

 FUNCIÓN PÚBLICA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA	Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores	N° de auditoría: 7/2021
Entidad Fiscalizada: Instituto FONACOT	Sector: Trabajo y Previsión Social	Clave: 14120
Unidad auditada: Dirección de Comunicación Institucional.		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	4
e) Resultados	4
f) Monto, por justificar, aclarar o recupera	16
g) Resumen (número de recomendaciones y acciones)	16
h) Opinión o dictamen	16



a) Objetivo del acto de fiscalización

En cumplimiento al Programa Anual de Fiscalización 2021, se llevó a cabo la auditoría No. 7/2021, al amparo de la orden del acto de fiscalización número OIC/14/120/2021/265, de fecha 5 de julio de 2021, la cual fue entregada personalmente al Lic. Carlos Enrique Ortega Leal, servidor público que ostentaba el cargo de Director de Comunicación Institucional, el 5 de julio de 2021, 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 C. Inés García Martínez, con cargo de Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad y los 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.

Mediante oficio No. OIC/14/120/2021/295, de fecha 9 de agosto de 2021, se notificó al Lic. Carlos Enrique Ortega Leal, servidor público que ostentaba el cargo de Director de Comunicación Institucional, la baja a partir del 5 de agosto del 2021, del C.P. Víctor Noé Hernández Guadarrama, de la Auditoría número 7/2021 como Personal Comisionado.

El objetivo de la auditoría consistió en evaluar el desempeño de la Dirección de Comunicación Institucional, al verificar su eficiencia, eficacia, economía y efectividad en el cumplimiento de metas y objetivos.

b) Alcance de la auditoría

Presupuesto ejercido de la Dirección de Comunicación Institucional para el ejercicio 2020:

Alcance	Presupuesto Ejercido 2020 (pesos)
Universo	\$215'565,905
Muestra	\$215'565,905
Representatividad	100%

El alcance de la Auditoría 7/2021 se dirigió a:

- Verificar el cumplimiento de Programa Anual de Trabajo. (eficiencia).
- Comprobar que las estrategias de comunicación y difusión contribuyan al posicionamiento e imagen del Instituto en el mercado (efectividad).

- c) Verificar que los contratos a proveedores para las actividades de comunicación social cuenten con la autorización correspondiente (legalidad).
- d) Revisar que los proyectos de comunicación interna se hayan ejecutado de acuerdo con las políticas establecidas (eficiencia).
- e) Evaluar los resultados de campañas de mercadotecnia, servicios y programas (efectividad).
- f) Verificar que la información difundida sea confiable, oportuna y relevante (efectividad).
- g) Constatar que el contenido de la información difundida sea referente a los logros y productos crediticios institucionales (efectividad).
- h) Verificar la actualización del archivo de comunicados e información oficial del Instituto (eficiencia).
- i) Constatar que los criterios de la imagen institucional sean homólogos con los establecidos para la Administración Pública Federal (eficiencia).

El periodo revisado comprendió del 3 de enero al 31 de diciembre de 2020:

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; en el estudio general, la inspección, la investigación, el análisis y cálculo, para comprobar la eficiencia, eficacia, economía y efectividad en el cumplimiento de metas y objetivos de la Dirección de Comunicación Institucional.

c) Área fiscalizada

Con el fin de lograr el objetivo, se determinó, como parte de la metodología de la auditoría de desempeño, revisar la Dirección de Comunicación Institucional.

Objetivo: Dirigir la proyección, difusión y posicionamiento de la imagen Institucional mediante el establecimiento de relaciones y vínculos con los medios de comunicación y la ciudadanía, verificando que la información sea confiable y oportuna a fin de dar a conocer los productos crediticios que ofrece el Instituto contribuyendo a generar confianza pública respecto del quehacer institucional, así como normar los criterios de las acciones que en materia de comunicación deben observar las áreas de la Institución de conformidad con la normatividad aplicable, con base en los principios éticos de legalidad, imparcialidad, eficiencia, honradez, lealtad y valores de igualdad, no discriminación, liderazgo, cooperación, respeto a derechos humanos, transparencia, 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 Dirección de Comunicación Institucional.

e) Resultados

1. Instrumentos normativos internos desactualizados que pueden afectar la efectividad de las funciones de la Subdirección de Difusión

Del análisis a la información respecto a comprobar que las estrategias contribuyan al posicionamiento del Instituto FONACOT, proporcionada por la Subdirección de Difusión (SD), mediante oficio No. SDD/013/2021, de fecha 23 de julio de 2021 y Cuestionario de Control Interno aplicado a dicha Subdirección, se identificó lo siguiente:

