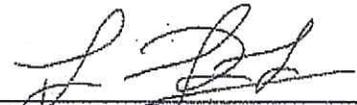


**Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**

**Cédula de Observaciones**

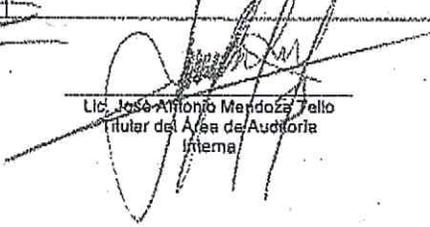
Hojas	No. 1 de 2
Número de auditoría:	7/2017
Número de observación:	1
Monto fiscalizable:	N/A
Monto fiscalizado:	N/A
Monto por aclarar:	N/A
Monto por recuperar:	N/A
Riesgo:	M

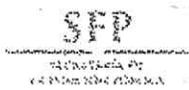
Ente: Instituto FONACOT	Sector: Trabajo y Previsión Social	Clave: 14120
Área Auditada: Dirección General Adjunta Comercial, Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas, Subdirección General Comercial y Dirección Comercial Regional Metropolitana.		Clave de programa y descripción de la auditoría: 800 "Al Desempeño"

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
<p><b>VERTIENTE REVISADA: EFICIENCIA.</b></p> <p><b>VULNERABILIDAD DEL SISTEMA INTEGRAL DE ORIGINACIÓN DE CRÉDITO "CRÉDITO SEGURO".</b></p> <p>De la revisión al Sistema Integral de Origenación de Crédito "Crédito Seguro", con el propósito de identificar la suficiencia y optimización de los mecanismos de control con que cuenta para el desarrollo del proceso crediticio, se observó lo siguiente:</p> <p>Falta de mecanismos para bloquear el proceso en caso de detección de actos presumiblemente fraudulentos por parte de los trabajadores</p> <p>El sistema no proporciona un mecanismo para bloquear el proceso de originación de crédito en los casos en los que personal de las sucursales del Instituto FONACOT detectan que los documentos presentados por los trabajadores (recibos de nómina o certificaciones laborales), para tramitar su crédito son posiblemente apócrifos.</p> <p>Actualmente, si se detectan documentos no fidedignos, la única opción que tiene el analista de sucursal es cancelar la solicitud y suspender el trámite, pero el trabajador tiene la posibilidad de presentarse en otra de las sucursales del Instituto para intentar tramitar su crédito.</p> <p>Por lo que con el objeto de eficientar, racionalizar y optimizar la productividad operativa de las sucursales en el otorgamiento del crédito, es conveniente implementar los candados necesarios para el bloqueo en el sistema de crédito seguro.</p> <p><b>FUNDAMENTO LEGAL.</b></p> <p>Manual de Crédito del Instituto FONACOT, Clave MA09.26, Vigencia: Mayo 2017.</p>	<p><b>PREVENTIVAS:</b></p> <p>En lo subsecuente se recomienda que la Subdirección General Comercial en coordinación con la Subdirección General de Crédito, realicen un análisis viable que les permita implementar en el Sistema Crédito Seguro, mecanismos de control tales como candados, mensajes y/o alertas, para que en caso de detectarse probables actos fraudulentos por parte de los trabajadores, se realicen las siguientes acciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bloquear la continuidad del proceso de originación de crédito.</li> <li>• Se genere un registro del acto en el sistema, en el que se identifique a la persona "trabajador" que intentó cometerlo.</li> <li>• Se dé aviso automático por medio del mismo sistema a todas las sucursales para que en ninguna, eventualmente se dé acceso al crédito.</li> </ul> <p><i>Entregable: Oficio con la evidencia del análisis de viabilidad realizado y las acciones a seguir en respuesta al mismo.</i></p> <p>  <b>Lic. Laura Isabel León Ochoa</b>          Directora General Adjunta Comercial</p>

  
 L.C. Víctor Manuel Cortés Galicia  
 Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad

  
 C. Gerardo Pérez García  
 Subdirector de Auditoría Interna

  
 Lic. José Alfonso Mendoza Jello  
 Titular del Área de Auditoría Interna



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

**Cédula de Observaciones**

Hojas	No. 2 de 2
Número de auditoría:	7/2017
Número de observación:	1
Monto fiscalizable:	N/A
Monto fiscalizado:	N/A
Monto por aclarar:	N/A
Monto por recuperar:	N/A
Riesgo:	M

Procedimientos Específicos de Originación de Crédito, Clave PR25.01, Vigencia: Mayo 2017.

Procedimientos Complementarios, Clave PR27.01, Vigencia: Mayo 2017.

