

 <b>FUNCIÓN PÚBLICA</b> <small>SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA</small>	<b>Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores</b>  <b>Cédula de Resultados</b>	Número de Auditoría: <b>1/2022</b> Número de resultado: <b>1</b> Monto por justificar: <b>N/A</b> Monto por aclarar: <b>N/A</b> Monto por recuperar: <b>N/A</b> Fecha de Elaboración: <b>28/03/2022</b>
<b>Ente:</b> Instituto FONACOT	<b>Sector:</b> Trabajo y Previsión Social	<b>Clave:</b> 14120
<b>Área Auditada:</b> Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana.	<b>Clave de programa y descripción de la auditoría:</b> 800 "Al Desempeño"	
<b>Con Hallazgos</b> Si (X) No ( )		
<b>Procedimientos:</b> Procedimientos documentados para el desarrollo de sus funciones.		
<b>Resultados</b>		<b>Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados</b>
Vertiente revisada: <b>Eficiencia.</b>  <b>LA DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA DEL INSTITUTO FONACOT SIN MANUAL DE ORGANIZACIÓN ESPECIFICO</b>  El Artículo segundo, numeral 11. De la Evaluación del SCII, primera Ambiente de Control, número 7, del Acuerdo por el que se emiten las disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de noviembre de 2016, última reforma 5 de septiembre 2018, indica lo siguiente:  <p style="text-align: center;"><b>7. El manual de organización y de procedimientos de las unidades administrativas que intervienen en los procesos está alineado a los objetivos y metas institucionales y se actualizan con base en sus atribuciones y responsabilidades establecidas en la normatividad aplicable;</b></p> Por otro lado, en los párrafos 9, 10 y 11, del Numeral III Antecedentes Históricos del Manual General de Organización del Instituto FONACOT que se encuentra vigente, se establece lo siguiente:  <p style="text-align: center;"><i>"En el marco del proceso de revisión y adecuación funcional que llevó a cabo el Instituto FONACOT a partir de 2013, y en alineación al Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, se identificó la necesidad de generar un modelo de organización que respondiera a la operación de las unidades administrativas de la institución. Por ende, <b>a partir de la nueva estructura organizacional, se realizó la actualización correspondiente al Manual de Organización General del Instituto FONACOT</b>".</i></p>		<b>OBSERVACIÓN CORRECTIVA</b>  La DUTAC deberá llevar a cabo lo siguiente:  <ul style="list-style-type: none"> <li>· Establecer un programa de trabajo calendarizado con las actividades a realizar, para elaborar su Manual de Organización Especifico en congruencia con lo establecido en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como los diversos Lineamientos aplicables en esta materia.</li> <li>· Asimismo, realizar las gestiones para la actualización de los demás instrumentos normativos (Manual General de</li> </ul>



*"La actualización realizada en el año 2014 se llevó a cabo con la finalidad de alinear las funciones de los diferentes puestos que **integran la estructura básica autorizada del Instituto FONACOT**, respecto de las atribuciones conferidas por Ley o Estatuto a las mismas. Asimismo, se incorporó la política de calidad vigente en la Institución".*

*"...por lo que **todas las áreas del Instituto deberán sujetarse al marco normativo que los rige**, así como, llevar a cabo la revisión de sus procesos, **para determinar en su caso, cuáles requieren ser adecuados**".*

Al verificar en la Normateca de la Intranet del Instituto FONACOT los Manuales y Procedimientos que regulan internamente las atribuciones, responsabilidades, funciones y actividades de la Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana (DUTAC), se determinó que no existe en la Normateca el Manual de Organización Específico de la DUTAC, cabe mencionar que esta Dirección de Área es la única dentro del Instituto FONACOT que no tiene su Manual de Organización Específico. Cabe mencionar que todos los MOE de las Unidades Administrativas del Instituto FONACOT existentes tienen fecha de vigencia a partir del 25 de octubre de 2018.

