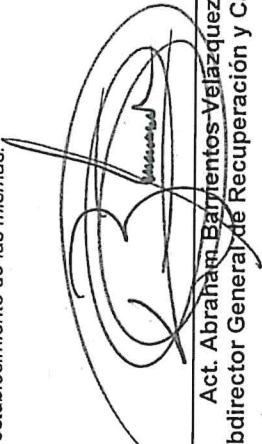
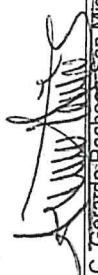
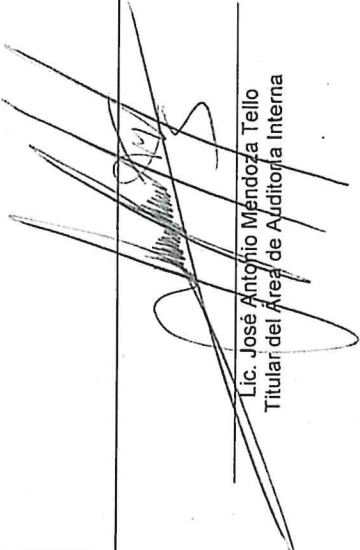


	Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores	Hojas No. 1 de 2 Número de auditoría: 08/2016 Número de observación: 1 Monto fiscalizable: \$10,835,547.43 Monto fiscalizado: \$532,698.15 Monto por aclarar: N/A Monto por recuperar: N/A Riesgo: MEDIANO
--	---	--

Ente: Instituto FONACOT	Sector: Trabajo y Previsión Social	Clave: 14120
Áreas Auditadas: Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas; Subdirección General de Recuperación y Cartera; Subdirección General de Crédito; Subdirección General Comercial; Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación y la Oficina del Abogado General.		
Clave de programa y descripción de la auditoría: 700 "Actividades Específicas Institucionales".		

OBSERVACIÓN		RECOMENDACIONES
FALTA DE CLASIFICACIÓN Y DEPURACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA CEDIDA A LOS DESPACHOS EXTERNOS DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL. Se revisaron las bases de los créditos asignados a los Prestadores de Servicios Externos de Cobranza Extrajudicial (PSEC), por el periodo comprendido del 1 de enero de 2015 al 31 de marzo de 2016, observándose lo siguiente: No se realiza una clasificación detallada de la cartera vencida, previa a la asignación a los PSEC, ocasionando que se reasigne cartera anteriormente cedida, cartera muy antigua de hasta 15 años (Anexo 1), créditos de trabajadores con centro de trabajo actual, y en algunos casos con créditos considerados como ilocalizables de acuerdo con lo manifestado por los despachos (Anexo 2), dicha situación incumple lo estipulado en las "Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento, Artículo 21". "Los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento deberán ejercer un control efectivo sobre los créditos otorgados a partir de la información recabada en el seguimiento, incluyendo al efecto en su manual de crédito, un sistema de clasificación crediticia que indique aquellas acciones generales que se derivarán de situaciones previamente definidas. Este sistema de clasificación indicará el tratamiento que se le dará a los créditos, las áreas o funcionarios responsables de dichas acciones, así como los objetivos en tiempo y resultados que deriven en un cambio en la clasificación. Los créditos que, como resultado del seguimiento permanente o por haber caído en cartera vencida, previsiblemente podrían tener problemas de recuperación, deberán ser objeto de una evaluación detallada, con el fin de determinar oportunamente la posibilidad de establecer nuevos términos y condiciones que incrementen su probabilidad de recuperación." Lo anterior se corroboró con las visitas realizadas el 19 y 20 de mayo de 2016 a los despachos externos de cobranza extrajudicial "Rubén Murillo Diosdado" y "Bernardo Cervantes Ramirez", en la cual se obtuvieron los siguientes resultados:		PREVENTIVAS. La Subdirección General de Recuperación y Cartera deberán establecer un sistema que permita clasificar entre otros, la antigüedad, grado de dificultad, zona geográfica, montos, etc., así como la depuración de la cartera, antes de que esta sea asignada a los despachos. Entregable: <i>Oficio dirigido al OIC con la descripción de las acciones a realizar para la clasificación por antigüedad, grado de dificultad, zona geográfica, montos, etc., y depuración de la cartera, especificando las fechas de establecimiento de las mismas.</i>  Act. Abraham Barrientos-Velázquez Subdirector General de Recuperación y Cartera