Ing. Marco Antonio Iribe Murrleta  
Subdirector General Comercial

L.C.C. Juan Carlos Díaz Godoy  
Subdirector General de Crédito

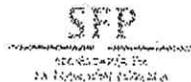
Lic. Miguel Santiago Martínez Monroy  
Director de Supervisión de Operaciones

Fecha de Firma: 30 de junio de 2017  
Fecha compromiso: 1º de septiembre de 2017

L.C. Víctor Manuel Cortés Galicia  
Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad

C. Gerardo Pérez García  
Subdirector de Auditoría Interna

Lic. José Antonio Mendoza Tello  
Titular del Área de Auditoría Interna



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

**Cédula de Observaciones**

Hojas	No. 1 de 3
Número de auditoría:	7/2017
Número de observación:	2
Monto fiscalizable:	N/A
Monto fiscalizado:	N/A
Monto por aclarar:	N/A
Monto por recuperar:	N/A
Riesgo:	M

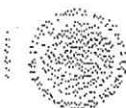
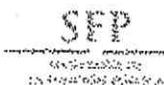
Ente: Instituto FONACOT	Sector: Trabajo y Previsión Social	Clave: 14120
Area Auditada: Dirección General Adjunta Comercial, Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas, Subdirección General Comercial y Dirección Comercial Regional Metropolitana		Clave de programa y descripción de la auditoría: 800 "Al Desempeño"

OBSERVACION	RECOMENDACIONES																		
<p><b>VERTIENTE REVISADA: EFICIENCIA Y CLIENTE CIUDADANO.</b></p> <p><b>DEBILIDADES EN EL PROCESO DE ORIGINACIÓN DE CRÉDITO.</b></p> <p>De las encuestas aplicadas por este Órgano Interno de Control, durante los días del 8 al 19 de mayo de 2017, a trabajadores que acudieron a solicitar créditos o a realizar algún trámite de aclaración o consulta a las oficinas de Portales y Tlalnepantla, se determinaron las situaciones siguientes:</p> <p>a) Baja utilización de las herramientas informáticas en la originación del crédito.</p> <p>De un total de 466 encuestas aplicadas a igual número de trabajadores para conocer la capacidad de respuesta y sensibilidad de las sucursales, a través del uso que le dan al Módulo de Pre Afiliación de los Trabajadores disponible en la página web del Instituto, así como al Sistema de Citas por Internet, se detectó que el 64% de los encuestados no utiliza dichos servicios, conforme se muestra en el cuadro siguiente:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No. de Trabajadores</th> <th>%</th> <th>Respuesta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>299</td> <td>64%</td> <td>No hizo cita, llegó directo</td> </tr> <tr> <td>128</td> <td>27%</td> <td>No contestó a la pregunta</td> </tr> <tr> <td>20</td> <td>5%</td> <td>Utilizó la vía telefónica</td> </tr> <tr> <td>19</td> <td>4%</td> <td>Utilizó internet</td> </tr> <tr> <td>466</td> <td>100%</td> <td>Total de respuestas</td> </tr> </tbody> </table> <p>b) Debilidades operativas del Sistema Crédito Seguro (FRONT).</p> <p>Este OIC realizó algunas pruebas de auditoría para valorar la calidad de la atención a los usuarios en las</p>	No. de Trabajadores	%	Respuesta	299	64%	No hizo cita, llegó directo	128	27%	No contestó a la pregunta	20	5%	Utilizó la vía telefónica	19	4%	Utilizó internet	466	100%	Total de respuestas	<p><b>CORRECTIVAS:</b></p> <p>a) Se recomienda que la Subdirección General Comercial en coordinación con la Subdirección General de Crédito, realicen una mayor difusión de los recursos con que cuenta el Instituto FONACOT para el trámite de crédito, particularmente del módulo de Pre afiliación existente en la página web, así como del sistema de citas por Internet.</p> <p>Asimismo, analizar la viabilidad de que únicamente se realice la pre afiliación y registro de citas via internet, lo que redundará en mejorar los tiempos de atención a los usuarios.</p> <p><i>Entregable: Informe detallado con la evidencia de la difusión de los recursos antes mencionados, así como del análisis de viabilidad realizado y las acciones a seguir.</i></p> <p>b) Se recomienda establecer los criterios en la Guía de Operación Sistema Integral de Originación de Crédito "Credito seguro", que los analistas deberán seguir para la toma de fotografías de los trabajadores con el fin de evitar el rechazo de solicitudes de crédito. Así como, definir las acciones correctivas que permitan la visualización de la fotografía en el sistema.</p> <p><i>Entregable: Documentación que acredite el establecimiento de criterios para la toma de fotografías de los trabajadores, así como las gestiones realizadas para las adecuaciones al sistema.</i></p>
No. de Trabajadores	%	Respuesta																	
299	64%	No hizo cita, llegó directo																	
128	27%	No contestó a la pregunta																	
20	5%	Utilizó la vía telefónica																	
19	4%	Utilizó internet																	
466	100%	Total de respuestas																	