Al respecto, el Titular de la DUTAC que ostenta ese cargo a partir del 16 de julio de 2019 a la fecha, informó a este OIC que no cuenta con Manual de Organización Específico, ya que en los expedientes de la Unidad no se encuentra antecedente, por lo que de forma obligatoria y en suplencia de ese instrumento atendemos lo instruido en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, sin embargo, este OIC opina que esta explicación no justifica la falta de su Manual de Organización Específico.

Cabe destacar, la importancia de los Manuales de Organización Específicos del Instituto FONACOT, que tienen como propósito ser herramientas formales con información ordenada sobre la organización y funcionamiento de cada una de las unidades administrativas, precisando su objetivo, las funciones asignadas, estableciendo su ámbito de operación, lo que permite delimitar su responsabilidad y evitar duplicidad de funciones, también presentan los Organigramas de las unidades administrativas, y la estructura de organización, los niveles jerárquicos y las relaciones de autoridad, lo que conlleva identificar las relaciones de coordinación con otras áreas y las formas de comunicación.

Organización), a efecto de que dicho documento se encuentre alineado e incluya las atribuciones y facultades.

Se deberá proporcionar a este OIC, el programa de trabajo calendarizado para su elaboración, proyecto de Manual Organización Específico (MOE), así como el soporte documental de las gestiones que se realicen para su presentación ante el COMERI.

#### RECOMENDACIÓN PREVENTIVA

La DUTAC deberá establecer el mecanismo de control, para actualizar oportunamente su Manual de Organización Específico, cuando el Instituto FONACOT modifique su estructura orgánica y/o cuando existan modificaciones dentro de las Leyes y Lineamientos en materia de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Se debe proporcionar a este OIC, el soporte documental de las acciones que se realicen para tal efecto.

En este sentido, el OIC considera que la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, así como los diversos Lineamientos aplicables en esta materia, tienen bien regulada los temas de transparencia y acceso a la información para los sujetos obligados, que para el caso es el Instituto FONACOT, asimismo, la denominada Unidad de Transparencia tiene asignadas varias atribuciones y responsabilidades en esos documentos normativos externos, dentro del Instituto esas funciones las realiza en la práctica diaria la DUTAC, por lo que se considera necesario que elabore su Manual de Organización Específico para que las atribuciones y responsabilidades de la Unidad de Enlace queden asignadas de manera formal en la citada DUTAC.

Se concluye entonces que, la Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana, no cuenta con Manual de Organización Específico, lo que infringe el artículo segundo, numeral 11. De la Evaluación del SCII, primera Ambiente de Control, número 7, del Acuerdo por el que se emiten las disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 3 de noviembre de 2016, última reforma 5 de septiembre de 2018, así como los párrafos 9, 10 y 11, del Numeral III Antecedentes Históricos del Manual General de Organización del Instituto FONACOT vigente.

#### **Pruebas aplicadas**

De las pruebas aplicadas para la revisión fueron: estudio general, análisis e investigación, se identificó que no existe el MOE de la DUTAC.

#### **Conclusiones**

Se determinó que no está documentado el Manual de Organización Específico de la Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana, por lo que es necesario que se elabore este documento con sus respectivas autorizaciones para que sea incorporado en la Normateca del Instituto FONACOT.

#### **Disposiciones jurídicas incumplidas**

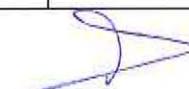
Artículo segundo, numeral 11. De la Evaluación del SCII, primera Ambiente de Control, número 7, del Acuerdo por el que se emiten las disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.



**Mtro. Gerardo Roberto Pigeon Solórzano**  
**Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana**

**Fecha de firma: 31 de marzo de 2022.**

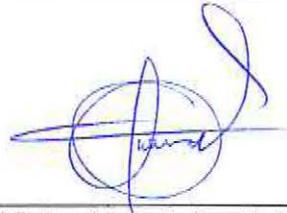
**Fecha compromiso: 02 de junio de 2022.**



Párrafos 9, 10 y 11, del Numeral III Antecedentes Históricos del Manual General de Organización del Instituto FONACOT que se encuentra vigente.



