

 FUNCIÓN PÚBLICA <small>SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA</small>	Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores	N° de Auditoría: 2/2022
Entidad Fiscalizada: Instituto FONACOT	Sector: Trabajo y Previsión Social	Clave: 14120
Unidades auditadas: Subdirección General de Crédito y la Dirección de Análisis y Administración de Crédito.		Clave de programa: 800 "Al Desempeño"

ÍNDICE

	Hoja
a) Objetivo del acto de fiscalización	2
b) Alcance del acto de fiscalización: universo, muestra y representatividad	2
c) Área fiscalizada	3
d) Antecedentes	3
e) Resultados	4
f) Monto, por justificar, aclarar o recupera	8
g) Resumen (número de recomendaciones y acciones)	8
h) Opinión o dictamen	8



a) Objetivo del acto de fiscalización

En cumplimiento al Programa Anual de Fiscalización 2022, se llevó a cabo la Auditoría No. 2/2022, al amparo de la orden del acto de fiscalización número OIC/14/120/2022/014, de fecha 13 de enero de 2022, la cual fue entregada personalmente al C. Luis Manuel Santiago Jaime, servidor público que ostentaba el encargo de la Subdirección General de Crédito, conforme al oficio No. DG/05/09-2021, el 13 de enero de 2022, según consta en dicha orden del acto de fiscalización y el acta administrativa de inicio.

El servidor público comisionado para la revisión fue el C. Ernesto Jesús Pedroza de la Llave, con cargo de Titular del Área de Auditoría Interna, de Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública, quien fungió como Coordinador del Acto de Fiscalización, y los siguientes auditores públicos comisionados CC. Ana Karen Mendiola Quiroz, Carmen Sofía Rivera Villanueva y José Antonio Hernández Aróstico, los tres con cargo de Coordinadores Administrativos de Alta Responsabilidad adscritos a este Órgano Interno de Control en el Instituto FONACOT.

El objetivo de la auditoría consistió en comprobar que las operaciones que lleva a cabo la Mesa de Control se realicen con apego a lo establecido en los documentos "Manual de Crédito" y "Procedimientos Específicos de Origenación del Crédito" del Instituto FONACOT, así como evaluar la economía, eficiencia y eficacia de las operaciones de la Subdirección General de Crédito.

b) Alcance de la auditoría

Se determinó como muestra el trabajo realizado de los analistas de mesa de control, considerando un 32% (28 analistas de un total de 87), para verificar el trabajo de los 28 analistas seleccionados, se determinó requerir un total de 130 expedientes de créditos por un importe ejercido de \$16,639,026.58 (DIECISÉIS MILLONES SEISCIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL VEINTISÉIS PESOS 58/100), el cual representa el 2% de un total ejercido de \$ 1,037,595,682.00 (MIL TREINTA Y SIETE MILLONES QUINIENTOS NOVENTA Y CINCO MIL SEISCIENTOS OCHENTA Y DOS PESOS 58/100),

Adicionalmente, se consideró analizar el perfil de los analistas de mesa de control, determinando una muestra del 20% (15 analistas), de un total de 75 analistas de mesa de control, durante el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre del 2021.

El alcance de la Auditoría 2/2022 se dirigió a:

- a) Constatar que los Analistas de Mesa de Control lleven la Bitácora en la que registran los créditos aprobados. (Eficacia)
- b) Constatar que exista una supervisión permanente a los integrantes de mesa de control que liberan los créditos otorgados. (Eficiencia)
- c) Revisar que la asignación de solicitudes de crédito a Mesa de Control, sea conforme a los parámetros para su autorización. (Eficacia)



- d) Comprobar que la determinación del monto del crédito al trabajador esté correcta, de acuerdo con el cálculo de percepciones y deducciones, lo que permitirá la liberación del recurso o rechazo. (Eficacia)
- e) Realizar un inventario a nivel nacional del personal que integra la Mesa de Control y realizar un análisis del expediente de personal, para constatar que cumple con el perfil solicitado para el puesto. (Eficiencia)

El periodo revisado comprendió del 4 de enero al 31 de diciembre de 2021.

Esta auditoría se desarrolló de conformidad con las Normas Generales de Auditoría Pública y con los procedimientos y técnicas de auditoría que se consideraron necesarios, las cuales consistieron, entre otras, el estudio general, la inspección, la investigación, el análisis y cálculo, para comprobar la economía, eficiencia y eficacia en el cumplimiento de metas y objetivos de la Subdirección General de Crédito y de la Dirección de Análisis y Administración de Crédito.

c) Área fiscalizada

Con el fin de lograr el objetivo, se determinó, como parte de la metodología de la auditoría de desempeño, revisar la Subdirección General de Crédito y la Dirección de Análisis y Administración de Crédito.

