestra aleatoria, derivada de reembolsos otorgados en 2024, se detectó que el *"RECIBO POR PAGO DE REEMBOLSO A TRABAJADORES"*, con fecha de pago 01 de agosto del 2024, del trabajador con ID 3812931, no contiene la firma de la persona que autoriza.

La regla de negocio 11, del "Procedimiento Específico de Reembolso a las Personas Acreditadas" clave PR26.07, establecía lo siguiente:

RN11: El expediente de reembolsos será digital y se generará en el gestor documental del "Sistema Institucional de Crédito" para resguardo, dicho expediente de reembolsos, deberá estar integrado con la siguiente información:

"Recibo por pago de reembolso a trabajadores", emitido por el Sistema Institucional de Crédito, firmado por la Persona Acreditada y por la Persona Titular de la Dirección Estatal de Plaza y Representación o la Persona Coordinadora de Cobranza o la Persona Coordinadora Administrativa (funcionario que en su caso haya ejecutado la operación 2040).

USUARIOS	PERMISOS OPERACIONES		
	2590	2541	2040 (Autorizador)
	(operación inicio de trámite)	(operación inicio de trámite)	

Por otra parte, la Regla de Negocio RN10 del Procedimiento Específico de Reembolso a las Personas Acreditadas vigente, con clave PR26.08, señala:

RN10: El expediente de reembolsos será digital y para su resguardo se generará en el módulo de expediente electrónico de reembolso del "Sistema Institucional de Crédito".

El expediente deberá estar integrado con la documentación siguiente:

- "RECIBO POR PAGO DE REEMBOLSO A TRABAJADORES", emitido por el Sistema Institucional de Crédito, firmado por la persona acreditada y por la persona analista comercial o delegacional de cobranza o por el funcionario que en su caso haya ejecutado la operación 2541".



FUNCIONARIO	CAPTURA	CAPTURA	AUTORIZA
Perfil	2590 Autorización de Reembolso	2541 Reembolso a trabajador	2040 Validación y autorización

El Procedimiento Específico de Reembolso a las Personas Acreditadas clave PR26.07, vigente en 2024 señalaba que por parte del Instituto FONACOT debía estampar su firma el Personal Titular de la Dirección Estatal de Plaza y Representación o la Persona Coordinadora de Cobranza o la Persona Coordinadora Administrativa (funcionario que en su caso haya ejecutado la operación 2040). El Procedimiento en la materia vigente, establece que será firmado por la persona analista comecial o delegacional de cobranza o por el funcionario que en su caso haya ejecutado la operación 2541. En ese sentido, la firma de un funcionario por parte del Instituto, es un requisito que actualmente se encuentra vigente y por consiguiente el “*Recibo por pago de reembolso a trabajadores*”, lo debe contener.

Otro aspecto importante, es que los documentos que integren el expediente de reembolso sea legible y completo, ya que el “RECIBO POR PAGO DE REEMBOLSO A TRABAJADORES” del trabajador con ID 3812931 se encuentra incompleto en la parte final del mismo como se visualiza en la siguiente imagen:

**TRABAJO** INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES  
REEMBOLSO SUR No. 452 COL. ROMA SUR OLEA, CUAUHTEMOC C.P. 06760  
MEXICO, D.F. TEL. 5265-7400 R.F.C. IFN-960425-C53

**RECIBO POR PAGO DE REEMBOLSO A TRABAJADORES** **fonacot**

FECHA DE PAGO: 01/08/2024 NUMERO DE SISTEMA 170046

SUCURSAL 18 PLAZA DE LA REPUBLICA

DOMICILIO PLAZA DE LA REPUBLICA EXT. 32 INT. PB CIUDAD DE MEXICO  
COL. TABACALERA CUAUHTEMOC

YO MIRANDA GONZALEZ JUAN CARLOS

CON NUMERO DE CUENTE FONACOT 3812931, RECIBI DEL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES (FONACOT)

LA CANTIDAD DE: \$ 4,400.00 (Cuatro mil cuatrocientos pesos 82/100 M. N.)

POR CONCEPTO DE PAGO REEMBOLSO DE CREDITO CON NUMERO DE FOLIO 62020

TIPO DE REEMBOLSO: TRANSFERENCIA ELECTRONICA  
REFERENCIA: 855910000000000000000781000  
BANCO: BEVA BANGOMER, S.A.  
Cta: XXXXXXXXXXXXXXX4997

PRODUCTO: 53 - EXCEDENTE COBRANZA CENTROS DE TRABAJO

IDENTIFICACION DEL BENEFICIARIO  
IFE X PASAPORTE OTRA

FOLIO DE IDENTIFICACION: 1

POR FONACOT AUTORIZA  
NOMBRE Y FIRMA: FLORES PEREZ ANA BEATRIZ

*Juan C. Miranda*

*Coordinador*

## II.- IMPLICACIÓN / RIESGO.

“Recibo por pago de reembolso a trabajadores” sin firma de autorizado por el personal facultado.

## III.- CAUSA RAÍZ.

Aplicación incorrecta del Procedimiento Específico de Reembolso a las Personas Acreditadas.