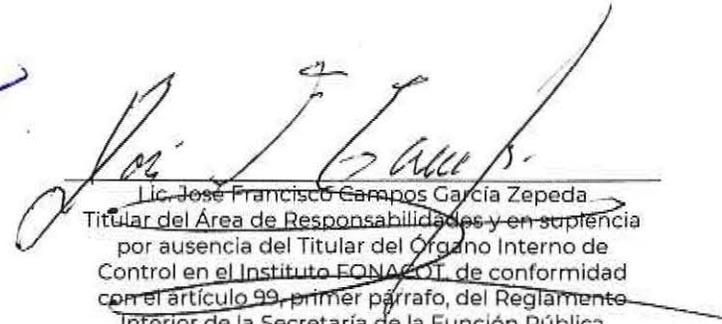
C.P. Mario Villalobos Rosas  
Coordinador Administrativo  
de Alta Responsabilidad  
**Auditor Comisionado**



C.P. Guadalupe Suárez Curiel  
Coordinador Técnico  
Administrativo de Alta  
Responsabilidad  
**Auditor Comisionado**



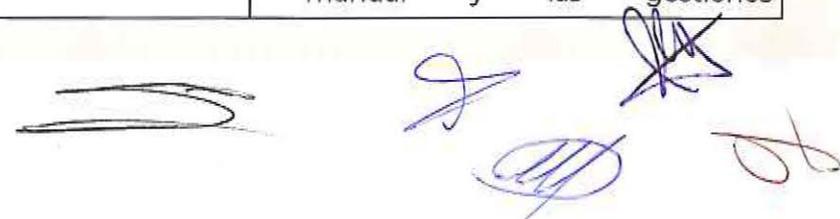
Lic. Ernesto Jesús Pedroza de la  
Llave  
Titular del Área de Auditoría  
Interna, de Desarrollo y Mejora de  
la Gestión Pública y Coordinador  
del Acto de Fiscalización  
**Supervisó**



Lic. José Francisco Campos García Zepeda  
Titular del Área de Responsabilidades y en suplencia  
por ausencia del Titular del Órgano Interno de  
Control en el Instituto FONACOT, de conformidad  
con el artículo 99, primer párrafo, del Reglamento  
Interior de la Secretaría de la Función Pública  
**Autorizó**



 <b>FUNCIÓN PÚBLICA</b> <small>SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA</small>	<b>Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores</b>  <b>Cédula de Resultados</b>	Número de Auditoría: <b>1/2022</b> Número de resultado: <b>2</b> Monto por justificar: <b>N/A</b> Monto por aclarar: <b>N/A</b> Monto por recuperar: <b>N/A</b> Fecha de Elaboración: <b>28/03/2022</b>
<b>Ente:</b> Instituto FONACOT	<b>Sector:</b> Trabajo y Previsión Social	<b>Clave:</b> 14120
<b>Área Auditada:</b> Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana.	<b>Clave de programa y descripción de la auditoría:</b> 800 "Al Desempeño"	
<b>Con Hallazgos</b> Si (X) No ( )		
<b>Procedimientos:</b> Mecanismos de promoción de la política de transparencia proactiva.		
<b>Resultados</b>		<b>Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados</b>
<p>Vertiente revisada: <b>Eficiencia.</b></p> <p><b>INFORMACIÓN DESACTUALIZADA EN EL APARTADO DE TRANSPARENCIA PROACTIVA EN EL SITIO DE INTERNET DEL INSTITUTO FONACOT</b></p> <p><b>1. Información desactualizada en el apartado de transparencia proactiva</b></p> <p>En el numeral Décimo, fracción V, del ACUERDO que tiene por objeto emitir los Lineamientos para determinar los catálogos y publicación de información de interés público y para la comisión y evaluación de políticas de transparencia proactiva, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 15 de abril de 2016, indica lo siguiente:</p> <p><b>Décimo.</b> <i>El listado de información que se considera de interés público, deberá generarse en datos abiertos y cumplir con los siguientes atributos de calidad previstos en la Ley General:</i></p> <p>(...)</p> <p><b>V. Veracidad:</b> <i>Que es exacta y dice, refiere o manifiesta siempre la verdad respecto de lo generado, utilizado o publicitado por el sujeto obligado en ejercicio de sus funciones o atribuciones;</i></p> <p>La Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana (DUTAC) durante el ejercicio 2021, mantuvo actualizado el apartado de Transparencia Proactiva que se integra de cuatro apartados, en el sitio de internet del Instituto FONACOT, los apartados son los siguientes:</p> <p>I. Alternativas de apoyo en caso de pérdida de empleo.</p>		<p><b>OBSERVACIÓN CORRECTIVA</b></p> <p>La DUTAC deberá llevar a cabo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar las gestiones pertinentes con las unidades administrativas responsables de la información parcialmente desactualizada, en los tres primeros apartados de la Transparencia Proactiva señalados, con objeto de actualizar la información.</li> <li>Deberá definir las políticas y/o procedimientos en materia de transparencia proactiva, para su inclusión en el Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana, asimismo, deberá presentar el proyecto de manual y las gestiones</li> </ul>