Al verificar las funciones que tiene a cargo la SD relacionadas a contribuir con las estrategias de difusión del Instituto, contenidas en el Manual de Organización Específico de la Dirección de Comunicación Institucional (MO04.01), con vigencia del 25 de octubre de 2018 a la fecha y, la Actividad 12 del Procedimiento Numero 3. Difusión de Campañas, especificada en el Manual de Políticas y Procedimientos de la Dirección de Comunicación Institucional (MPP04.01), con vigencia del 27 de abril de 2018 a la fecha, se constató que, la Estructura Orgánica de la Dirección de Comunicación Institucional (DCI), que se describe en los citados instrumentos normativos internos, no corresponde a la última Estructura Orgánica de la DCI, autorizada mediante oficio No. SSFP/408/DGOR/114/2019, del 23 de agosto de 2019, como a continuación se presenta:

Estructura Orgánica del Manual de Organización Específico (25-10-2018)	Estructura Orgánica autorizada por la SFP (23-08-2019)
Dirección de Comunicación Institucional (MO04.01)	Dirección de Comunicación Institucional
- Subdirección de Difusión	- Subdirección de Difusión
- Departamento de Difusión Institucional	No existe

Lo anterior descrito, al identificar en la Estructura Orgánica la eliminación del Departamento de Difusión Institucional, adscrita a la SD, pero aún considerada en el MO04.01 y el MPP04.01.

Es importante mencionar que, han transcurrido dos años sin actualizar los instrumentos normativos internos, desde el 23 de agosto de 2019 que se autorizó la Estructura Orgánica vigente.

La desactualización de los instrumentos normativos internos, puede insidiar en la efectividad de las funciones de coordinación y supervisión de las estrategias de difusión, para contribuir al logro de los objetivos del Instituto FONACOT, toda vez que, las atribuciones establecidas en los Manuales de la DCI, no se encuentran actualizados con la nueva estructura aprobada, ya que no contemplan los ajustes realizados, presentándose una incongruencia entre la situación que opera actualmente y el contenido de dichos documentos normativos.

Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados

Recomendaciones

Al Desempeño:

La Dirección de Comunicación Institucional en conjunto con la Subdirección de Difusión, deben establecer un programa de trabajo, para actualizar sus Manuales, que contenga como mínimo la siguiente información: áreas involucradas, actividades, fechas de inicio y término de las actividades, personal responsable de la actividad, grado de avance o cumplimiento, fecha de seguimiento, el nombre y la firma de quienes intervinieron en la elaboración, supervisión y autorización de dicho programa de trabajo, a efecto de que, la Estructura Orgánica sea coincidente y esté alineada con las áreas y funciones que se describen en los Manuales y, que le permita a la Subdirección de Difusión realizar con efectividad sus funciones relacionadas con las estrategias de comunicación y difusión, para contribuir al logro de los objetivos del Instituto FONACOT.

Se deberá proporcionar a este Órgano Interno de Control, el soporte documental que acredite las acciones realizadas.

Preventiva:

La Dirección de Comunicación Institucional en conjunto con las Subdirecciones a su cargo (Subdirección de Medios de Comunicación y Subdirección de Difusión), deben establecer e informar a esta Instancia Fiscalizadora, el mecanismo de control, para que sus áreas adscritas, se coordinen y gestionen la actualización de su Manual de Organización Específico, dentro de los 60 días siguientes a partir de que suceda alguno de los supuestos 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.

2. Inefectividad en la coordinación y supervisión de las estrategias de difusión, para cada uno de los productos crediticios del Instituto FONACOT

Del análisis a la información proporcionada por la Subdirección de Difusión (SD), mediante oficio No. SDD/013/2021 de fecha 23 de julio de 2021, para comprobar el cumplimiento de sus funciones números 8 y 13, descritas en el Manual de Organización Específico de la Dirección de Comunicación Institucional (MO04.01), respecto a la coordinación y supervisión de estrategias de imagen gráfica, proyectos y

propuestas creativas, para cada uno de los productos crediticios del Instituto FONACOT, con las distintas áreas del Instituto, se identificó lo siguiente:

1. Con relación a la coordinación, únicamente proporcionó evidencia documental relacionada con los productos crediticios: Apoyo Diez Mil y Crédito en Efectivo (carpeta electrónica con videos e imágenes); sin identificar evidencia documental de la coordinación con otras áreas del Instituto, para los productos crediticios correspondientes a: Damnificados, Efectivo Mujer y Viajemos Todos por México, así mismo, no se tiene certeza de que, la campaña publicitaria de éstos productos crediticios estén contenidas en la Campaña del Programa Anual de Promoción y Publicidad, para el Ejercicio Fiscal 2020, porque sólo indica la versión: "Remodelación/Deuda", al no identificar, alguna versión que mencione los productos crediticios correspondientes a: Damnificados, Efectivo Mujer y Viajemos Todos por México.

El no considerar y poder medir las estrategias de difusión realizadas por productos crediticios del Instituto FONACOT, puede afectar el grado de impacto sobre el público objetivo y, tener como resultado la baja presencia de los diversos productos crediticios ofertados en mercado y en particular al público objetivo para el sector al que fueron diseñados, al no ser considerados diversos productos crediticios en la Campaña del Programa Anual de Promoción y Publicidad, para el Ejercicio Fiscal 2020.