#### IV.- RECOMENDACIÓN.

1. Se capacite al personal facultado para garantizar a través de mecanismos eficaces que el *“Recibo por pago de reembolso a trabajadores”*, emitido por el Sistema Institucional de Crédito, se encuentre firmado por el servidor público facultado o por el funcionario que en su caso haya ejecutado la operación 2541.
2. Se digitalice de forma completa la documentación que forma parte del expediente de reembolso.

#### V.- PLAN DE ACCIÓN Y FECHAS COMPROMISO PARA SOLVENTAR.

##### Subdirección General Comercial.

Mediante oficio No. DCSO/039/04/2025 fechado el 25 de abril de 2025, la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones indicó lo siguiente:

“Le comento que el Área Comercial no cuenta con las facultades y atribuciones necesarias a efecto de capacitar al personal que interviene en el Procedimiento Específico de Reembolsos a Acreditados.

##### Coordinación General de Crédito y Finanzas.

Mediante oficio No. DCOB/165/04/2025 fechado el 25 de abril de 2025, la Dirección de Cobranza anexo el siguiente plan de trabajo:

PLAN DE TRABAJO						
Nombre de la Dirección: Dirección de Cobranza.			Fecha: (Fecha en que se envía el Plan de Trabajo 25/04/2025).			
Responsable de la Dirección: Lic. Nancy Cervantes Sánchez.						
No.	Tipo de Hallazgo	Situación Detectada	Actividades a Implementar	Acciones a Realizar	Responsables	Fecha Compromiso
5	Recomendación	De una muestra aleatoria, derivada de reembolsos otorgados en 2024, se detectó que el "RECIBO POR PAGO DE REEMBOLSO A TRABAJADORES ", con fecha de pago 01 de agosto del 2024, del trabajador con ID 3812931, no contiene la firma de la persona que autoriza.	La Dirección de Cobranza, a través de la Coordinación de Cobranza Administrativa llevara a cabo una Capacitación a los Coordinadores de cobranza, para que, en lo subsecuente el personal facultado firme el documento correspondiente (Recibo por pago de reembolso a trabajadores) que emita el sistema CREDERE así como asegurar que la información se encuentre completa y en resguardo del Gestor Documental.  Lo anterior en cumplimiento a lo indicado al "Procedimiento Específico de Reembolso a las Personas Acreditadas" PR26.08, así como a su RN10: El expediente de reembolsos será digital y para su resguardo se generará en el módulo de expediente electrónico de reembolso del "Sistema Institucional de Crédito".  El expediente deberá estar integrado con la documentación siguiente: "RECIBO POR PAGO DE REEMBOLSO A TRABAJADORES", emitido por el Sistema Institucional de Crédito, firmado por la persona acreditada y por la persona analista comercial o delegacional de cobranza o por el funcionario que en su caso haya ejecutado la operación 2541"	En el mes de mayo 2025 se efectuará la capacitación a Coordinadores de Cobranza, además los documentos se revisarán de forma aleatoria por la Coordinación de Cobranza Administrativa	Gerardo Hernández Jurado,	30/05/2025





## V.1. Comentario del Área de Auditoría Interna.

### Subdirección General Comercial.

Se incluyó al área comercial en virtud de lo establecido en la regla de negocio RN10 del Procedimiento Específico de Reembolso a las Personas Acreditadas clave PR26.08, que precisa:

*RN10: El expediente de reembolsos...*

*...deberá ser integrado con la documentación siguiente:*

...

- *“Recibo por pago de reembolso a trabajadores”, emitido por el Sistema Institucional de Crédito, firmado por la persona acreditada y por la **persona analista comercial** o delegación de cobranza o por el funcionario que en su caso haya ejecutado la operación 2541.*  
*(El resaltado corresponde al Área de Auditoría Interna)*

Es importante que las áreas involucradas participen activamente en la mejora continua de la capacitación.

## V.2. Fecha compromiso para solventar.

### Dirección de Cobranza.

Recomendación 1 y 2 el 30 de mayo de 2025.





## RECOMENDACIÓN DE AUDITORÍA #1

Nombre de la Auditoría	Crédito No. 01/2025.
Título de la Recomendación	Inadecuado flujo de información contable.
Responsable del cierre de la recomendación	Coordinación General de Crédito y Finanzas. Dirección de Contabilidad.
Nivel de Riesgo	Medio.

### I.- INADECUADO FLUJO DE INFORMACIÓN CONTABLE.

Durante el desarrollo de esta auditoría (semana 13 del 2025), mientras se realizaba el análisis del tema de pagos pendientes de aplicar que son marcados por el sistema CREDERE como producto 53 y 55, se identificó que la balanza de comprobación correspondiente al cierre contable del 29 de febrero de 2024, enviada mediante correo institucional el 19 de marzo de 2024 por el Subdirector de Registro Contable a las áreas involucradas una vez que se concluyeron las actividades del cierre, tuvo una variación en cifras que en ningún momento fue informada a esta Área de Auditoría Interna a pesar de que una de las atribuciones y facultades que tiene el área, es verificar la calidad, suficiencia y oportunidad de la información financiera en apego a lo establecido en el artículo 73, fracción XIV del Estatuto Orgánico del Instituto FONACOT, 166, fracción IV de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento que a la letra dice:

*“Artículo 166.- El Área de Auditoría Interna tendrá, entre otras, las funciones siguientes;  
IV. Cerciorarse de la calidad, suficiencia y oportunidad de la información financiera, así como que sea confiable para la adecuada toma de decisiones, y tal información se proporcione en forma correcta y oportuna a las autoridades competentes”.*

1. Al realizar la comparativa de las cifras operativas (producto 53 y 55) reportadas por el área de cobranza contra los saldos contables de las cuentas 2402-9-03-012 y 2402-9-03-014 correspondientes a la balanza de comprobación del mes de febrero de 2024, entregada por correo institucional el 19 de marzo de 2024 por el área contable; resultando la siguiente diferencia:

### CIFRAS OPERATIVAS vs BALANZA DE COMPROBACIÓN DE FEBRERO DE 2024 ENTREGADA EL 19 DE MARZO DE 2024

CUENTA	FEBRERO			
	OPERATIVO*		CONTABLE**	DIFERENCIA
	Registros	Saldo	(Balanza) Saldo	
2402-9-03-012	1,350,877.00	701,661,691.47	- 1,088,297,475.63	7,008,104.38
2402-9-03-013	187,136.00	393,643,888.54		
2402-9-03-014	134,560.00	173,810,523.40	- 175,558,055.84	- 22,550.65
2402-9-03-020***	1,993.00	1,724,981.79		
<b>Total General</b>	<b>1,674,566.00</b>	<b>1,270,841,085.20</b>	<b>- 1,263,855,531.47</b>	<b>6,985,553.73</b>

Notas:

\*La cifras Operativas las reportó la Subdirección de Administración de Cartera el 19/03/2024 a la Dirección de Contabilidad vía correo institucional.

\*\* Los Saldos contables se tomaron de la balanza de comprobación del mes de febrero de 2024, que la Dirección de Contabilidad envió por correo institucional el 19/03/2024.

\*\*\*La cuenta contable 2402-9-03-013 actualmente se encuentra bloqueada.







2. Ante esta diferencia, se requirió la aclaración a las áreas de contabilidad y cobranza y en respuesta la Dirección de Contabilidad con oficio DCONT/105/2025 el 26 de marzo de 2025 presentó la Balanza de Comprobación del mes de febrero de 2024, la cual contenía saldos diferentes.

3. Se realizó la comparativa entre las balanzas, y se aprecia que la variación corresponde a un asiento de "ajuste o reclasificación", ya que se abonó a la cuenta 2402-9-03-003 Depósitos diversos y se cargó a la cuenta 2402-9-03-012 Excedente de Trabajadores un monto de \$ 6,985,553.73 mdp.

Se muestra visualmente lo indicado:

#### COMPARATIVA DE LAS DOS BALANZAS DEL MES DE FEBRERO DE 2024

CUENTA	DESCRIPCIÓN	SALDOS CONTABLES FEBRERO 2024		DIFERENCIA
		BALANZA 1 (19/03/2024)	BALANZA 2 (26/03/2025)	
		Saldo	Saldo	
2402-9-03-003	DEPOSITOS DIVERSOS DE CARTERA	314,867,557.26	321,853,110.99	- 6,985,553.73
2402-9-03-012	EXCEDENTE DE TRABAJADORES	- 1,088,297,475.63	- 1,095,283,029.36	6,985,553.73

- La Balanza 1, es la que envió el Subdirector de Registro Contable vía correo institucional el 19/03/2024.

- La Balanza 2, es la que la Dirección de Contabilidad entregó para el desarrollo de esta auditoría el 26/03/2025 con oficio DCONT/105/2025.

Contablemente, conforme a la NIF B-1, se permite realizar cambios contables y corrección de errores siempre y cuando estén debidamente aclarados a fin de revelar la información financiera real de la institución, es imprescindible, que se notifique en tiempo y forma las variaciones que sufra la información financiera a fin de preservar las cualidades cualitativas de la misma en apego a la NIF A-4 (confiabilidad, relevancia, comprensibilidad, comparabilidad, oportunidad).

Todo funcionario que interviene en la firma de los Estados Financieros del Instituto tiene el derecho de conocer de manera suficiente en tiempo y forma las variaciones ocurridas en la información financiera, ya que la firma certifica que las cifras contables son veraces y se ajustan a las normas legales.

## II.- IMPLICACIÓN / RIESGO.

La falta de notificación de los cambios realizados en la información financiera puede afectar la transparencia, comparabilidad y fiabilidad de la información financiera, lo cual se encuentra en desapego a lo establecido en el Modelo del Sistema de Control Interno del Instituto FONACOT:

### OBJETIVOS.

"IV. Diseñar los canales de comunicación y flujo de información en el Instituto FONACOT para contar con información completa, correcta, precisa, íntegra, confiable y oportuna, que contribuya a la adecuada toma de decisiones".

### LINEAMIENTOS.

"9. Generar información financiera, contable, jurídica y administrativa que sea completa, correcta, precisa, íntegra, confiable y oportuna para la toma de decisiones, conforme a las atribuciones de cada Unidad Administrativa".