 Lic. Víctor Manuel Cortés Galicia Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad	 L.C. Gerardo Pacheco San Miguel Gerente de Auditoría Financiera y Operacional	 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. 2 de 2 Número de auditoría: 08/2016 Número de observación: 1 Monto fiscalizable: \$10,835,547.43 Monto fiscalizado: \$532,698.15 Monto por aclarar: N/A Monto por recuperar: N/A Riesgo: MEDIANO

Despacho Rubén Murillo Diosdado

- La cartera que le fue cedida por el Instituto cuenta con varios créditos que ya habían sido asignados a este despacho anteriormente, según lo manifestó la responsable de la administración de la cartera del despacho.
- La cartera asignada no se encuentra clasificada, por lo que el despacho realiza esta actividad, lo que implica tiempo de atraso para iniciar las gestiones correspondientes de recuperación, lo anterior ocasiona una baja productividad en la recuperación del total de la cartera asignada. De igual manera origina un alto número de desistimientos por parte del despacho relacionados con la antigüedad y la reasignación de la cartera.

Despacho Bernardo Cervantes Ramírez

- La cartera que le fue cedida por el Instituto cuenta de igual manera con varios créditos que ya habían sido asignados a este despacho con antelación, según lo manifestó la responsable de la administración de la cartera del despacho.
- Asimismo parte de la cartera cedida son de los años 2002, 2004, etc., por lo que debido a la antigüedad se presume que es una cuenta ilocalizable.
- Ocasionalmente se le han asignado créditos que ya tienen asignados otros despachos de cobranza, lo anterior ocasiona una baja productividad en la recuperación del total asignado. De igual manera origina un alto número de desistimientos por parte del despacho, relacionados con la antigüedad y la reasignación de la cartera.

Cabe señalar que se solicitó a la Dirección de Cobranza de una relación de 237 créditos asignados al despacho Rubén Murillo Diosdado a través de la cesión número 37606 correspondiente al mes de enero de 2015, el número de veces que se ha designado dichos créditos a los diversos PSEC, desde su primera asignación, encontrándose casos de hasta 18 veces designados.

FUNDAMENTO LEGAL.

Artículo 21 de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento.

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

L. C. Gerardo Pacheco San Miguel
 Gerente de Auditoría Financiera y Operacional

Fecha de Firma: 30 de junio de 2016.
 Fecha compromiso: 1° de septiembre de 2016.

Mtro. Jesús López Pérez
 Director de Cobranza.

Lic. Raulfo Guzmán Miranda
 Director de Información y Control de Cartera.

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 2 Número de auditoría: 08/2016 Número de observación: 2 Monto fiscalizable: \$10,835,547.43 Monto fiscalizado: \$1,025.83 Monto por aclarar: \$24.4 Monto por recuperar: N/A Riesgo: MEDIANO
--	---	---

Ente: Instituto FONACOT	Sector: Trabajo y Previsión Social	Clave: 14120
Áreas Auditadas: Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas; Subdirección General de Recuperación y Cartera; Subdirección General de Crédito; Subdirección General Comercial; Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación y la Oficina del Abogado General.		Clave de programa y descripción de la auditoría: 700 "Actividades Específicas Institucionales".