L.C. Víctor Manuel Cortés Galicia  
 Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad

C. Gerardo Pérez García  
 Subdirector de Auditoría Interna

Lic. José Antonio Mendoza Jello  
 Titular del Área de Auditoría Interna



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

**Cédula de Observaciones**

Hojas	No. 2 de 3
Número de auditoría:	7/2017
Número de observación:	2
Monto fiscalizable:	N/A
Monto fiscalizado:	N/A
Monto por aclarar:	N/A
Monto por recuperar:	N/A
Riesgo:	M

ventanillas, observándose las siguientes situaciones:

~~En el ámbito interno del Instituto Fonacot, en específico en la operación del Sistema Integral de Originación de Crédito "crédito seguro", no existe un criterio en el Manual de Crédito del Instituto FONACOT o en la Guía de Operación, para la toma de fotografías de los trabajadores, ya que se han dado casos de rechazos por parte de Mesa de Autorización, debido a que las fotografías de los trabajadores fueron tomadas con lentes.~~

Así mismo, durante el proceso de afiliación, cuando el trabajador se presenta a tramitar una renovación o un segundo crédito, los analistas no pueden visualizar la fotografía del trabajador, que ya había sido afiliado con anterioridad, esto con la finalidad de verificar que sea la misma persona.

Se realiza la captura de información del trabajador de manera manual, no obstante que se puede extraer directamente de la base de datos nacional del ProceSAR, como nombre del trabajador, fecha y entidad de nacimiento, RFC patronal, nombre del centro de trabajo, salario integrado y/o sueldo ISSSTE y SAR, por mencionar algunos ejemplos.

Lo anterior con el objeto de mejorar la capacidad de respuesta y sensibilidad hacia el Sistema Integral de Originación de Crédito "crédito seguro" por parte de los operadores del mismo, así como la calidad en el otorgamiento de crédito y en cumplimiento de los parámetros y normas establecidas por el Instituto FONACOT.

**FUNDAMENTO LEGAL.**

Guía de Auditoría a Resultado de Programas Mediante la Revisión al Desempeño 2015.

Manual de Crédito del Instituto FONACOT, Clave MA09.26, Vigencia: Mayo 2017.

Procedimientos Específicos de Originación de Crédito, Clave PR25.01, Vigencia: Mayo 2017.

Guía de Operación del Sistema Integral de Originación de Crédito "Crédito Seguro", Vigencia: septiembre de 2016.

**PREVENTIVAS:**

b) Se recomienda que la Subdirección General Comercial en coordinación con la Subdirección General de Crédito, realicen un análisis de viabilidad para implementar en el Sistema Crédito Seguro, los mecanismos de control suficientes para la extracción y uso de la información contenida en las bases ProceSAR.

*Entregable: Oficio con la evidencia del análisis de viabilidad realizado y las acciones a seguir en respuesta al mismo. En su caso, plan de trabajo en el que se definan responsables, fechas de cumplimiento y productos a obtener.*

Lic. Laura Isabel León Ochoa  
Directora General Adjunta Comercial

Ing. Marco Antonio Iribe Murrieta  
Subdirector General Comercial

L.C. Víctor Manuel Cortés Galicia  
Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad

G. Gerardo Pérez García  
Subdirector de Auditoría Interna

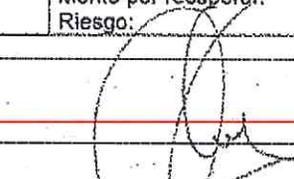
Lic. José Antonio Mendoza Tello  
Titular del Área de Auditoría Interna



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

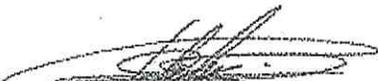
**Cédula de Observaciones**

Hojas	No. 3 de 3
Número de auditoría:	7/2017
Número de observación:	2
Monto fiscalizable:	N/A
Monto fiscalizado:	N/A
Monto por aclarar:	N/A
Monto por recuperar:	N/A
Riesgo:	M

  
 L.C.C. Juan Carlos Díaz Godoy  
 Subdirector General de Crédito

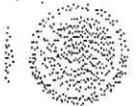
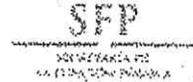
  