### III.- CAUSA RAÍZ.

Cambios y correcciones contables sin notificar.

### IV.- RECOMENDACIÓN.

1. Establecer un control mediante el cual la Dirección de Contabilidad y la Subdirección General de Finanzas notifiquen formalmente los cambios y/o correcciones, y justificando las diferencias a los responsables de firmar los Estados Financieros antes de las firmas respectivas.
2. Se aclare la naturaleza del registro contable de los \$ 6,985,553.73 con su debida evidencia.

### V.- PLAN DE ACCIÓN Y FECHAS COMPROMISO PARA SOLVENTAR.

Mediante oficio DCONT/137/2025 fechado el 2 de mayo de 2025, la Dirección de Contabilidad presentó la siguiente información:

1. ***Establecer un control mediante el cual la Dirección de Contabilidad y la Subdirección General de Finanzas notifiquen formalmente los cambios y/o correcciones, y justificando las diferencias a los responsables de firmar los Estados Financieros antes de las firmas respectivas.***

Actualmente se tiene el proceso de emisión de balanza de comprobación definitiva mensual se encuentra documentado en el Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de Contabilidad.

Usualmente, no se tienen cambios en las balanzas finales que se comparten a todos los usuarios que requieren esta autorización, de hecho, ha ocurrido 1 vez en los últimos 3 años, sin embargo, cuando ocurran este tipo de situaciones el control sería el siguiente:

Investigar y documentar el o los movimientos contables que cambien los saldos de la balanza de comprobación y la autorización de la dirección de Contabilidad. Posteriormente se tendría que hacer un re envío de la balanza de comprobación a todos los usuarios indicando el motivo y los cambios de la balanza previamente compartida.

En caso de que contabilidad tenga conocimiento de que se realizará un movimiento posterior al envío de la Balanza de Comprobación, está se compartirá en carácter de preliminar y posteriormente se realizaría el reenvío de la Balanza de Comprobación con carácter de definitiva.

2. ***Se aclare la naturaleza del registro contable de los \$ 6,985,553.73 con su debida evidencia.***

#### Aspectos preliminares:

Del concepto de pagos pendientes de aplicar identificado en el sistema CREDERE como producto 53 y 55, que obedece a excedente a trabajadores y saldos por aplicar a centros de trabajo, registrados contablemente en el sistema SAP en las cuentas 2402-9-03-012 y 24029-03-014, respectivamente, al momento de su identificación fueron determinados de mutuo acuerdo por las áreas de Administración de Cartera y de Contabilidad conforme a regla de negocio, se realice el registro contable en las cuentas mencionadas anteriormente.

El proceso mensual vigente de cierre contable para los saldos pendientes de aplicar, corresponde a tres eventos subsecuentes para su registro:

1. Registros automáticos por operaciones provenientes del sistema CREDERE vía interfaz.
2. Consulta en base de datos de DWH de los saldos identificados por productos 53 y 55, amarre vs cifras definitivas.
3. Recepción de correo proporcionado por el área de Administración de Cartera, con información definitiva de los saldos finales pendientes de aplicar.



Adicionalmente a lo descrito anteriormente, es importante considerar que, los conceptos con los que se identifican los importes en las distintas áreas es diferente y no precisamente coinciden con los nombres de las cuentas contables, no obstante, los saldos deben de coincidir según el procedimiento descrito y las validaciones pertinentes.

#### Elementos para la atención a la recomendación:

Al respecto de la observación identificada conforme a lo descrito anteriormente, según la causa raíz (Cambios y correcciones contables sin notificar) y que, de acuerdo al tratamiento normativo-contable con el cual fue contemplado el seguimiento, la Dirección de Contabilidad no comparte la descripción del título para la observación, así como sus fundamentos normativos, de acuerdo a las siguientes consideraciones:

Un comparativo contable, conocido como estado comparativo o análisis comparativo de estados financieros, es una herramienta que permite evaluar la situación financiera de una entidad a lo largo de diferentes periodos, identificando tendencias y patrones para toma de decisiones. Los comparativos se pueden ejemplificar en el Estado de Situación Financiera, el Estado de Resultados y el Estado de Flujo de Efectivo.

Para este caso, las partidas en mención forman parte del pasivo por ser una cuenta por pagar dentro del Estado de Situación Financiera, conforme a lo descrito en el criterio A-1 ESQUEMA BÁSICO DEL CONJUNTO DE CRITERIOS DE CONTABILIDAD APLICABLES A ENTIDADES DE FOMENTO E INFONACOT" y de manera supletoria a la "NIF B-6, ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA", que establece las normas para la presentación y estructura con propósito general para que los estados de situación financiera se emitan comparables, tanto con los estados financieros de la misma entidad relativos a periodos anteriores, como con los de otras entidades.