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
CRÉDITOS DE TRABAJADORES REINSTALADOS CEDIDOS INDEBIDAMENTE A PRESTADORES DE SERVICIOS EXTERNOS DE COBRANZA EXTRAJUDICIAL (PSEC). Derivado del análisis a la base de datos de trabajadores reinstalados, proporcionada por la Dirección de Información y Control de Cartera, a través del proceso de consulta electrónica de información de la Base de Datos Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro (BDNSAR), servicio que proporciona la empresa PROCESAR, se observó lo siguiente: De una muestra de 102 casos de trabajadores reinstalados con créditos, por un monto de \$1,025,830.10, se detectó a través del reporte 1426 "Reporte de pagos y reembolsos" del sistema CREDERE, que en dos casos que representan un monto de \$24,452.39 (Anexo 1), fueron cedidos a Prestadores de Servicios Externos de Cobranza Extrajudicial (PSEC), a pesar de que se realizó el pago en el mismo mes que se cedieron, dejando de realizar la cobranza administrativa, dicha situación contraviene lo señalado en el apartado 4.3.1 "Políticas para la Recuperación Extrajudicial" del Manual de Crédito del Instituto FONACOT, numeral 1, que a la letra dice: "Se realizará la recuperación extrajudicial a todos aquellos créditos de trabajadores que, agotada la cobranza administrativa, no cuenten con relación activa con algún Centro de Trabajo (patrón) o que dicha relación se haya modificado, en el sistema, contabilicen 30 días sin pago y cuyo monto mínimo sea equivalente a por lo menos un Salario Mínimo Mensual Vigente del Distrito Federal..." Por lo anterior se observa que no existe un adecuado control de la cartera que se asigna a los PSEC.	CORRECTIVA. La Dirección de Cobranza deberá enviar un informe a este OIC, con la justificación del por qué se entregaron a los Prestadores de Servicios Externos de Cobranza Extrajudicial (PSEC), los créditos de los dos trabajadores que tenían pagos, en el mismo mes que se cedieron. <i>Entregable: Informe dirigido al OIC.</i> PREVENTIVA. La Subdirección General de Recuperación y Cartera y la Subdirección General de Tecnologías de Información y Comunicación, deberán establecer el control efectivo de los pagos recibidos, con el fin de llevar a cabo una correcta administración y clasificación de los créditos de trabajadores reinstalados. <i>Entregable: La documentación soporte que evidencie las gestiones necesarias entre la Subdirección General de Recuperación y Cartera y la Subdirección General de Tecnologías de Información y Comunicación, para el desarrollo de controles de los créditos de trabajadores reinstalados.</i>

J.C. Victor Manuel Cortés Galicia Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad	L.C. Gerardo Pacheco San Miguel Gerente de Auditoría Financiera y Operacional	Lic. 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. 2 de 2
		Número de auditoría: 08/2016 Número de observación: 2 Monto fiscalizable: \$10,835,547.43 Monto fiscalizado: \$1,025.83 Monto por aclarar: \$24.4 Monto por recuperar: N/A Riesgo: MEDIANO

FUNDAMENTO LEGAL. Apartado 4.3.1 "Políticas para la Recuperación Extrajudicial" numeral 1 del Manual de Crédito del Instituto FONACOT, MA09.23 y MA09.24, vigentes del 31/07/2014 al 23/08/2015 y del 24 de agosto de 2015 a la fecha, respectivamente.	Lic. Abraham Barrientos Velázquez Subdirector General de Recuperación y Cartera. Lic. Roberto Lara Amaya Subdirector General de Tecnologías de la Información y Comunicación. Fecha de Firma: 30 de junio de 2016. Fecha compromiso: 1º de septiembre de 2016.
---	--

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

L.C. Gerardo Pacheco San Miguel
Gerente de Auditoría Financiera y Operacional

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

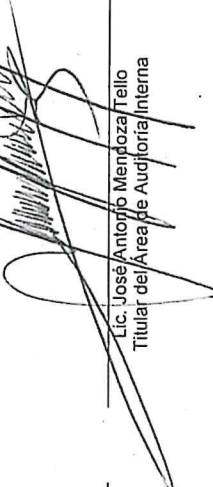
	Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores Cédula de Observaciones	Hojas: No. 1 de 2 Número de auditoría: 08/2016 Número de observación: 3 Montos fiscalizable: \$ 10,835,547.43 Montos fiscalizado: \$ 4,540.87 Montos por aclarar: \$ 125,155.60 Montos por recuperar: N/A Riesgo: MEDIANO
---	---	---

Ente: Instituto FONACOT	Sector: Trabajo y Previsión Social	Clave: 14120
Áreas Auditadas: Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas; Subdirección General de Recuperación y Cartera; Subdirección General de Crédito; Subdirección General Comercial; Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación y la Oficina del Abogado General.		
Clave de programa y descripción de la auditoría: 700 "Actividades Específicas Institucionales".		