Por lo anterior, cabe señalar que, de acuerdo a la información presentada en la LIII Sesión Ordinaria del Comité de Crédito, celebrada por medios electrónicos, con fecha del 21 de enero de 2021, la colocación de los productos crediticios, no descritos en el Programa Anual de Promoción y Publicidad, para el Ejercicio Fiscal 2020, alcanzaron menos del 2% de colocación en el año 2020, como a continuación se muestra:

- Crédito Damnificados-Colocación: 1.4%
- Crédito Efectivo Mujer FONACOT-Colocación: 0.3%
- Crédito Viajemos Todos por México-Colocación: 1.4%

2. Respecto a la supervisión de proyectos y propuestas creativas para cada uno de los productos crediticios, la meta a alcanzar en el Programa Anual de Promoción y Publicidad, para el Ejercicio Fiscal 2020, fue del 10% de recordación, la SD proporcionó como evidencia un documento digital en formato PDF, del Resumen Ejecutivo de Evaluación de Pertinencia y Efectividad, el cual informa que: "el nivel de recordación total de la campaña corresponde al 33% entre el público objetivo, dicho nivel de recordación supera en 300% la meta establecida de la campaña, por lo que, en términos generales, se considera una campaña exitosa; sin embargo, este documento refiere el resultado de la campaña de forma general respecto a los beneficios de créditos de nómina FONACOT, sin especificar lo correspondiente a cada uno de los productos crediticios del Instituto FONACOT, lo que dificulta conocer y evaluar de manera adecuada, el impacto de las campañas, lo cual deje en evidencia una posible falta de supervisión y seguimiento de las campañas comerciales realizadas, proyectos y propuestas creativas de cada uno de los productos, al no poder medir su efectividad e impacto sobre el público objetivo.

También se identificó que, la supervisión respecto a la modificación del Programa Anual de Promoción y Publicidad, para el Ejercicio Fiscal 2020, no fue efectiva al no modificar la meta a alcanzar establecida del 10% de recordación, aún y cuando los recursos destinados a promoción y publicidad, autorizados el 28 de agosto de 2020, mediante el oficio No. UNMC/DGNC/0726/2020, por un importe de \$69,000,000.00 M.N., incrementaron a un monto de \$237,002,970.00 M.N., modificado

con el oficio No. UNMC/DGNC/0898/2020, de fecha 26 de octubre de 2020. En este sentido, a mayor recurso destinado para promoción y publicidad, la meta a alcanzar también debió incrementarse, ya que se espera lograr un mayor impacto sobre el público objetivo.

Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados

Recomendaciones

Al Desempeño:

La Dirección de Comunicación Institucional, en conjunto con la Subdirección de Difusión, deben presentar la información siguiente:

1. Proporcionar la evidencia documental con relación a la coordinación que realizó durante el ejercicio 2020, con las distintas áreas del Instituto FONACOT (oficios, comunicados, correos electrónicos, minutas de las reuniones de trabajo, acuerdos de los órganos colegiados, reuniones de trabajo, etc.), de los proyectos o propuestas creativas de los productos crediticios del Instituto FONACOT, correspondientes a: Damnificados, Efectivo Mujer y Viajemos Todos por México.
2. Respecto a la supervisión, proporcionar la evidencia documental que especifique: los proyectos y propuestas creativas para los productos crediticios correspondientes a: Damnificados, Efectivo Mujer y Viajemos Todos por México, que fueron considerados en el Programa Anual de Promoción y Publicidad, para el Ejercicio Fiscal 2020 y, cual fue el resultado por cada uno de los productos crediticios, con relación a la meta a alcanzar sobre el público objetivo en el ejercicio 2020.

Así mismo, explicar, el motivo por el que no se modificó la meta a alcanzar del 10% de recordación, en función del incremento de los recursos destinados en el Programa Anual de Promoción y Publicidad para el Ejercicio Fiscal 2020 y en ese sentido, señalar que cada uno de los productos cumplió con la meta alcanzar del 10% de recordación sobre el público objetivo. Se deberá proporcionar a este Órgano Interno de Control, el soporte documental que acredite las acciones realizadas.

Preventiva:

La Dirección de Comunicación Institucional, en coordinación con la Subdirección de Difusión, deben establecer e informar a esta instancia fiscalizadora, el mecanismo de control implementado, para que la coordinación y supervisión que lleva a cabo con las distintas áreas del Instituto FONACOT, respecto a los proyectos y propuestas creativas para cada uno de los productos crediticios del Instituto FONACOT, sea eficiente y, que le permita dejar la evidencia documental de las acciones de coordinación y supervisión realizadas, para cumplir con las funciones 8 y 13, de la Subdirección de Difusión, descritas en el Manual de Organización Específico de la Dirección de Comunicación Institucional (MO04.01).