<p>II. Educación financiera.          III. FONACOT la mejor opción.          IV. Centros de trabajo afiliados.</p> <p>Al verificar la información de los cuatro apartados se determinó que en los tres primeros presentan información parcialmente desactualizada, el detalle es el siguiente:</p> <p>I. Alternativas de apoyo en caso de pérdida de empleo.</p> <p>Al descargar el archivo disponible se despliega un archivo en PDF que consta de diez páginas, en la página tres, se presenta el "SEGURO DE CRÉDITO FONACOT", el cual dice que, a partir del 19 de mayo de 2016, todos tus créditos nuevos de INFONACOT cuentan con un seguro en caso de pérdida de empleo, defunción, incapacidad o invalidez total / permanente. Las aseguradoras y las condiciones con las que se cuenta son: Metlife, Insignia Life, Seguros el Potosí, Thona Seguros y Seguros Atlas.</p> <p>Si bien es cierto que aún pueden existir créditos al amparo del seguro de desempleo con alguna aseguradora, a partir de agosto de 2019 el Instituto FONACOT implementó el Fondo de Protección de Pagos (FPP) en lugar del contrato con las aseguradoras, entonces la información que se presenta a los usuarios y público en general, en el portal de Transparencia Proactiva del Instituto FONACOT, en específico en el apartado "Alternativas de apoyo en caso de pérdida de empleo" no está del todo actualizada, porque se omite mencionar lo relativo al FPP.</p> <p><del>En la página cuatro donde dice "Requisitos" se menciona que una vez que se registre la baja y transcurra los periodos de carencia y espera, aplicará el proceso para el pago de las mensualidades del crédito.</del></p> <p>Los periodos de carencia y espera, aplicaban a los créditos al amparo de un contrato con las aseguradoras, para el FPP ya no aplican estos periodos, por lo que la información de Requisitos también está desactualizada.</p> <p>II. Educación financiera.</p> <p>Al descargar el archivo disponible se despliega un archivo en PDF que consta de 11 páginas, denominado Mini Libro de Educación Financiera, en la página 1, se muestra el número de teléfono "800 FONACOT 3662268", se realizaron varias llamadas a este teléfono y un mensaje automático señala que este número es inválido.</p>	<p>correspondientes para su actualización.</p> <p>Se deberá proporcionar a este OIC, el soporte documental del proyecto de manual a actualizar y las gestiones realizadas ante el COMERI para atender la actualización de la información en la Transparencia Proactiva que se presenta en la página de Internet del Instituto FONACOT.</p> <p><b>RECOMENDACIÓN PREVENTIVA</b></p> <p>La DUTAC deberá establecer el mecanismo de control, para actualizar oportunamente la información que se presenta en la Transparencia Proactiva de la página de internet del Instituto FONACOT.</p> <p><del>Implementar mecanismos de control que permitan mantener actualizado el Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana del Instituto FONACOT.</del></p> <p>Se debe proporcionar a este OIC, el soporte documental correspondiente de la atención de esta recomendación.</p>
--	---