OBSERVACIÓN	RECOMENDACIONES
ASIGNACIÓN DE CUENTAS PARA COBRANZA EXTRAJUDICIAL QUE EXCEDEN EL TECHO AFIANZADO. Del análisis de 390 sesiones asignadas entre diciembre de 2015 y marzo de 2016, a 75 Prestadores de Servicios Externos de Cobranza Extrajudicial (PSEC), de oficinas a nivel nacional, integradas por 740,119 créditos por un importe de \$4'540,873,155.64, se determinó lo siguiente: 1. El importe de la fianza entregada por nueve despachos de cobranza no cubre el 10% del valor de las cuentas asignadas por el Instituto FONACOT; se les asignaron 28 cuentas por un importe de \$745'514,224.31. Anexo 1. Dicha situación no protege el buen manejo de las cuentas que asigna el Instituto a los PSEC. 2. Así también cuatro PSEC tienen asignadas diez cuentas por 10,678 créditos lo que equivale a un importe de \$44'641,376.91, y estos PSEC se encuentran en estatus de "SUSPENDIDO" (estatus que utiliza la Dirección de Cobranza para bloquear y no asignar más cartera a los PSEC), o "BAJA PERMANENTE", en el sistema de crédito CREDERE. Anexo 2. Cabe mencionar que no se está utilizando el total del techo afianzado contratado con los demás PSEC ya que solo se tiene cedido en promedio el 50% de la cartera total.	CORRECTIVAS. La Dirección de Cobranza deberá solicitar a los Prestadores de Servicios Externos de Cobranza Extrajudicial (PSEC), la entrega inmediata de la fianza que garantice el 10% de las cuentas asignadas. <i>Entregable: Copia de las fianzas que garanticen el 10% de las cuentas asignadas.</i> Así mismo, para el caso del despacho que se encuentra en estatus "BAJA PERMANENTE", se deberá enviar un informe a este OIC del por qué se le cedió cartera si estaba en este estatus. <i>Entregable: Informe dirigido al OIC.</i> PREVENTIVAS. La Subdirección General de Recuperación y Cartera en conjunto con la Subdirección General de Tecnologías de Información y Comunicación, deberán implementar un mecanismo que actualice los saldos de la cartera de acuerdo a los intereses devengados mes con mes durante la vigencia de la cesión. Así mismo, en el sistema CREDERE, se deberá implementar un bloqueo para aquellos despachos que están


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


L.C. Gerardo Pacheco San Miguel
Gerente de Auditoría Financiera y Operacional


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		Hojas: No. 2 de 2 Número de auditoría: 08/2016 Número de observación: 3 Monto fiscalizable: \$ 10,835,547.43 Monto por aclarar: \$ 4,540.87 Monto por recuperar: \$ 125,155.60 Riesgo: N/A MEDIANO
	Cédula de Observaciones		

FUNDAMENTO LEGAL. Manual de Crédito del Instituto FONACOT – MA09.24, vigente del 24/08/2015 a la fecha, Apartado 4.3.1 "Políticas para la Recuperación Extrajudicial", numerales 13 y 15 y el Procedimiento 4.3.3 apartado para la Cobranza Extrajudicial a Trabajadores Morosos a través de los Prestadores de Servicios Externos de Cobranza último párrafo y actividad número 1.	próximos a exceder su techo afianzado. <i>Entregable: Oficio dirigido al OIC donde se informe el detalle de las acciones a realizar de los mecanismos a implementar.</i> Act. Abraham Barrientos Velázquez Subdirector General de Recuperación y Cartera. Mtro. Jesús López Pérez Director de Cobranza. Lic. Roberto Lara Amaya Subdirector General de Tecnologías de la Información y Comunicación. Fecha de Firma: 30 de junio de 2016. Fecha compromiso: 1 de septiembre de 2016.
---	---