3. Diferencias en cifras reportadas en los documentos: Lista de Proveedores, Justificaciones, Reporte COMSOC y Presupuesto ejercido en 2020 y falta de documento de aprobación SEGOB No. 095/20-2001-TC23-14120

Del análisis a los documentos proporcionados por el área auditada, tales como listado de proveedores contratados para la Campaña Publicitaria, Justificación, detalle del presupuesto ejercido al mes de Diciembre (COMSOC) y el presupuesto ejercido en 2020 del capítulo

3000 de la Dirección de Comunicación Institucional, se identificaron diferencias en las cantidades reportadas como se muestra en la siguiente tabla:

Prog.	Documento	Cifras
1	listado de proveedores contratados para la Campaña Publicitaria	\$208,789,212.59
2	Justificación	\$203,807,796.02
3	Detalle del presupuesto ejercido al mes de Diciembre (COMSOC)	\$203,307,641.60
4	Presupuesto ejercido en 2020 del capítulo 3000	\$208,286,569.00

De lo anterior, se observó que no existe congruencia entre las cifras reportadas en los documentos mencionados, lo que pone en evidencia la posible falta de veracidad de la información que se difunde en el Instituto FONACOT, y de la información de las autoridades externas.

Asimismo, del documento llamado JUSTIFICACIÓN, para las contrataciones de la prestación de servicios de espacios de difusión, para la Campaña Publicitaria llamada "Beneficios del Crédito Fonacot 2020, Versión: Remodelación/Deudas, se observó que no contiene la firma del Director de Comunicación Institucional, lo que denota que, no se tienen actualizados los documentos de información oficial.

Por otra parte, mediante correo institucional de fecha 12 de agosto de 2021, este OIC, solicitó el oficio de aprobación de SEGOB: No. 095/20-2001-TC23-14120, para la Difusión de la Campaña Publicitaria "Beneficios del Crédito Fonacot 2020", Versión: Remodelación/Deudas, el cual no fue proporcionado, lo que imposibilita tener transparencia en las actividades que realiza la Dirección de Comunicación Institucional, de acuerdo a las funciones establecidas en su normativa.

Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados

Observación Correctiva:

La Dirección de Comunicación Institucional, debe realizar las acciones siguientes e informar al Órgano Interno de Control (OIC), remitiendo la evidencia documental siguiente:

- 1.- Documento oficial de la cifra real ejercida en 2020, para la Campaña Publicitaria, así como la justificación de las diferencias en cifras de los documentos: listado de proveedores contratados para la Campaña Publicitaria, Justificación, detalle del presupuesto ejercido al mes de Diciembre (COMSOC) y el presupuesto ejercido en 2020 del capítulo 3000.
- 2.- Documento JUSTIFICACIÓN, para las contrataciones de la prestación de servicios de espacios de difusión, para la Campaña Publicitaria "Beneficios del Crédito Fonacot 2020", Versión: Remodelación/Deudas, debidamente firmado por el servidor público que ostentaba el cargo de Director de Comunicación Institucional al tiempo de la contratación.
- 3.- Oficio de aprobación de SEGOB: No. 095/20-2001-TC23-14120, para la Difusión de la Campaña Publicitaria "Beneficios del Crédito Fonacot 2020", Versión: Remodelación/Deudas.

Recomendación Preventiva:

La Dirección de Comunicación Institucional, debe realizar las acciones siguientes e informar al Órgano Interno de Control (OIC), remitiendo la evidencia documental siguiente:

1.- Para los documentos: listado de proveedores contratados para la Campaña Publicitaria, Justificación, detalle del presupuesto ejercido al mes de Diciembre (COMSOC) y el presupuesto ejercido en 2020 del capítulo 3000, deberá implementar un mecanismo, para que se identifique el control y seguimiento de las cifras plasmadas en cada uno de los documentos mencionados.

De lo anterior, deberá proporcionar a este OIC, evidencia documental del mecanismo de seguimiento y control implementado, así como el soporte documental de las acciones realizadas.

2.- Deberá establecer un mecanismo de control interno donde se identifique entre otras cosas, la coordinación, supervisión y seguimiento de los documentos e información generada en la Dirección de Comunicación Institucional, apegándose a las funciones atribuibles para tal efecto. Para lo cual, deberá proporcionar a este OIC, soporte documental que acredite las acciones realizadas.

4. Coordinación y supervisión no efectiva, respecto a la información contenida en el Portal de Intranet del Instituto FONACOT

Del análisis a la información proporcionada por la Subdirección de Difusión (SD), mediante oficio No. SDD/013/2021 de fecha 23 de julio de 2021, para comprobar el cumplimiento de sus funciones 4 y 5, descritas en el Manual de Organización Específico de la Dirección de Comunicación Institucional (MO04.01), respecto a coordinar y supervisar las acciones de difusión, a través del portal de Intranet para generar información relevante y de interés entre las unidades administrativas del Instituto, a fin de establecer canales de comunicación y coordinación efectivas entre éstas, se identificó lo siguiente:

1. Con relación a la coordinación, no se identificó la evidencia documental (oficios, comunicados, correos electrónicos, minutas de las reuniones de trabajo, acuerdos de los Órganos Colegiados, notas de trabajo etc.), que compruebe la coordinación con las unidades administrativas del Instituto FONACOT, de las acciones de difusión de la información contenida en los portales de Intranet e Internet del Instituto FONACOT, de la información que cada unidad administrativa, requirió difundir en éstos portales, de acuerdo a sus actividades, durante el ejercicio 2020.