Subdirección General de Crédito

Objetivo: Dirigir y establecer la normatividad que permita optimizar los procesos de otorgamiento de crédito, mecanismos de operación y desarrollo tecnológico con base en el Plan Estratégico del Instituto FONACOT, así como lineamientos de la Dirección General Adjunta y normatividad aplicable, que permitan prever y evaluar los riesgos derivados del otorgamiento del crédito, 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.

Dirección de Análisis y Administración de Crédito

Objetivo: Dirigir la evaluación y generación de información de los sistemas o herramientas informáticas, y que esta sea completa, precisa, integra, confiable y oportuna, a fin de permitir la consulta oportuna de las cifras de control e indicadores que apoyen en la toma de decisiones y unifiquen criterios de validación y conciliación de la misma por las áreas del Instituto, con base en los principios éticos de responsabilidad, honradez y lealtad y los valores de integridad, transparencia, interés público, rendición de cuentas y equidad de género.

d) Antecedentes del área auditada

En los últimos ejercicios el Órgano Interno de Control no había practicado auditorías de desempeño o de ningún otro tipo a la Subdirección General de Crédito y a la Dirección de Análisis y Administración de Crédito.



e) Resultados

1. Manual de Organización Específico y Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de Análisis y Administración de Crédito desactualizados.

La última Estructura Orgánica de la Subdirección General de Crédito, autorizada por la Secretaría de la Función Pública, tiene vigencia a partir del 1º de junio de 2019. Dentro de sus áreas jerárquicas inferiores, se observó que, tiene adscritas dos Direcciones de Área; la Dirección de Análisis y Administración de Crédito, la cual tiene dos Subdirecciones de área y la Dirección de Crédito, la cual tiene tres Subdirecciones de área.

Al comparar la Estructura Orgánica vigente y autorizada con oficios SSFP/408/1751/2019 y SSFP/408/DGOR/1114/2019 de fecha 23 de agosto de 2019, con la estructura que contiene el Manual de Organización Específico (MOE) y el Manual de Políticas y Procedimientos (MPP) de la Dirección de Análisis y Administración de Crédito (DAAC), Claves: MO24.01 y MPP24.00, respectivamente, se constató que, la Estructura Orgánica de la Dirección de Análisis y Administración de Crédito, que se describe en los citados instrumentos normativos internos, no corresponde a la última estructura autorizada.

Estructura Orgánica de la DAAC autorizada, como a continuación se presenta:

Estructura Orgánica del Manual de Organización Específico MO24.01 (25-10-2018)	Estructura Orgánica autorizada por la SFP (23-08-2019)
Dirección de Análisis y Administración de Crédito	Dirección de Análisis y Administración de Crédito
- Subdirección de Análisis de Crédito	- Subdirección de Análisis de Crédito
- Subdirección de Medios de Otorgamiento	No existe
- Subdirección de Operación del Crédito	- Subdirección de Operación del Crédito

Es importante mencionar que, han transcurrido más de dos años sin actualizar los instrumentos normativos internos, desde el 23 de agosto de 2019 que se autorizó la Estructura Orgánica vigente, sin embargo, la DAAC, ha proporcionado evidencia documental, donde se han realizado las gestiones necesarias para la actualización de los Manuales antes mencionados, los cuales se encuentran en proceso.

Por lo anterior, es importante destacar que la desactualización de los instrumentos normativos internos, puede incidir en la eficiencia de las funciones de coordinación y supervisión en el otorgamiento de créditos, para contribuir al logro de los objetivos del Instituto FONACOT, toda vez que, las funciones establecidas en los Manuales de la DAAC, no se encuentran actualizadas con la nueva estructura aprobada y vigente, ya que no contemplan los ajustes realizados, presentándose una incongruencia entre la situación que opera actualmente y el contenido de dichos documentos normativos, incumpliendo lo señalado en el Apartado I. Introducción y Apartado XIII. Disposiciones Transitorias del MOE de la DAAC (Clave: MO.24.01), que a la letra establecen lo siguiente:



"Los Manuales de Organización Específicos del Instituto FONACOT tienen como propósito ser herramientas administrativas que contengan información ordenada sobre la organización y funcionamiento de cada una de las unidades administrativas que conforman a la institución, precisando el objetivo y las funciones asignadas a las mismas."

"...los Manuales de Organización Específicos son documentos susceptibles de permanente actualización por la evolución y adecuación de la estructura orgánica del Instituto FONACOT, por lo que la unidad administrativa responsable deberá realizar revisiones periódicas procurando mantenerlo actualizado."