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

L.C. Gerardo Pacheco Sarr Miguel
 Gerente de Auditoría Financiera y Operacional

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 2

Número de auditoría: 08/2016

Número de observación: 4

Monto fiscalizable: \$10,835,547.43

Monto fiscalizado: \$484.14

Monto por aclarar: N/A

Monto por recuperar: N/A

Riesgo: MEDIANO

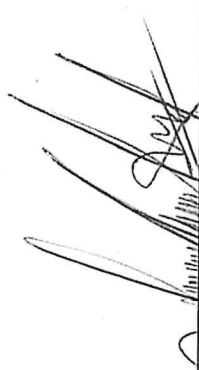
Ente: Instituto FONACOT

Sector: Trabajo y Previsión Social

Clave: 14120

Áreas Auditadas: Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas; Subdirección General de Recuperación y Cartera; Subdirección General de Crédito; Subdirección General Comercial; Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación y la Oficina del Abogado General.

Clave de programa y descripción de la auditoría: 700 "Actividades Específicas Institucionales".

OBSERVACIÓN					RECOMENDACIONES																																																							
CASOS ENVIADOS A COBRANZA JUDICIAL, SIN CUMPLIR CON LA POLÍTICA DE SALDO CAPITAL MAYOR A \$50,000.00. Del análisis realizado a la base de datos de trabajadores que se enviaron a la Oficina del Abogado General para la cobranza judicial, integrada por 1,574 créditos de 220 trabajadores, por el periodo del 1° de enero de 2015 al 31 de marzo de 2016, se observó lo siguiente: Se verificó a través de la consulta 1505 "Estado de Cuenta" del sistema CREDERE, que en 22 casos, los montos de los créditos que se turnaron a la Oficina del Abogado General para cobranza judicial, no cumplen con el saldo capital mayor a \$50,000.00, como a continuación se señala:					CORRECTIVAS. La Dirección de Cobranza deberá enviar un informe a este OIC, con la justificación de cada caso, del por qué se enviaron a la Oficina del Abogado General para cobranza judicial. <i>Entregable: Informe dirigido al OIC.</i> PREVENTIVAS. La Subdirección General de Recuperación y Cartera en conjunto con la Oficina del Abogado General, deberán evaluar la necesidad de modificar el Manual de Crédito del Instituto FONACOT, en lo relativo a establecer las políticas y requisitos en que habrá excepciones por aquellos casos en que no sea una condicionante el monto adeudado para la cobranza judicial. <i>Entregable: Informe por parte de la Subdirección General de Recuperación y Cartera, y la Oficina del Abogado General con las acciones y en su caso las propuestas de modificación al Manual de Crédito.</i>																																																							
<table><tr><th>No.</th><th>No. de Crédito FONACOT</th><th>Nombre de Trabajador</th><th>No. de Créditos otorgados por Trabajador</th><th>Saldo Estado de cuenta</th></tr><tr><td>1</td><td>144277520</td><td>Arroyo Torres José Antonio</td><td>2</td><td>49,942.03</td></tr><tr><td>2</td><td>167080383</td><td>Navarro Valdez Francisco Armando</td><td>16</td><td>49,582.37</td></tr><tr><td>3</td><td>349500</td><td>Rodríguez Pérez Jorge Alberto</td><td>3</td><td>49,556.62</td></tr><tr><td>4</td><td>1897085</td><td>Santiago Martínez José Luis</td><td>1</td><td>47,625.57</td></tr><tr><td>5</td><td>1018553</td><td>Jiménez Balderas Guadalupe</td><td>2</td><td>44,152.88</td></tr><tr><td>6</td><td>2102075</td><td>Álvarez Aguilar José Gustavo</td><td>100</td><td>42,474.48</td></tr><tr><td>7</td><td>1811209</td><td>Hernández Rojas Luis Alonso</td><td>34</td><td>32,852.10</td></tr><tr><td>8</td><td>1189118</td><td>González Baeza Mauricio Adrián</td><td>2</td><td>25,475.88</td></tr><tr><td>9</td><td>1516979</td><td>Valdez Rosas Rodolfo Javier</td><td>9</td><td>23,568.67</td></tr><tr><td>10</td><td>923685</td><td>Francisco Luría Hugo</td><td>1</td><td>22,640.70</td></tr></table>					No.	No. de Crédito FONACOT	Nombre de Trabajador	No. de Créditos otorgados por Trabajador	Saldo Estado de cuenta	1	144277520	Arroyo Torres José Antonio	2	49,942.03	2	167080383	Navarro Valdez Francisco Armando	16	49,582.37	3	349500	Rodríguez Pérez Jorge Alberto	3	49,556.62	4	1897085	Santiago Martínez José Luis	1	47,625.57	5	1018553	Jiménez Balderas Guadalupe	2	44,152.88	6	2102075	Álvarez Aguilar José Gustavo	100	42,474.48	7	1811209	Hernández Rojas Luis Alonso	34	32,852.10	8	1189118	González Baeza Mauricio Adrián	2	25,475.88	9	1516979	Valdez Rosas Rodolfo Javier	9	23,568.67	10	923685	Francisco Luría Hugo	1	22,640.70	
No.	No. de Crédito FONACOT	Nombre de Trabajador	No. de Créditos otorgados por Trabajador	Saldo Estado de cuenta																																																								
1	144277520	Arroyo Torres José Antonio	2	49,942.03																																																								
2	167080383	Navarro Valdez Francisco Armando	16	49,582.37																																																								
3	349500	Rodríguez Pérez Jorge Alberto	3	49,556.62																																																								
4	1897085	Santiago Martínez José Luis	1	47,625.57																																																								
5	1018553	Jiménez Balderas Guadalupe	2	44,152.88																																																								
6	2102075	Álvarez Aguilar José Gustavo	100	42,474.48																																																								
7	1811209	Hernández Rojas Luis Alonso	34	32,852.10																																																								
8	1189118	González Baeza Mauricio Adrián	2	25,475.88																																																								
9	1516979	Valdez Rosas Rodolfo Javier	9	23,568.67																																																								
10	923685	Francisco Luría Hugo	1	22,640.70																																																								