2. Respecto a la supervisión, se identificó que, no son efectivos los mecanismos implementados, para supervisar que la información que se difunde en el portal de Intranet del Instituto FONACOT, sea confiable, oportuna y relevante, al observar en el contenido del portal de Intranet que, la información no es coherente al no estar vigente y/o desactualizada, por lo tanto, no es confiable y oportuna, para consulta de los usuarios internos del Instituto FONACOT (personal directivo o de mando y trabajadores operativos).

Lo anterior, se constató al realizar una revisión aleatoria y/o en algunos casos dirigida del portal de Intranet del Instituto FONACOT, identificando que, la información se encuentra desactualizada, como a continuación se describe:

- En la sección del *Órgano Interno de Control*, la referencia normativa respecto al Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública se encuentra desactualizada, toda vez que, se hace referencia al Reglamento publicado en el Diario Oficial de la Federación

(D.O.F.) el 15 de abril 2009; sin embargo, a partir del mes de mayo de 2020 el Reglamento vigente corresponde al publicado en el D.O.F. el día 16 de abril de 2020.

- En la sección de *Blindaje Electoral*, la información se encuentra desactualizada, ya que hace referencia al Programa Nacional de Rendición de Cuentas, Transparencia y Combate a la Corrupción 2008-2012 (PNRCTCC).
- En la sección de *¿sabías qué...?*, aún se encuentra la información respecto a la tarjeta INFONACOT; sin embargo, la normativa en relación a la tarjeta INFONACOT, actualmente es obsoleta.
- En la sección de *Clasificados FONACOT*, aún se presenta un anuncio del año 2018, respecto a la venta de un vehículo.
- Por la situación de la emergencia sanitaria, relacionada con la enfermedad SAR-CoV2 (COVID-19), en la que se encuentra el país, no se identificaron avisos relativos a la operación del *servicio de comedor* y el *servicio médico*, por medio de los cuales, los trabajadores del Instituto FONACOT que asisten a sus labores de forma presencial en las oficinas del Instituto, puedan identificar lo siguiente:
- ✓ Para la sección de *Servicio de Comedor* la indicación de suspensión del servicio hasta nuevo aviso.
- ✓ Para la sección de *Servicio Médico*, el horario de atención en época de emergencia sanitaria, tanto en la Sede en Plaza de la República, como del Edificio en Insurgentes, así como las medidas sanitarias que el trabajador debe seguir en caso de necesitar una consulta presencial.

3. Se identificó que, la coordinación y supervisión de la difusión de información relevante y de interés entre las unidades administrativas del Instituto FONACOT, en el portal de Intranet, no la realiza la SD, como lo establecen sus funciones 4 y 5 del Manual de Organización Específico de la Dirección de Comunicación Institucional (MO04.01), al informar que, "sólo proporcionó los materiales audiovisuales", y al solicitar a la SD que proporcionara las Solicitudes de Designación de los "Responsables de la Información", mencionó que, "la Subdirección de Medios de Comunicación (SMC) es la responsable de la actualización de la información en los portales de Intranet e Internet".

De acuerdo al numeral 4. Administración de Intranet e Internet, apartado de la Dirección de Comunicación Institucional, de las "Políticas para Actualización de la Información en los Portales de Intranet e Internet del Instituto FONACOT" (PO02.00), la Dirección de Comunicación Institucional es la Dirección encargada de definir el diseño de la página de inicio de los portales de Intranet e Internet, así como coordinar con los responsables de la publicación de información, la inclusión de nuevas secciones y proponer mejoras para su buen funcionamiento, por lo que establecerá y aplicará periódicamente mecanismos para evaluar la calidad de la información, así como su disposición y utilidad para los usuarios en coordinación con el área de Reingeniería y Estudios Especiales y el área de Infraestructura Informática y vigilará la coherencia de la información publicada y notificará a las áreas responsables las anomalías detectadas.

En este sentido la SD, tiene en sus funciones 4 y 5, la coordinación y supervisión de las acciones de difusión, a través del portal de Intranet, genere información relevante y de interés entre las unidades administrativas del Instituto FONACOT y, dentro de su Objetivo General se encuentra el coordinar la difusión de información institucional supervisando que sea confiable, oportuna y relevante.