En particular para el Estado de Situación Financiera del mes de febrero 2024, el comparativo del pasivo se encontraría agrupado en el concepto Acreedores diversos y Otras cuentas por pagar, como a continuación se detalla:

ACREEDORES DIVERSOS Y OTRAS CUENTAS POR PAGAR		SALDO
2402-6	PROVISIONES PARA OBLIGACIONES DIVERSAS	\$ 365,044.2
2402-9-01	TESORERÍA GENERAL	73,964.6
2402-9-02	DIRECCIÓN DE DESARROLLO DE FACTOR HUMANO	56,894.3
2402-9-03	CARTERA DE CRÉDITO	1,827,966.3
2402-9-06	FONDO PROTECCIÓN DE PAGOS	4,556,088.4
TOTAL EN MILES DE PESOS		\$ 6,879,957.8

De la agrupación anterior a tercer nivel de detalle, se observa el saldo de la cuenta 2402-9-03 CARTERA DE CRÉDITO por importe de \$ 1,827,966.3 miles de pesos, misma que, se conforma por las cuentas de cuarto y último nivel 2402-9-03-003 DEPÓSITOS DIVERSOS DE CARTERA y 2402-9-03-012 EXCEDENTE DE TRABAJADORES en cuestión. Es decir que, considerando las cuentas que son de último detalle en la Balanza de Comprobación, la reclasificación entre las mismas que agrupan al saldo de CARTERA DE CRÉDITO, no surten efecto en el Estado de Situación Financiera de febrero 2024, presentado a las instancias reguladoras del Instituto FONACOT (Se anexa el Estado de Situación Financiera presentado a la Comisión Nacional Bancaria y de Valores CNBV, para mayor referencia).

Por lo descrito anteriormente, y de acuerdo al tratamiento normativo con que se estructuro el hallazgo, en particular la "NIF B-1, CAMBIOS CONTABLES Y CORRECCIONES DE ERRORES", no aplicaría en la reclasificación identificada, tomando en cuenta las normas de presentación y revelación de la propia NIF B-1 (párrafos 6,7 y 8 NIF B-1), debido a que, dicha reclasificación en la estructura del Estado de Situación Financiera no consideró un "tratamiento contable distinto", o en su caso, la "adopción de una norma distinta" con las que se preparan los estados financieros.

Por ultimo como se mencionó en párrafos anteriores esta reclasificación no tiene ningún efecto en la presentación del Estado de Situación Financiera, dado que ambas cuentas están agrupadas en el rubro de Acreedores diversos y otras cuentas por pagar.

#### Observaciones adicionales

Al respecto de la reclasificación, esta obedeció al reconocimiento de los saldos finales conforme se identificó en la validación que proporciona el área de Administración de Cartera por importe total de \$ 1,270,841.1 miles de pesos, mediante correo electrónico el pasado 19 de marzo de 2024 (Se anexa correo), debido a que los saldos contables de las cuentas 2402-9-03-012 y 2402-9-03-014 no contenían los saldos definitivos, de no realizar dicha reclasificación el saldo correspondiente a las operaciones por los productos 53 y 55, se tendrían registrados en la Balanza de Comprobación con un saldo menor.





#### Acontecimiento

- 19 de marzo de 2024- Balanza de Comprobación compartida de manera interna en el Instituto FONACOT el décimo día hábil (Hora 3:39 pm).
- 19 de marzo de 2024- Recepción de correo por parte del área de Administración de Cartera con cifras finales de las operaciones por producto 53 y 55 (Hora 8:37 pm).
- 20 de marzo de 2024- Registro de reclasificación por complemento de producto 53 por importe de \$ 6,985.5 miles de pesos (Hora 10:25 am).
- 22 de marzo de 2024- Conclusión de revisión de Estados Financieros para su autorización y presentación ante órganos reguladores (Firma autógrafa de los Funcionarios Responsables).
- 25 de marzo de 2024- Presentación de los Estados Financieros ante la CNBV mediante correo electrónico a través de oficio DCONT\_079\_2024 Estados Financieros febrero 2024 (Hora 2:55 pm).

De acuerdo al acontecimiento anterior el suceso al ocurrir entre la fecha de cierre de periodo y la fecha en que se autoriza la publicación de los Estados Financieros, no surte efecto como una corrección.

Adicionalmente, se proporcionarán las bases de datos de las consultas en DWH, en formato de Excel del producto 53 y 55, como soporte de los saldos registrados en la Balanza de Comprobación de febrero 2024 (Consultas febrero 2024).

Finalmente, como medida a un mayor control y eficiencia en la culminación de la Balanza de Comprobación, se acordó entre las Direcciones de Contabilidad y de Cobranza, validar las cifras finales en tiempo y forma, para realizar posteriormente la distribución correspondiente de la misma. Así mismo, en caso de considerar algún movimiento posterior a la conclusión del cierre mensual, se realizará el envío de la Balanza de Comprobación con carácter de preliminar y posteriormente la retransmisión vía correo electrónico para actualizar el documento compartido, con la leyenda de definitivo, a partir del próximo cierre de abril 2025.

### V.1. Comentario del Área de Auditoría Interna.

Derivado del análisis de la información presentada por la Dirección de Contabilidad, se tiene lo siguiente:

Recomendación 1. Los controles presentados para atender esta recomendación mismos que serán implementados a partir del próximo cierre de abril de 2025, se verificarán en el próximo cierre contable.