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

L.C. Gerardo Pacheco San Miguel
Gerente de Auditoría Financiera y Operacional

L.C. José Aníbal Méndez Tello
Titular del Área de Auditoría Interna

11	1660368	Méndez Hernández Fausto	5	22,016.04
12	187220695	Rodríguez Domínguez Heber	2	19,580.41
13	1840342	Durán Chávez Pablo	5	15,681.95
14	145038910	Espinoza Olguín Mario	2	14,582.61
15	2056062	Zenteno Calderón Francisco José	1	12,693.66
16	147168749	Merino García José Genero	1	10,931.03
17	136540	Vázquez Escalante José	41	5,701.44
18	760666	Lozano Sánchez Juan Manuel	2	0
19	142257670	Rodríguez Rodríguez Javier	50	0
20	727775	Parra Vázquez Luis Ricardo	2	-704.04
21	1756884	Barrios Molina Joseph Alexander	2	-1,612.27
22	1955741	Gómez Lima Efrén	1	-2,600.97
Total				484,141.16

Act. Abraham Barrientos Velázquez
Subdirector General de Recuperación y Cartera.

Lic. Francisco Javier Guzmán Yañez
Director de lo Contencioso

Fecha de Firma: 30 de junio de 2016.
Fecha compromiso: 1 de septiembre de 2016.

Situación que contraviene lo establecido en el apartado 4.4.1 "Políticas para la Recuperación Judicial", numeral 2 del Manual de Crédito del Instituto FONACOT.