Por lo tanto, es importante que, la SD conozca las solicitudes de designación de los "Responsables de la Información", para coordinar y supervisar las acciones de difusión, a través de los portales de Intranet e Internet, y contribuir a la difusión de información relevante y de interés entre las unidades administrativas del Instituto, a fin de establecer canales de comunicación y coordinación efectiva entre éstas.

4. No se identificó evidencia documental (correo electrónico, oficio y/o acuerdo del Consejo Directivo), mediante el cual se autorizó que, la comunicación de la información se diera de manera vertical ante la crisis sanitaria, ya que en cumplimiento a lo establecido en el numeral 14.02 del Principio número 14. Comunicar Internamente, Norma Cuarta, numeral 9, artículo Segundo, del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, la cual señala que, la comunicación será hacia abajo y lateralmente, como a continuación se menciona:

"14.02 La Administración debe comunicar información de calidad hacia abajo y lateralmente a través de las líneas de reporte y autoridad para permitir que el personal desempeñe funciones clave en la consecución de objetivos, enfrentamiento de riesgos, prevención de la corrupción y apoyo al control interno."

Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados

Recomendaciones

Al Desempeño:

La Dirección de Comunicación Institucional en coordinación con la Subdirección de Difusión y la Subdirección de Medios de Comunicación, deben presentar la información siguiente:

1. Proporcionar la evidencia documental que compruebe la coordinación con las distintas unidades administrativas del Instituto FONACOT, de las acciones de difusión de la información contenida en los portales de Intranet e Internet del Instituto FONACOT, que realizó durante el ejercicio 2020 (oficios, comunicados, correos electrónicos, minutas de las reuniones de trabajo, acuerdos de los Órganos Colegiados, notas de trabajo etc.).
2. Respecto a la supervisión, proporcionar la evidencia documental, de la actualización de la información de las secciones descritas en la columna de resultados de esta cédula (*Órgano Interno de Control, Blindaje Electoral, ¿sabías qué...?, Clasificados FONACOT, Servicio de Comedor y Servicio Médico*).
3. Remitir la evidencia documental de las solicitudes de *designación de los "Responsables de la Información"*, para la actualización de la información en el portal de Intranet y página de Internet del Instituto FONACOT, correspondientes al ejercicio 2020.
4. Proporcionar la evidencia documental (correo electrónico, oficio y/o acuerdo del Consejo Directivo, etc.), mediante el cual se autorizó que, la información del Instituto FONACOT se diera de manera vertical ante la crisis sanitaria.

Se deberá proporcionar a este Órgano Interno de Control, el soporte documental que acredite las acciones realizadas.

Preventiva:

La Dirección de Comunicación Institucional en coordinación con las Subdirecciones a su cargo (Subdirección de Medios de Comunicación y Subdirección de Difusión), deben establecer e informar a esta Instancia Fiscalizadora, el mecanismo de control, para que sus áreas adscritas, se coordinen, supervisen, validen y actualicen la información contenida en el portal de Intranet y la página de Internet del Instituto FONACOT, de forma efectiva y que le permita dejar la evidencia documental de las acciones de coordinación y supervisión realizadas, para cumplir con las funciones 4 y 5 de la Subdirección de Difusión, la función 8 del Departamento de Información y la función 15 del Departamento de Medios y Comunicación, ambos Departamentos adscritos a la Subdirección de Medios de Comunicación.

5. Falta de Programa Anual de Trabajo de la Dirección de Comunicación Institucional, de la Subdirección de Medios de Comunicación y de la Subdirección de Difusión orientados a las funciones propias de las áreas y debidamente formalizados

Con Oficios No. SMC/001/2021 y SDD/013/2021, de fecha 23 de julio de 2021, se proporcionó información referente a los Programas Anuales de Trabajo del ejercicio 2020, como a continuación se presenta:

DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL (DCI)

Se proporcionó documento denominado "Plan de Trabajo 2020", donde se plasmaron entre otras situaciones, los objetivos que es difundir la información necesaria y precisa, para facilitar el proceso de afiliación de Centros de Trabajo y el Posicionamiento de marca, presencia y recordación entre el público objetivo (target), indicando las siguientes metas:

1. Mejorar el nivel de conocimiento de los créditos del Instituto FONACOT.
2. Difundir los beneficios de los créditos del FONACOT, en comparación con productos similares.
3. Posicionar a los productos FONACOT como la mejor opción del mercado.
4. Difundir a través de los medios masivos de comunicación, los logros alcanzados por el FONACOT, y un cronograma de actividades.

Por lo anterior, se observó que, la Dirección de Comunicación Institucional, no contó con un Programa Anual de Trabajo del ejercicio 2020, orientado a las funciones propias del área y como responsable de la operación de Comunicación Institucional del Instituto, situación que no permitió verificar su grado de alineación y vinculación con el cumplimiento de la visión, misión y objetivos estratégicos del INFONACOT. Asimismo, no se encuentra debidamente formalizado por el personal encargado de realizar las actividades, en cuanto a la elaboración, supervisión, revisión y en su caso visto bueno; asimismo, no se especifica quienes son los responsables de ejecutar cada actividad y/o función, así como el establecimiento de metas de desempeño, lo que demerita su validez y confiabilidad, por lo que se incumple con lo establecido en la normativa aplicada en la materia.