Actualmente directamente en la página de Internet del Instituto FONACOT, fuera del cuadernillo señalado anteriormente, se dan a conocer los números de teléfonos 55 8874 7474 que corresponde al Centro de Atención Telefónica y el 55 5265 7400 que es el del Conmutador del Instituto.

En la última página del Mini libro fue elaborado en 2019 se observa que se vuelve a mostrar el número de teléfono 800 FONACOT 3662268; aun cuando la información del libro es amigable para los usuarios y sigue siendo un tema vigente, es necesario actualizar el número de teléfono, para evitar proporcionar información desactualizada y confundir a los usuarios y público en general.

### III. FONACOT la mejor opción.

Al consultar el documento disponible se despliegan tres tablas comparativas, denominadas así:

- Comparativo por Tasa de Interés, Crédito de Nómina.
- Comparativo por Tasa de Interés, Créditos Personales.
- Comparativo de condiciones, Crédito de Nómina a un plazo de 24 meses.

En las tres tablas se muestra que el Instituto FONACOT tiene las mejores tasas de interés y CAT, que las otras entidades financieras con las que se compara, esta información fue actualizada la última vez el martes 9 de noviembre de 2021, en sí la información si bien es reciente, no es actual, ya que no contempla el último logro importante del Instituto que fue reducir del 3.08 % a 2.056% el factor de prima en el Fondo de Protección de Pagos, lo que se traduce en una disminución del 9.8% del Costo Anual Total (CAT) promedio en los créditos, autorización que se dio durante la 81ª Sesión Ordinaria del Consejo Directivo, celebrada el 17 de diciembre de 2021.

Por lo que se considera pertinente y necesario actualizar las tres tablas para que el CAT del Instituto FONACOT muestre que todavía es mucho menor y aumenta su brecha de diferencia con las otras entidades financieras en favor de los trabajadores.

### IV. Centros de trabajo afiliados.

En este apartado no se detectó información desactualizada.

Se concluye entonces, que la información publicada en los tres primeros apartados de transparencia proactiva en el sitio de internet del Instituto FONACOT no se encuentra actualizada, lo que incumple con el numeral Décimo, fracción V, del ACUERDO que tiene por objeto emitir los Lineamientos para determinar los catálogos y publicación de información de interés público y para la comisión y evaluación de políticas de transparencia proactiva los numerales y en la Acción puntual 1.6.2 y 1.6.3.

**Mtro. Gerardo Roberto Pigeon  
Solórzano  
Director de la Unidad de  
Transparencia y Atención  
Ciudadana**

**Fecha de firma: 31 de marzo de 2022.**

**Fecha compromiso: 02 de junio de 2022.**

de la Estrategia prioritaria 1.6., del Programa Nacional de Combate a la Corrupción y a la Impunidad, y de Mejora de la Gestión Pública 2019-2024.

## 2.- Inexistencia de políticas o procedimientos de transparencia proactiva

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

7. El manual de organización y de procedimientos de las unidades administrativas que intervienen en los procesos está alineado a los objetivos y metas institucionales y se actualizan con base en sus atribuciones y responsabilidades establecidas en la normatividad aplicable;