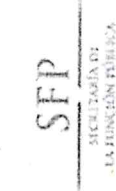
FUNDAMENTO LEGAL.

Apartado 4.4.1 "Políticas para la Recuperación Judicial" numeral 2, del Manual de Crédito del Instituto FONACOT, MA09.23 y MA09.24, vigentes del 31/07/2014 al 23/08/2015 y del 24 de agosto de 2015 a la fecha, respectivamente.

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

L.C. Gerardo Pacheco Santmigue
Gerente de Auditoría Financiera y Operacional

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: 08/2016 Número de observación: 5 Monto fiscalizable: \$ 10,835,547.43 Monto fiscalizado: N/A Monto por aclarar: N/A Monto por recuperar: N/A Riesgo: MEDIANO

Ente: Instituto FONACOT	Sector: Trabajo y Previsión Social	Clave: 14120
Áreas Auditadas: Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas; Subdirección General de Recuperación y Cartera; Subdirección General de Crédito; Subdirección General Comercial; Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación y la Oficina del Abogado General.		
Clave de programa y descripción de la auditoría: 700 "Actividades Específicas Institucionales".		
OBSERVACIÓN		RECOMENDACIONES
DEBILIDADES DE CONTROL INTERNO EN LAS OPERACIONES DE COBRANZA. 1. Derivado de la visita realizada a las oficinas del Call Center "KJFM Diseños y Soluciones, S.A. de C.V.", en el mes de mayo de 2016, se aplicó un cuestionario de control interno al Coordinador encargado de la cartera del Instituto FONACOT, de lo anterior se identificó lo siguiente: - Las gestiones de cobranza directa a trabajadores realizada por el Call Center únicamente incluyen la realización de llamadas telefónicas, sin realizar envío de mensajes cortos (SMS), tal y como lo establece el contrato respectivo. Se comentó que el Call Center está en espera del área de Cobranza para poder estructurar el envío de correos electrónicos y mensajes cortos (SMS). Lo anterior contraviene lo dispuesto por el apartado 4.2.2 Requisitos para la Cobranza Directa a Trabajadores, numeral 1 del Manual de Crédito del Instituto FONACOT, que a la letra dice: "Las gestiones de cobranza directa a trabajadores se realizarán mediante llamadas telefónicas, envío de requerimientos vía electrónica o cualquier otro medio que utilice el Call center, conforme a la base de datos enviada por la Dirección de Cobranza dentro de los primeros 10 días de cada mes". - La Dirección de Gestión Comercial para realizar la entrega de las bases de datos de los Trabajadores para la cobranza directa a través del Call Center, lo hace vía correo electrónico, sin realizar la entrega en CD con oficio respectivo de la entrega formal, por lo que se determina una deficiencia de control interno. Lo anterior, en contravención a lo dispuesto en el numeral 2, de la Regla de Negocio No. 10 (RN10) del Procedimiento para la Cobranza Directa a Trabajadores (documento realizado entre la Dirección de Cobranza y la Dirección de Gestión Comercial); que a la letra dice: "Se entregarán las bases de los Despachos de Call Center a más tardar cinco días posteriores a su recepción por medio de plataforma FTP y envío en CD con oficio respectivo de entrega formal".		CORRECTIVAS. 2. La Subdirección General de Recuperación y Cartera a través de la Dirección de Cobranza y de la Dirección de Información y Control de Cartera, deberán solicitar a la Dirección de Recursos Humanos, los cambios a la estructura del organigrama de las direcciones antes mencionadas. <i>Entregable: La documentación soporte que evidencie la solicitud de los cambios a realizar en la estructura de la Dirección de Cobranza y de la Dirección de Información y Control de Cartera.</i> PREVENTIVAS. 1. La Dirección de Cobranza y la Dirección de Gestión Comercial, deberán de establecer documentalmente las instrucciones a los operadores del Call Center para la realización del envío de requerimientos vía electrónica y mensajes cortos (SMS) para las gestiones de cobranza directa a trabajadores. <i>Entregable: Oficio dirigido al PIC, con el soporte documental que evidencie las gestiones de cobranza directa realizadas por el Call Center mediante correos electrónicos y mensajes cortos (SMS).</i>