SUBDIRECCIÓN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN (SMC)

Se proporcionó documento correspondiente al Plan Anual de Trabajo de la Dirección de Comunicación Institucional, donde se observó que, se enfocó en difundir la información confiable, oportuna y relevante, que se genere de las actividades del Director General y las

propias del Instituto FONACOT, a fin de fortalecer la imagen institucional y dar a conocer con mayor alcance los logros del Organismo. Cabe destacar que, el cumplimiento total del Plan Anual de Trabajo, se vio afectado por la situación de la pandemia por COVID-19, lo que obligó a reajustar algunas estrategias, conforme a las necesidades informativas del Instituto FONACOT.

Por lo anterior, se identificó que, la Subdirección de Medios de Comunicación, no contó con un Programa Anual de Trabajo del ejercicio 2020, debidamente formalizado, estructurado y autorizado, así mismo, se identificaron entre otras situaciones, el desglose de las actividades-funciones que se realizaron, se indique en sus Departamentos y/o personal responsable de ejecutar cada actividad, situación que no permitió a la SMC, contar con mecanismos de control, para medir que las funciones se encuentren alineadas con los objetivos y metas Institucionales, por lo que se incumple con lo establecido en la normativa aplicada en la materia.

SUBDIRECCIÓN DE DIFUSIÓN (SD)

Se proporcionó documentación de las acciones necesarias para dar cumplimiento, por lo que la Estrategia Anual de Promoción y Publicidad, para el ejercicio fiscal 2020, es el Plan Anual de Trabajo de la Subdirección de Difusión, del cual se desprende la operación y acciones a realizar, para la difusión de campañas publicitarias. En dicho documento se indicó, el objetivo de la estrategia de comunicación para el ejercicio 2020, así como las metas generales con el dato numérico de recordación a alcanzar (10%), de campaña e imagen institucional.

Por otro lado, considerando que 2020 fue un año difícil por causa de la pandemia del virus de Covid-19 y que se tuvieron que generar nuevos procesos de trabajo y adaptarse a ellos, como lo es el de trabajo en casa, al que se sometió la SD y que esta situación la vivieron todas las dependencias e instituciones de gobierno, entre ellas las que por normatividad están involucradas en los procesos de aprobación o supervisión de las campañas, se tuvieron que reponer en varias ocasiones los procesos de desarrollo de las campañas de publicidad del Instituto FONACOT, lo que impidió contar con un documento de seguimiento que hubiese quedado rebasado desde el primer momento.

Por lo anterior, se identificó que, no se contó con un Programa Anual de Trabajo para el ejercicio 2020, debidamente formalizado, estructurado y autorizado, situación que no le permitió a la SD, contar con mecanismos de control, para medir que las funciones se encuentren alineadas con los objetivos y metas Institucionales, por lo que se incumple con lo establecido en la normativa aplicada en la materia.

Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados

Recomendación Preventiva:

La Dirección de Comunicación Institucional, en coordinación con la Subdirección de Medios de Comunicación y la Subdirección de Difusión, deben establecer su respectivo Programa Anual de Trabajo, debidamente alineados a los aspectos estratégicos de la Dirección de Comunicación Institucional, contemplando la definición de objetivos y metas, alineados al cumplimiento de la visión, misión y objetivos del INFONACOT, a fin de mejorar la eficiencia y el control interno y tener constancia de las acciones realizadas, que contenga lo siguiente:

- a) Fecha de elaboración.

- b) Nombres y firmas de quien elabora, supervisa y autoriza.
- c) Responsables y desglose de las actividades que realizarán alineadas a sus funciones.
- d) Periodicidad de realización de cada función.
- e) Las estrategias, objetivos y metas.
- f) Fechas de supervisión, que permitan dar seguimiento puntual a cada actividad-función.
- g) En su caso los parámetros o indicadores que permitan evaluar el desempeño y eficiencia, en función del cumplimiento de sus actividades y funciones.

Dichos Programas deberán ser proporcionados al OIC, así como el soporte documental de las gestiones que se vayan realizando.

6. Falta de información referente a la Evaluación de Pertinencia y Efectividad de la Campaña "Beneficios del Crédito FONACOT 2020", versión "Remodelación/deudas"

Del análisis a la documentación proporcionada por la Dirección de Comunicación Institucional, en referencia al documento Evaluación de Pertinencia y Efectividad de la Campaña (EPEC), denominada "Beneficios del crédito FONACOT 2020", Versión "Remodelación/Deudas", se observó lo siguiente:

1. No sé cuenta con evidencia del por qué sólo se realizó la cobertura geográfica de las cuatro entidades federativas siguientes: Ciudad de México, Estado de México, Nuevo León y Jalisco, es decir, las DIRECTRICES a seguir para determinar dicha cobertura.
2. No se identificó con base a que, se determinó el 10% de la meta de recordación establecida de la campaña, ya que mencionan que el nivel de recordación total fue del 33%, observándose 23 puntos porcentuales superior respecto a la meta establecida.