 Lic. Miguel Santiago Martínez Monroy  
 Director de Supervisión de Operaciones

Fecha de Firma: 30 de junio de 2017  
 Fecha compromiso: 1° de septiembre de 2017

  
 L.C. Víctor Manuel Cortés Galicia  
 Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad

  
 Gerardo Pérez García  
 Subdirector de Auditoría Interna

  
 José Antonio Merdoza Tello  
 Titular del Área de Auditoría Interna



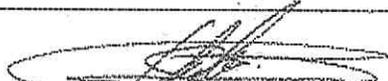
**Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**

**Cédula de Observaciones**

Hojas	No. 1 de 3
Número de auditoría:	07/2017
Número de observación:	3
Monto fiscalizable:	N/A
Monto fiscalizado:	N/A
Monto por aclarar:	N/A
Monto por recuperar:	N/A
Riesgo:	M

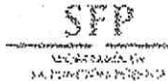
Ente: Instituto FONACOT	Sector: Trabajo y Previsión Social	Clave: 14120
Área Auditada: Dirección General Adjunta Comercial, Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas y Subdirección General Comercial.		Clave de programa y descripción de la auditoría: 800 "Al Desempeño"

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
<p><b>VERTIENTE REVISADA: CLIENTE CIUDADANO</b></p> <p><b>a) INSTALACIONES INADECUADAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS CLIENTES EN LA DIRECCIÓN DE PLAZA PORTALES.</b></p> <p>De la inspección a la Oficina Portales, se observó que no cuenta con las condiciones necesarias para el acceso de personas con discapacidad, por ejemplo carece de rampa y de guías táctiles para personas invidentes.</p> <p>Lo anterior contraviene lo dispuesto en la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, en su artículo 17, que a la letra dispone:</p> <p><i>"Para asegurar la accesibilidad en la infraestructura básica, equipamiento o entorno urbano y los espacios públicos, se contemplarán entre otros, los siguientes lineamientos:</i></p> <p><i>I. Que sea de carácter universal, obligatoria y adaptada para todas las personas;</i></p> <p><i>II. Que incluya el uso de señalización, facilidades arquitectónicas, tecnologías, información, sistema braille, lengua de señas mexicana, ayudas técnicas, perros guía o animal de servicio y otros apoyos, y</i></p> <p><i>III. Que la adecuación de las instalaciones públicas sea progresiva"</i></p> <p>De 216 encuestas realizadas por este OIC, aplicadas a igual número de trabajadores, resultó que más del 50% de los encuestados manifestó la necesidad de contar con instalaciones más amplias, con mayor ventilación e iluminación, entre otras, como se muestra en el siguiente cuadro:</p>	<p><b>PREVENTIVAS:</b></p> <p>a) Se recomienda que la Dirección General Adjunta Comercial, realice un análisis de costo/beneficio del cambio, ampliación y/o remodelación de las instalaciones donde se encuentra la sucursal de la Dirección de Plaza Portales, así como dar cabal cumplimiento a la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, con la finalidad de brindar un mejor servicio a los trabajadores.</p> <p><i>Entregable: Oficio con el análisis de costo-beneficio mencionado, así como las acciones a realizar para el cambio y/o ampliación de las instalaciones de la sucursal.</i></p> <p>b) Este OIC recomienda que la Subdirección General Comercial, gestione ante la Subdirección General de Administración, la asignación de un vehículo para cada una de las sucursales para la realización de las actividades de promoción.</p> <p><i>Entregable: Oficio con las gestiones realizadas, por parte de la Subdirección General Comercial.</i></p> <p style="text-align: right;">   <b>Lic. Laura Isabel León Ochoa</b>  <b>Directora General Adjunta Comercial</b> </p>

  
**L.O. Víctor Manuel Cortés Galicia**  
 Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad

  
**C. Gerardo Pérez García**  
 Subdirector de Auditoría Interna

  
**Lic. José Antonio Mendoza Tello**  
 Titular de Auditoría Interna



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

**Cédula de Observaciones**

Hojas	No. 2 de 3
Número de auditoría:	07/2017
Número de observación:	3
Monto fiscalizable:	N/A
Monto fiscalizado:	N/A
Monto por aclarar:	N/A
Monto por recuperar:	N/A
Riesgo:	M

Opinión de los encuestados	No. de Trabajadores encuestados	Porcentaje
Instalaciones más amplias	48	22%
Mayor comodidad en la sala de espera	30	14%
Más iluminación	2	1%
Más Ventilación	50	23%
Otro tipo de aportaciones	17	8%
No contestó	69	32%
<b>Total</b>	<b>216</b>	<b>100%</b>

**Ing. Marco Antonio Iribe Murrieta**  
Subdirector General Comercial

**Lic. Miguel Santiago Martínez Monroy**  
Director de Supervisión de Operaciones

Cabe señalar, que la Directora de Plaza Portales, ha realizado gestiones para reubicar la sucursal, desde octubre de 2015, sin tener respuesta a su petición.