Recomendación 2. La respuesta remitida por la Dirección de Contabilidad no aclara de manera específica lo señalado y solicitado por esta Área de Auditoría Interna, ya que como se lee en el cuerpo de la recomendación, se realizó la comparativa del saldo final exclusivamente de las cuentas contables 2402-9-03-003, 2402-2402-9-03-012, 2402-09-03-013 y 2402-9-03-014, de las dos balanzas, ambas correspondientes al mes de febrero de 2024 que fueron entregadas en diferentes fechas con la finalidad de evidenciar que **no** se notificó a ésta Área de Auditoría Interna los cambios realizados a la balanza de comprobación el día 20 de marzo de 2024 a las 10:25 a.m.; en ninguna parte de la recomendación se refiere a un análisis y comparativa de los Estados Financieros del Instituto FONACOT.

La base de datos recibida de las consultas en DWH, formato de Excel de producto 53 y 55, como soporte de los saldos registrados en la Balanza de Comprobación de febrero de 2024 (consultas febrero 2024), no permite visualizar el detalle de los registros, por lo que se solicita, se entregue la integración de los créditos junto con el análisis que identifique lo que originó la diferencia entre el Sistema SAP y el Sistema CREDERE.

### V.2. Fecha compromiso para solventar.

Recomendación 1. A partir del 25 de abril de 2025.

Recomendación 2. No presentó.





## RECOMENDACIÓN DE AUDITORÍA #2

Nombre de la Auditoría	Crédito No. 01/2025.
Título de la Recomendación	Inadecuada atención a usuarios de la App FONACOT.
Responsable del cierre de la recomendación	Coordinación General Comercial. Subdirección General de Productos Digitales.
Nivel de Riesgo	Medio.

### I.- INADECUADA ATENCIÓN A USUARIOS DE LA APP FONACOT.

Derivado de la revisión del proceso de renovación de crédito mediante aplicación móvil, se visualizó que la App FONACOT presenta áreas de oportunidad en su diseño y funcionalidad para tener una adecuada experiencia del usuario, ya que la finalidad de su creación es que el trabajador pueda realizar su trámite de renovación de manera ágil y sencilla sin tener que acudir a sucursal, sin embargo, las opiniones y reseñas realizadas por los usuarios del sistema operativo móvil iOS y Android denota que no están satisfechos con ella y que no cumple con las expectativas de su creación.

En el entendido que la calificación va de 1 a 5 estrellas, donde 1 es la más baja y 5 la más alta. Se consultó en internet el 04/04/2025 la calificación y se encontró lo siguiente:



Si bien, la plataforma Android no presenta una calificación tan baja como iOS, es importante considerar que dicho sistema tiene un mayor número de usuarios, por ser el más utilizado en México (aproximadamente el 86% de la población) según lo revelado por el Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT).

De la muestra seleccionada de opiniones de usuarios, mencionan que la encuesta para calificar la app no los deja continuar con su trámite, que la aplicación no escanea el código QR o dice que es incorrecto cuando no lo es, que el único canal de atención es un correo y no saben cuándo recibirán respuesta, no hay nadie que pueda ayudarles y los manda a sucursal y en sucursal no les resuelven, no les dan el NIP en sucursal, no funciona la app, se traba la aplicación cometas o no un error y debes esperar 24 horas, son diferentes los montos de los créditos ofrecidos en la aplicación a los que ofrecen en sucursales, etc.

De lo indicado en el párrafo anterior, para mayor referencia, en la siguiente tabla se muestra algunas de las inconsistencias como sigue:



"iOS"	
FECHA	OPINIONES "MÁS ÚTILES"
01/04/25	No abre la aplicación. No abre la aplicación en iPhone.
01/04/25	No está Actualizada. Con la última actualización de iOS 18.4 dejo de funcionar.
01/04/25	La app no abre. La app no abre.
19/03/25	No sirve. Debería ser más fácil con la app el solicitar créditos, no escanea el QR y tenemos que ir a sucursal entonces para que nos piden descargar la app si no se puede hacer nada.
18/03/25	Pésima app no funciona nunca. Nunca funciona pésimo servicio.
10/03/25	No funciona para Renovaciones. No funciona para renovar crédito, además no hay nadie que te pueda ayudar a ver porque, sólo te mandan a sucursal y tienes que hacer cita, o sea, ¿para que la App? Si de igual forma tienes que ir a Sucursal y per aún con previa cita, es claro con eso que no hay intención de corregir la App.
09/03/25	Contraseña. Cuando quieres restablecer tú usuario, la contraseña tarda mucho tiempo.
17/02/25	Inservible. No sé para que crean una app con el fin de agilizar el proceso de requerimiento y renovación del crédito si la app no va a servir, no tienen un sistema de ayuda en la aplicación para solucionar problemas y el único seguimiento es a través de un correo electrónico que no sabes cuándo te vayan a contestar. Llevo 4 días intentando se siguen los pasos para que la app se cierre y no me permite hacer el intento dentro de 24 hrs. Es más lento que las 4 horas que te avientas en oficina para poder pedir tu crédito.
07/02/25	No funciona. Al solicitar un nuevo crédito al momento de escanear el QR de la nómina aparece que no es correcto aunque si lo es.
30/12/24	No sirve. Para que te piden que tengas la app y puedas checar tu estado de cuenta, en la sucursal no me dieron el NIP y de otra manera no sirve porque implementan esto si no funciona.