De lo anterior, se observan deficiencias de control, al no proporcionar la información descrita en los puntos 1 y 2, referentes a la Evaluación de Pertinencia y Efectividad de la Campaña "Beneficios del crédito FONACOT 2020", Versión "Remodelación/Deudas".

Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados

Observación Correctiva:

La Dirección de Comunicación Institucional, debe realizar las acciones siguientes e informar al Órgano Interno de Control (OIC), mediante evidencia documental, lo siguiente:

1. Justificación y/o evidencia de la cobertura de las cuatro entidades federativas y las directrices que se siguieron para tal efecto.
2. Justificación y/o evidencia de la determinación del 10% de la meta de recordación establecida para la Campaña "Beneficios del crédito FONACOT 2020", versión "Remodelación/Deudas".



Recomendación Preventiva:

La Dirección de Comunicación Institucional, debe realizar las acciones siguientes e informar al Órgano Interno de Control (OIC), junto con evidencia documental que acredite lo siguiente:

1. Establecer un mecanismo de control y seguimiento, donde se identifique entre otras cosas, la coordinación, supervisión y seguimiento puntual de las metas, directrices y cobertura de las Campañas de Mercadotecnia, Servicios y Programas, apegándose a las funciones atribuibles de la Dirección de Comunicación Institucional, para tal efecto.

7. Falta de Mecanismos de Control en la elaboración y actualización del Directorio de los Medios de Comunicación

A efecto de verificar que la Subdirección de Medios de Comunicación, haya dado cumplimiento a la función número 14, del Manual de Organización Específico de la Dirección de Comunicación Institucional, se solicitó al área auditada, se proporcionara evidencia documental de la supervisión que realiza para la elaboración y actualización del directorio de los representantes de los medios de comunicación, en el ejercicio 2020, en materia de responsabilidad de la Subdirección de Medios de Comunicación.

Mediante el Cuestionario de Control Interno, aplicado a la Dirección de Comunicación Institucional, en las respuestas a las preguntas 20 y 21, se señaló que: la Subdirección de Medios de Comunicación se encarga de actualizar el directorio con una periodicidad mensual, o antes en caso de que los medios informen sobre algún cambio de representantes o responsables de cubrir las notas del Instituto. Y se realiza una supervisión aleatoria sobre los contactos con los que se cuenta de medios de comunicación.

En el Cuestionario de Control Interno, aplicado a la Subdirección de Medios de Comunicación, en las preguntas 16 y 17, se menciona que, en cuanto a los controles para supervisar la elaboración del directorio de los representantes de los medios de comunicación indica que, se realiza una supervisión aleatoria sobre los contactos con los que se cuenta de los medios de comunicación, para verificar que conserven los datos recabados.

Del análisis a la documentación proporcionada del Archivo de Comunicados e información oficial del Instituto FONACOT, se observó que, no se tiene un adecuado control en la elaboración y actualización del directorio de los representantes de los medios de comunicación, ya que no se tiene establecido un plazo determinado, para realizar dichas acciones.

Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados

Recomendación Preventiva:

La Dirección de Comunicación Institucional, debe implementar mecanismos de supervisión y control, en coordinación con la Subdirección de Medios de Comunicación, con respecto a la elaboración y actualización del directorio de los representantes de los medios de comunicación tanto nacional como estatal, fijando plazos establecidos, tanto para su realización, como para su actualización, indicando los responsables de la supervisión y del control de los mismos.

Lo anterior, con la finalidad de contribuir a la optimización permanente del control interno, por lo que deberá proporcionar a esta Instancia Fiscalizadora, el soporte documental de los mecanismos de supervisión y control implementados.

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 7 cédulas de resultados finales, de las cuales, en 2 corresponden a observaciones correctivas y recomendaciones y las restantes a recomendaciones al desempeño y preventivas.

h) Opinión o dictamen

El presente se emitió el 30 de septiembre de 2021, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría. Éste se realizó con la información proporcionada por el área auditada, de cuya veracidad es responsable; sin embargo, esta área fiscalizadora, evaluará la información proporcionada en el seguimiento de las acciones determinadas.

La revisión se realizó al desempeño de la Dirección de Comunicación Institucional, al verificar su eficiencia, eficacia, economía y efectividad en el cumplimiento de metas y objetivos, verificando que su desempeño se haya realizado con apego a lo establecido en la normativa aplicable del Instituto FONACOT.

Los resultados obtenidos en la auditoría, evidencian debilidades de control en la supervisión y coordinación de las actividades y procesos inherentes al desempeño de la Dirección de Comunicación Institucional.

En opinión de este Órgano Interno de Control, 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 Comunicación Institucional, constatando 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.