Lo anterior refleja la necesidad de realizar las adecuaciones necesarias a las instalaciones de la sucursal, esto con la finalidad de satisfacer las necesidades del público usuario y de los trabajadores que laboran para la Institución, con el objeto de mejorar la imagen institucional y la productividad.

VERTIENTE REVISADA: EFICIENCIA.

b) FALTA DE VEHÍCULOS PARA LA REALIZACIÓN DE PROMOCIÓN EN LAS DIRECCIONES DE PLAZA PORTALES Y TLALNEPANTLA.

Fecha de Firma: 30 de junio de 2017  
Fecha compromiso: 1° de septiembre de 2017

De las siguientes sucursales este OIC observó lo siguiente:

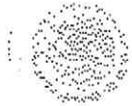
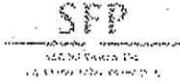
**Sucursal Tlalnepantla**

La sucursal solo cuenta con un vehículo para realizar sus actividades de promoción resultando insuficiente, toda vez que la sucursal además cubre los Centros de Trabajo ubicados en los siguientes municipios del Estado de México:

L.C. Víctor Manuel Cortés Galicia  
Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad

C. Gerardo Pérez García  
Subdirector de Auditoría Interna

Lic. José Antonio Mendoza Tello  
Titular de Auditoría Interna



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

**Cédula de Observaciones**

Hojas	No. 3 de 3
Número de auditoría:	07/2017
Número de observación:	3
Monto fiscalizable:	N/A
Monto fiscalizado:	N/A
Monto por aclarar:	N/A
Monto por recuperar:	N/A
Riesgo:	M

Tlalnepantla de Baz, Atizapán de Zaragoza, Zumpango, Nextlalpan, Nicolás Romero, Tonanilla, Tequixquiac, Apaxco, Hueypoxtla, Jaltenco, Tepetzotlán, Huehuetoca, Tultitlán, Cuautitlán Izcalli, Teoluyucan, Huixquilucan, Villa del Carbón, Coyotepec, Coacalco, Melchor Ocampo, Tultepec, Cuautitlán México, Naucalpan, Jilotzingo.

Situación que por las distancias y recorridos diarios, es imposible cubrir un programa óptimo de promoción, es importante señalar que la sucursal contaba con dos vehículos, sin embargo uno fue siniestrado desde noviembre de 2014.

**Sucursal Portales**

De igual forma, la sucursal Portales sólo cuenta con un vehículo, situación que se informó con las áreas correspondientes del Instituto FONACOT, justificando que la sucursal cubre las siguientes zonas geográficas de la Ciudad de México:

Benito Juárez, Coyoacán, la mitad de Álvaro Obregón, Cuauhtémoc, Iztlacalco, la mitad de Iztapalapa, Tláhuac, Milpa Alta y parte de Topilejo, en lo que se hacen cargo las sucursales de Mixcoac y Villa Coapa.

Por lo tanto, con el objeto de dar mayor eficiencia y una mayor productividad al proceso de promoción es pertinente habilitar los recursos necesarios en las sucursales para la realización de sus actividades sustantivas.

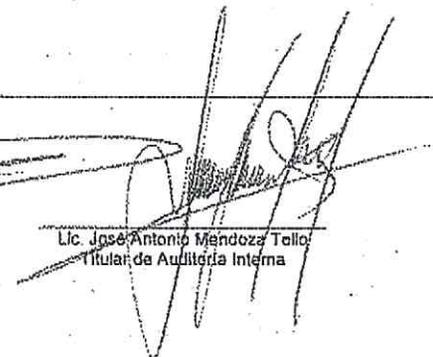
**FUNDAMENTO LEGAL.**

Ley General para la Inclusión de las Personas con Disposición, Capítulo IV, Artículo 16 numeral II y Artículo 17. (DOF 17-12-2015).

Artículo 33 fracción II del Estatuto Orgánico del Instituto FONACOT (20 de agosto de 2014).

  
L.C. Víctor Manuel Cortés Galicia  
Coordinador Administrativo de Área  
Responsabilidad

  
L.C. Gerardo Pérez García  
Subdirector de Auditoría Interna

  
Lic. José Antonio Mendoza Tello  
Titular de Auditoría Interna