"Corresponde a cada una de las Unidades Administrativas del Instituto FONACOT, mantener permanentemente actualizado su Manual de Organización Específico, particularmente en los casos siguientes:

- Cambio de denominación de las unidades-puesto que integran la estructura.*
- Distinta distribución de funciones entre las áreas que integran la oficina o la unidad administrativa de que se trate.*
- Modificación del Estatuto Orgánico o de disposiciones jurídicas o administrativas que afecten la organización del Instituto FONACOT.*
- Reducción, creación o adición de unidades-puesto dentro de la organización.*

De presentarse alguno de los supuestos mencionados, las unidades administrativas deberán tramitar ante la Dirección de Recursos Humanos la actualización de su Manual de Organización Específico dentro de los 60 días siguientes a partir de que se formalice o autorice el movimiento de estructura de que se trate. Todos los manuales deberán ser revisados anualmente a fin de mantenerlos debidamente actualizados."

Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados

Recomendación Preventiva:

La Subdirección General de Crédito en conjunto con la Dirección de Análisis y Administración de Crédito, deberá llevar a cabo lo siguiente:

- Informar a esta Instancia Fiscalizadora, el cumplimiento de la presentación de los documentos necesarios conforme al procedimiento estipulado en los *"Lineamientos por los que se establece el proceso de Calidad Regulatoria Interna en el Instituto FONACOT"*, de presentación de los proyectos de actualización del Manual de Organización Específico y del Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de Análisis y Administración de Crédito.

Se deberá proporcionar a este OIC, el soporte documental de los proyectos de manuales a actualizar y las gestiones realizadas ante el COMERI para iniciar la actualización de dichos documentos normativos.

2. Ineficiencia en los procedimientos realizados por la Mesa de Control en la revisión de los Créditos.

Del análisis y revisión al cumplimiento de la normativa interna, para el otorgamiento de créditos aprobados bajo el esquema de Crédito Seguro y enviados a Mesa de Control Junior o Senior para su liberación del recurso o rechazo, se determinó una muestra de 130 créditos



revisados por personal de la Mesa de Control Junior y Senior, por un importe de crédito ejercido de \$15,163,183.34 (Quince millones ciento sesenta y tres mil ciento ochenta y tres pesos 34/100 M.N.). De lo anterior, se observaron las siguientes inconsistencias:

- Deficiencia de control interno y de supervisión, realizada en el otorgamiento de crédito por parte del personal de Mesa de Control Junior y Senior, toda vez que en 2 de los 130 créditos revisados se detectaron errores en el cálculo de percepciones y deducciones, para determinar el sueldo bruto y neto del trabajador, por lo que no se realizó de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento Específico de Mesa de Control, establecido en los Procedimientos Específicos de Originación de Crédito del Instituto FONACOT, (Clave: PR25.05, Vigencia: Diciembre, 2020), en sus Reglas de Negocio RN8, RN10, RN11, RN12 y RN13.

Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados

Recomendación Preventiva:

La Dirección de Análisis y Administración de Crédito, deberá llevar a cabo lo siguiente:

- Realizar las gestiones necesarias para fortalecer los mecanismos de control existentes, mediante oficios, circulares y/o un programa de capacitación, con el objetivo de reforzar la aplicación de los criterios establecidos para la correcta determinación del cálculo de los créditos, conforme a los Procedimientos Específicos de Originación de Crédito del Instituto FONACOT.

De lo anterior, se deberá proporcionar a este OIC, evidencia documental de la programación de capacitación y los mecanismos de control implementados, respecto al correcto cálculo de las percepciones y deducciones, para el ejercicio fiscal 2022, para el personal de Mesa de Control, así como circulares, oficios o correos electrónicos, donde se evidencie la capacitación realizada.

3. Falta de formalización en los reportes de la operación de Mesa de Control.

Del análisis a la información proporcionada por la Dirección de Análisis y Administración de Crédito correspondiente, a la supervisión permanente realizada a la operación de Mesa de Control, para asegurar que se realice de acuerdo a la normativa aplicable, para el otorgamiento de crédito, se observó lo siguiente:

- Las Subdirecciones de Análisis de Crédito y de Operación del Crédito, realizan actividades de supervisión a la operación de Mesa de Control Junior y Senior, sin embargo, estos reportes que realizan de supervisión, no se encuentran debidamente formalizados, por el personal responsable de cada reporte, en cuanto a la elaboración, supervisión, revisión y en su caso visto bueno, que les permita contar con un mecanismo de control para medir el desempeño de sus actividades.

La falta de formalización en los reportes de supervisión realizados por las Subdirecciones de Análisis de Crédito y de Operación del Crédito, se sustenta de conformidad con lo estipulado en el ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, artículo 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno, Primera Norma. Ambiente de Control, en su Numeral 3, Apartado Documentación y Formalización del Control Interno, puntos 3.08, 3.09 y 3.10, que establece la necesidad de formalizar su control interno como apoyo para que las actividades de control sean identificadas y comunicadas a los responsables de su funcionamiento.



Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados

Recomendación Preventiva:

La Dirección de Análisis y Administración de Crédito, deberá realizar lo siguiente:

- Realizar la formalización de los reportes más relevantes generados en el Área, por el personal responsable de cada reporte, en cuanto a la elaboración, supervisión, revisión y en su caso visto bueno, como un mecanismo que ayude a fortalecer el control interno establecido.

Por lo anterior, deberá proporcionar a este OIC evidencia documental de los reportes más relevantes debidamente formalizados, donde se aprecie la implementación del mecanismo de control.

4. Debilidades en las funciones del personal de Mesa de Control.

Del análisis a la Bitácora de registro de créditos aprobados por el personal de Mesa de Control Junior y Senior, se observó que, la Dirección de Análisis y Administración de Crédito y la Subdirección de Análisis de Crédito, no tienen considerado dentro de sus funciones del Manual de Organización Específico (MOE) de la Dirección de Análisis y Administración de Crédito (DAAC), el verificar lo concerniente a la supervisión de la Bitácora de los registros de créditos aprobados por el personal de Mesa de Control Junior y Senior.

Adicionalmente, en la normativa interna en materia de Originación de Crédito, no se menciona al área responsable para la guarda y custodia de las Bitácoras de Crédito de los registros de Mesa de Control Junior y Senior de inicio a fin.

Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados

Recomendación Preventiva:

La Dirección de Análisis y Administración de Crédito, deberá llevar a cabo lo siguiente:

- Informar a esta Instancia Fiscalizadora, el cumplimiento de la presentación de los documentos necesarios conforme al procedimiento estipulado en los "Lineamientos por los que se establece el proceso de Calidad Regulatoria Interna en el Instituto FONACOT", de presentación del proyecto de actualización del Manual de la Dirección de Análisis y Administración de Crédito, la cual deberá considerar lo siguiente:
 - A) La homologación en el MOE del término de "bitácora" o redacción que identifique claramente que se trata del mismo procedimiento señalado en el numeral 5.6. De la Mesa de Control, fracción III, del Manual de Crédito del Instituto FONACOT (Versión: MA09.30).



- B) Formalizar en el MOE de la DAAC, el área encargada para la guarda y custodia de las Bitácoras de Crédito de los registros de Mesa de Control Junior y Senior de inicio a fin.

Por lo anterior deberá proporcionar a este Órgano Interno de Control, la evidencia documental de las gestiones realizadas para la inclusión de los incisos A y B en el Manual de Organización Específico de la Dirección de Análisis y Administración de Crédito.

f) Monto, por justificar, aclarar o recuperar

No se determinaron montos, por justificar, aclarar o recuperar.

g) Resumen (número de recomendaciones y acciones)

Se determinaron 4 cédulas de resultados finales, de las cuales corresponden a recomendaciones al desempeño y preventivas.

h) Opinión o dictamen

El presente se emitió el 31 de marzo de 2022, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría; asimismo realizó con la información proporcionada por el área auditada, de cuya veracidad es responsable; no obstante, esta Instancia fiscalizadora, evaluará la información proporcionada en el seguimiento de las recomendaciones determinadas.

La revisión se realizó al desempeño de la Dirección de Análisis y Administración de Crédito, al comprobar que las operaciones que lleva a cabo la Mesa de Control se ejecuten con apego a lo establecido en los documentos "Manual de Crédito" y "Procedimientos Específicos de Originación del Crédito" del Instituto FONACOT, asimismo se deberá evaluar la economía, eficiencia y eficacia de las operaciones de la Subdirección General de Crédito.

Los resultados obtenidos en la auditoría, evidencian debilidades de control en la supervisión de las actividades y la operación que realiza la Mesa de Control y procesos inherentes al desempeño de la Dirección de Análisis y Administración de Crédito.

La opinión de este Órgano Interno de Control, se emite **con salvedad**, por lo que se recomienda llevar a cabo acciones para mejorar el control interno existente y reforzar la supervisión e implementación de controles internos por parte del área auditada, a efecto de que se apliquen de manera efectiva los procedimientos a cargo de la Dirección de Análisis y Administración de Crédito, a fin de constatar el apego al marco normativo aplicable.

Por lo tanto, es necesario corregir y prevenir las inconsistencias detectadas, atendiendo con oportunidad las recomendaciones establecidas por éste Órgano Interno de Control, lo cual permitirá desempeñar, de manera eficiente, un mejor control y una adecuada supervisión y administración de sus operaciones.