"ANDROID"	
FECHA	OPINION
01/04/25	Pésimo, desde el mes de abril hice la renovación sin problema para liberar crédito. he querido hacer la solicitud de Nuevo crédito, para empezar cualquier error y en vez de volver atrás te hace esperar 24 horas. Y ya que logras avanzar sale la Encuesta para calificar la App y no puedes darle continuar, eso te hace perder todo el trámite. QUITEN LA ENCUESTA CARAMBAAA!! <b>Personas a las que les fue útil 0.</b>
14/03/25	Deberían poner activa la opción de ayuda telefónica o activar la actualización de datos y que pidan los documentos en digital por que los inútiles de sus trabajadores no se toman ni la más mínima molestia de actualizar los datos. <b>Personas a las que les fue útil 1.</b>
18/02/25	Pésima app parece que juegan con sus usuarios ya pagué la mitad de mi crédito y quise renovar. Seguí los pasos correctamente y esperé 48 horas y no me depositaron nada. Hable con el soporte técnico y me dijo que es para liberar más crédito que aún no me van a deportar nada que solicite ahora "nuevo crédito" seguí los mismos pasos y me llevo el correo de autorización e igual ya pasaron 48 horas y no recibe el deposito. Es una app inútil es mejor ir a la sucursal directamente y hasta te ofrecen más. <b>Personas a las que les fue útil 10.</b>
17/02/25	Muy mala app, se supone que es para ayudar al usuario y mejorar el servicio de FONACOT. Pero no ayuda en nada, deberían de enviar diferentes mensajes OTP para confirmar los préstamos y las renovaciones. No con un solo código, que se puede perder o olvidar. FONACOT en vez de ayudar con la app, estropea más el servicio. <b>Personas a las que les fue útil 17.</b>
15/02/25	Horrible de usar, no explica sobre la renovación de créditos y es totalmente diferente a lo que has manejado como renovación en los centros de ayuda, la app si comentas un error te hace esperar 24 hrs y luego te preguntas que la califiques, está muy mal configurada, necesitan trabajar en ella. <b>Personas a las que les fue útil 4.</b>
29/01/25	Pésima app no te deja tramitar crédito, se trava en pleno proceso y te saca a qué califiques la app, lo peor es que tienes que esperar a que pasen 24 hrs para poder volver a tratar de tramitarlo, tengo 4 días intentando tramitar el crédito y nada, pérdida de tiempo, de las peores apps que eh usado. <b>Personas a las que les fue útil 6.</b>
22/01/25	Horrible, en la sucursal te recomiendan no hacer ni renovación ni crédito por que los montos que te maneja la app ya no coinciden si no que al contrario te dan menos y ya no te prestan lo que te dice la app esta horrible no entiendo por qué la abren si ni siquiera sirve solo para ver tu estado de cuenta y número de depósitos. <b>Personas a las que les fue útil 7.</b>
06/01/25	Fui a sucursal en plaza de la república para actualizar mi celular, porque no me llega el código por SMS, pero resulta que su ejecutiva me dijo que no podía, porque tengo que hacer un trámite ya sea renovación de crédito o solicitar uno nuevo, que pésima atención y sobre todo condicionar una actualización de datos están mal, le dije que entonces como podía ver mi saldo o generar referencias y me dijo en la app, que incoherente su respuesta si precisamente por eso acudí. <b>Personas a las que les fue útil 16.</b>
03/01/25	Pésima aplicación, al solicitar crédito siempre se cancela por qué sale el mensaje de calificar la app, no da oportunidad de terminar de solicitar crédito por ese mensaje de calificar y nunca avanza al darle continuar, y al llamar dicen que no hay reporte y tengo que esperar 24h y llevo intentando 4 días y no dan solución. <b>Personas a las que les fue útil 4.</b>
18/11/24	Decepcionante, quieren agilizar trámites y la app no sirve para nada. Trate varias veces de solicitar un crédito y al momento de revisar mis documentos me mandaba a la encuesta de satisfacción y de ahí no seguía y para variar solo puedes hacer un intento por día. <b>Personas a las que les fue útil 31.</b>





Como se observa en la tabla anterior las 10 opiniones enlistadas para Android fueron útiles para 96 personas.

También se observó que a diferencia de otras aplicaciones, en la App FONACOT tanto para iOS como Android no existe retroalimentación o interacción por parte del personal responsable de dicha aplicación con los usuarios a fin de orientarlos sobre el fallo o problema o aclararles sus dudas lo que provocó que otorgará una calificación muy baja al no poder realizar su trámite.

### **Importancia de la retroalimentación con los usuarios.**

El 11 de diciembre de 2024 el usuario Luis Enrique Sánchez Molina precisó:

*"Alguien sabe cuanto se tardan en depositar en la aplicación yo hice mi renovación y me apareció que fue aseptada pero no sé cuánto se tarda en caer el depocito ya que en la sucursal cuando uno lo tramita es de un día a otro o si lo haces temprano en ese mismo día cae".*

Sería importante que se le aclarará que conforme a la normativa por una renovación no se realiza depósito de dinero, con eso evitar una influencia negativa en otros usuarios, ya que su comentario le fue útil a 12 personas o en su caso, se complementará con un mensaje en la aplicación móvil respecto a esta condición.