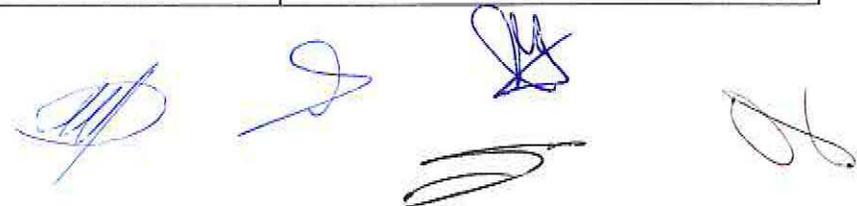
El Manual de Políticas y Procedimientos (MPP) de la Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana (DUTAC) (Clave: MPP08.00. Vigencia: 27/abril/2018) contempla el proceso 6.3 transparencia focalizada, cuyo objetivo es el siguiente:

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

Sin embargo, de la revisión al MPP de la DUTAC del Instituto FONACOT, se observó que éste no contempla políticas o procedimientos relacionados con la transparencia proactiva. Por lo anterior, se concluye que infringe el artículo segundo, numeral 11. De la Evaluación del SCII, primera Ambiente de Control, número 7, del Acuerdo por el que se emiten las disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 3 de noviembre de 2016, última modificación 5 de septiembre de 2018.

### Pruebas aplicadas

De las pruebas aplicadas para la revisión fueron: estudio general, análisis e investigación, se identificó que la Transparencia Proactiva esta desactualizada en tres de cuatro apartados.



**Conclusiones**

Se determinó que tres de los cuatro apartados de la Transparencia Proactiva que se presentan en la página de Internet del Instituto FONACOT, requieren que se actualicen, pues presentan parcialmente información desactualizada; asimismo, el Manual de Políticas y Procedimientos de la DUTAC no incluye políticas o procedimientos en materia de transparencia proactiva.

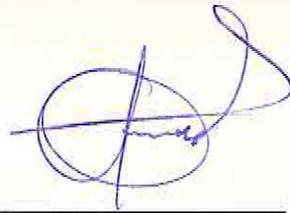
**Disposiciones jurídicas incumplidas**

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

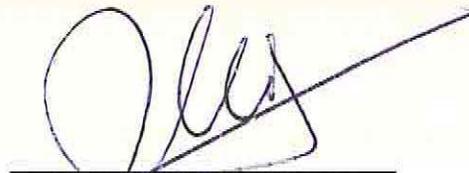
El Artículo segundo, numeral 11. De la Evaluación del SCII, primera Ambiente de Control, número 7, del Acuerdo por el que se emiten las disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de noviembre de 2016,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



C.P. Mario Villalobos Rosas  
Coordinador Administrativo  
de Alta Responsabilidad  
**Auditor Comisionado**



C.P. Guadalupe Suárez Curiel  
Coordinador Técnico  
Administrativo de Alta  
Responsabilidad  
**Auditor Comisionado**



Lic. Ernesto Jesús Pedroza de la  
Llave  
Titular del Área de Auditoría  
Interna, de Desarrollo y Mejora de  
la Gestión Pública y Coordinador  
del Acto de Fiscalización  
**Supervisó**



Lic. José Francisco Campos García Zepeda  
Titular del Área de Responsabilidades y en suplencia  
~~por ausencia del titular del Órgano Interno de~~  
Control en el Instituto FONACOT, de conformidad  
con el artículo 99, primer párrafo, del Reglamento  
Interior de la Secretaría de la Función Pública  
**Autorizó**





 <b>FUNCIÓN PÚBLICA</b> <small>SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA</small>	<b>Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores</b>  <b>Cédula de Resultados</b>	Número de resultado:	<b>3</b>
		Monto por justificar:	<b>N/A</b>
		Monto por aclarar:	<b>N/A</b>
		Monto por recuperar:	<b>N/A</b>
		Fecha de Elaboración:	<b>28/03/2022</b>

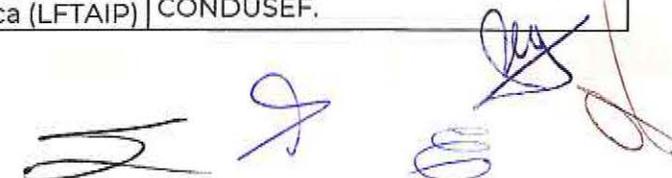
<b>Ente:</b> Instituto FONACOT	<b>Sector:</b> Trabajo y Previsión Social	<b>Clave:</b> 14120
<b>Área Auditada:</b> Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana.	<b>Clave de programa y descripción de la auditoría:</b> 800 "Al Desempeño".	

**Con Hallazgos** Si ( x ) No ( )

**Procedimientos:**

Constatar que los procedimientos estén documentados con base en la normativa aplicable.

Resultados	Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados
Vertiente revisada: <b>Eficacia.</b>  <b>INTEGRACIÓN DEFICIENTE DEL MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA (CLAVE: MPP08.00. VIGENCIA: 27/ABRIL/2018)</b>  <b>1.- Omisión de los objetivos de la Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana y de la Transparencia y Acceso a la Información</b>  El Artículo segundo, numeral 11. De la Evaluación del SCII, primera Ambiente de Control, número 7, del Acuerdo por el que se emiten las disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de noviembre de 2016, última reforma 5 de septiembre 2018, indica lo siguiente:  <p style="text-align: center;"><b>7. El manual de organización y de procedimientos de las unidades administrativas que intervienen en los procesos está alineado a los objetivos y metas institucionales y se actualizan con base en sus atribuciones y responsabilidades establecidas en la normatividad aplicable;</b></p> La revisión del Manual de Políticas y Procedimientos (MPP) de la Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana (Clave: MPP08.00. Vigencia: 27/abril/2018) se orientó a constatar que los objetivos establecidos en el mismo estuvieran alineados con la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTaip), la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LFTAIP)	<b>RECOMENDACIÓN AL DESEMPEÑO</b>  La DUTAC deberá llevar a cabo las siguientes acciones para la actualización del Manual de Políticas y Procedimientos (MPP) de la Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana:  1.- Realizar el proyecto de actualización del Manual, el cual deberá incluir el objetivo de la Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana.  2.- Realizar los cambios que resulten aplicables en el proceso 6.4 QUEJAS ANTE CONDUSEF, conforme a la normativa de la CONDUSEF.



y el Programa de Trabajo 2020-2024 del Instituto FONACOT. Al respecto, se identificó que en el Manual se presenta el apartado siguiente:

## 5. FACULTADES, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

Este apartado indica las diferentes facultades, funciones y responsabilidades de los distintos órganos colegiados, áreas y personal involucrados en la atención a solicitudes, quejas, requerimientos por parte de CONDUSEF o INAI, así como, recursos de revisión interpuestos ante este último.

### 5.1 DE LA DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ATENCIÓN CIUDADANA

[...]

### 5.2 DE LAS ÁREAS RESPONSABLES

[...]

### 5.3 COMITÉ DE TRANSPARENCIA

[...]

En contraparte, el artículo 2, tanto de la LGTAIP como de la LFTAIP, se establecen los objetivos de éstas; y en el *Programa de Trabajo Institucional 2020-2024 Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores*, presenta los objetivos prioritarios del Instituto FONACOT; sin embargo, no se identificó el objetivo de la Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana en dicho Manual.

Se concluye entonces que, el instrumento normativo institucional carece del objetivo de la Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana, lo que infringe el artículo segundo, numeral 11. De la Evaluación del SCII, primera Ambiente de Control, número 7, del Acuerdo por el que se emiten las disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 3 de noviembre de 2016, última reforma 5 de septiembre de 2018.

## 2.- Proceso de Quejas ante la CONDUSEF

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

Se deberá proporcionar a este OIC, el soporte documental del proyecto de manual a actualizar con el "Dice y Debe decir y las gestiones realizadas ante el COMERI de dicho manual.