Esta situación prevalece actualmente a pesar de que el área comercial presentó los resultados de una encuesta de satisfacción realizada el 6/11/2024 dirigida a 4,340 trabajadores que solicitaron y se les autorizó el crédito por medio de dicha aplicación; en los resultados se visualiza que la participación de los usuarios fue muy baja, ya que sólo el 9%, equivalente a 404 trabajadores respondieron, y aunque la mayoría de las respuestas fue en sentido positivo, el 91%, es decir 3,936 usuarios no respondieron.

## **II.- IMPLICACIÓN / RIESGO.**

La imposibilidad de realizar trámites a través de la App FONACOT afecta los derechos de los trabajadores y genera opiniones negativas a dicha aplicación, pudiendo ocasionar un daño de imagen al Instituto y afectar en las metas de colocación del crédito, dicha situación contraviene lo establecido en la Política de Calidad del Instituto FONACOT al no existir una mejora continua en el proceso de originación del crédito.

### **"POLÍTICA DE CALIDAD.**

*Nuestro compromiso como personas trabajadoras del Instituto FONACOT es otorgar créditos a las y los trabajadores formales del país y promover el ahorro, para su bienestar y el de su familia, a través de la **mejora continua del proceso de originación** y administración de crédito, y del cumplimiento de la normatividad aplicable dentro del Sistema de Gestión de la Calidad institucional; para satisfacer las necesidades y expectativas de las y los clientes, aplicando principios y valores éticos".*

También se encuentra en desapego al objetivo del Procedimiento Específico de Renovación de Crédito mediante la Aplicación Móvil:

### **OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO.**

*"Que las personas trabajadoras puedan realizar su trámite de renovación de crédito de manera ágil y sencilla, sin tener que acudir a sucursal, mediante una aplicación móvil".*





### III.- CAUSA RAÍZ.

Inadecuada atención a los trabajadores usuarios de la App FONACOT.

### IV.- RECOMENDACIÓN.

1. Monitorear las opiniones de los usuarios a fin de realizar un análisis donde se identifiquen si las causas que originaron los fallos o interrupciones en la App FONACOT son por falta de actualización y/o mantenimiento a la aplicación y se determinen las acciones a seguir o en su caso se oriente al trabajador para que pueda realizar su trámite correctamente.
2. Se mejoren los canales de comunicación para los usuarios de la App FONACOT.

### V.- PLAN DE ACCIÓN Y FECHAS COMPROMISO PARA SOLVENTAR.

Mediante oficio No. DCSO/039/04/2025 fechado el 25 de abril de 2025, la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones indicó lo siguiente:

Recomendación 1. ...

A partir del inicio de operación de la APP Crédito FONACOT en noviembre 2023, el Instituto cuenta con los siguientes mecanismos de orientación de usuarios:

- Página Web,
- Centro de Atención Telefónica,
- Chatbot,
- Redes Sociales,
- Correo Electrónico,
- Asesoría en sucursales.

Por estos medios se reciben y atienden los comentarios, dudas, observaciones e incidencias reportadas por los usuarios.

Como parte de la respuesta a la recomendación 1, anexaron la imagen de los medios de contacto publicados en la página de Internet del Instituto FONACOT:

Recomendación 2. ...

R: A partir del 25 de abril de 2025, se reforzará la atención a las opiniones de los usuarios potenciales vertidas en las reseñas de las tiendas de iOS y Android, lo anterior con la intención de optimizar nuestros mecanismos de atención existentes, así como mantener la mejora continua para ofrecer una aplicación amigable que mejore la experiencia del usuario; mediante la revisión periódica de los mensajes y retroalimentaciones que los usuarios potenciales de la app móvil registren en las tiendas de iOS y Android, y los mensajes en respuesta a los comentarios de los usuarios se colocarán en la página web del Instituto para enriquecer el contenido a disposición de los usuarios y orientar al trabajador para que pueda realizar su trámite correctamente. En los casos en los que el reporte haga referencia de fallas del servicio, se registran tickets en la mesa de servicios Institucional, mismo que son atendidos por personal del soporte técnico.



### **V.1 Comentario del Área de Auditoría Interna.**

1. Se solicita evidencia de que se reforzó la atención a las opiniones de los usuarios de las tiendas de iOS y Android.
2. Se solicita evidencia de que se revisará de forma periódica los mensajes y de la retroalimentación a los usuarios colocada en la página web del Instituto para enriquecer el contenido a disposición de los usuarios y orientar al trabajador para que pueda realizar su trámite correctamente.
3. Se solicita evidencia de los casos en los que el reporte haga referencia de fallas del servicio, y se registren tickets en la mesa de servicios Institucional, para ser atendidos por personal de soporte técnico.

### **V.2.- Fecha compromiso para solventar.**

A partir del 25 de abril de 2025. Se realizará seguimiento.