### RECOMENDACIÓN PREVENTIVA

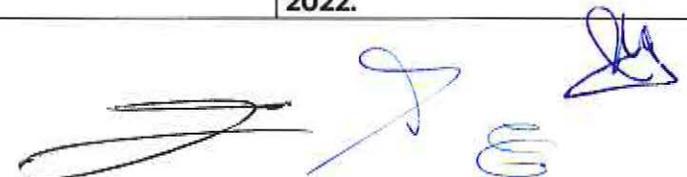
La DUTAC deberá Implementar el mecanismo de control que permita mantener actualizado el Manual de Políticas y Procedimientos.

Se debe proporcionar a este OIC, el soporte documental correspondiente de la atención de esta recomendación.

  
**Mtro. Gerardo Roberto Pigeon Solórzano**  
**Director de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana**

**Fecha de firma: 31 de marzo 2022.**

**Fecha compromiso: 02 de junio 2022.**



**Artículo 50 Bis.-** Cada Institución Financiera deberá contar con una Unidad Especializada que tendrá por objeto atender consultas y reclamaciones de los Usuarios. Dicha Unidad se sujetará a lo siguiente:

*IV. Deberá recibir la consulta, **reclamación** o aclaración del Usuario por cualquier medio que facilite su recepción, incluida la recepción en las sucursales u oficinas de atención al público y responder por escrito dentro de un plazo que no exceda de treinta días hábiles, contado a partir de la fecha de su recepción, y*

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

De lo anterior se observó que el proceso 6.4 QUEJAS ANTE CONDUSEF del Manual de Políticas y Procedimientos de la DUTAC se refiere a un término que no encuadra en la hipótesis normativa.

#### **Pruebas aplicadas**

Las pruebas aplicadas para la revisión fueron: estudio general, análisis e investigación:

- Constatar la alineación de los objetivos de la Unidad Administrativa con la normativa aplicable y con los objetivos institucionales.

#### **Conclusiones**

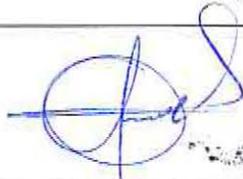
El Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de la Unidad de Transparencia y Atención Ciudadana, carece del objetivo de la Unidad Administrativa sujeta a dicha normativa, lo que representa una falla de control interno, asimismo, el proceso 6.4 QUEJAS ANTE CONDUSEF del Manual de Políticas y Procedimientos de la DUTAC, se refiere a un término que no encuadra en la hipótesis normativa.

**Disposiciones jurídicas presuntamente incumplidas**

- Artículo segundo, numeral 11. De la Evaluación del SCII, primera Ambiente de Control, número 7, del Acuerdo por el que se emiten las disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de noviembre de 2016.
- Artículo 50 Bis, fracción IV, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de los Servicios Financieros, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de enero de 1999, última reforma del 9 de marzo de 2018.



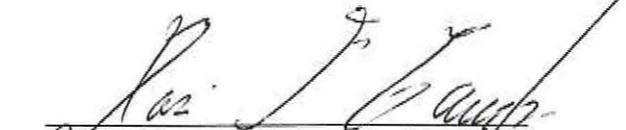
Dra. Elia Maldonado Serrano  
 Coordinador Administrativo  
 de Alta Responsabilidad  
**Auditor Comisionado**



C.P. Guadalupe Suárez Curiel  
 Coordinador Técnico  
 Administrativo de Alta  
 Responsabilidad  
**Auditor Comisionado**



Lic. Ernesto Jesús Pedroza de la Llave  
 Titular del Área de Auditoría Interna, de  
 Desarrollo y Mejora de la Gestión  
 Pública y Coordinador del Acto de  
 Fiscalización  
**Supervisó**



Lic. José Francisco Campos García Zepeda  
~~Titular del Área de Responsabilidades~~ y en  
~~suplencia por ausencia del Titular~~ del  
 Órgano Interno de Control en el Instituto  
 FONACOT, de conformidad con el artículo  
 99, primer párrafo, del Reglamento Interior  
 de la Secretaría de la Función Pública  
**Autorizó**