L.C. Gerardo Pacheco San Miguel
Gerente de Auditoría Financiera y Operacional



L.C. José Antonio Mendoza Tello
Titular del Área de Auditoría Interna



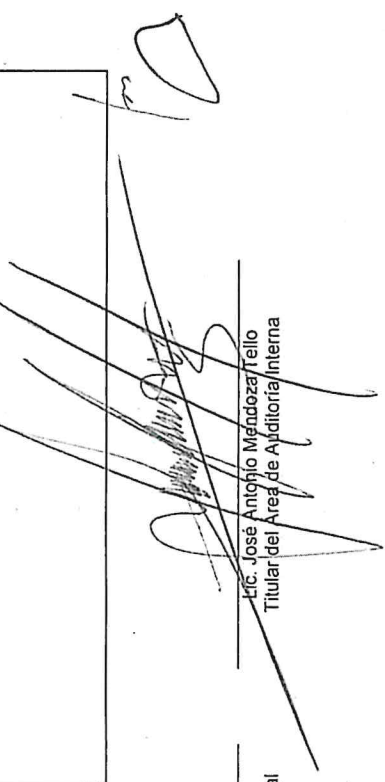
L.C. Víctor Manuel Cortés Galicia
Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad

	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: 08/2016 Número de observación: 5 Monto fiscalizable: \$ 10,835,547.43 Monto fiscalizado: N/A Monto por aclarar: N/A Monto por recuperar: N/A Riesgo: MEDIANO
--	---	---

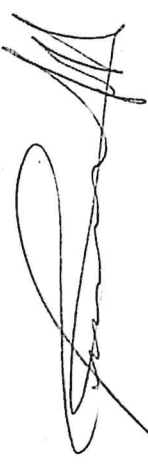
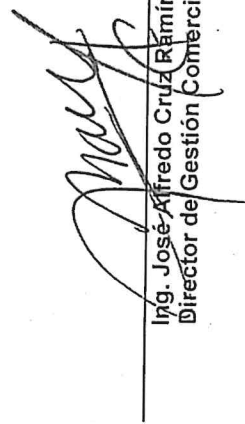
2. Asimismo, de la aplicación de cuestionarios de control interno al Director de Cobranza, al Director de Información y Control de Cartera y a sus respectivos Subdirectores, en los meses de abril y mayo de 2016, se detectó lo siguiente: - El Subdirector de Mesa de Control actualmente está asignado a la Dirección de Cobranza conforme lo establece el Manual de Organización específico de dicha Dirección; sin embargo, las funciones y responsabilidades que desempeña son las descritas en el puesto de Subdirector de Control de Cartera, que estructuralmente está adscrito a la Dirección de Información y Control de Cartera, conforme lo establece el Manual de Organización específico de la misma Dirección. - Asimismo, actualmente no se tiene definido al personal encargado de realizar las funciones de la Subdirección de Mesa de Control, motivo por el cual se carece de un control adecuado en las funciones a cargo de esta Subdirección, lo que pudiera afectar la efectividad en la ejecución de los procesos. Cabe señalar, que no se ha realizado ningún cambio en las estructuras de las Direcciones anteriormente mencionadas, dejando de observar lo dispuesto por el Manual de Organización específico a la Dirección de Cobranza, versión MO21.00, fracción X, numerales 1.2 y 1.4, y el Manual de Organización específico de la Dirección de Información y Control de Cartera, versión MO22.00, fracción X, numeral 1.1. FUNDAMENTO LEGAL. Manual de Organización específico a la Dirección de Cobranza, versión MO21.00, fracción X, numerales 1.2 y 1.4, y el Manual de Organización específico de la Dirección de Información y Control de Cartera, versión MO22.00, fracción X, numeral 1.1. Manual de Crédito del Instituto FONACOT, apartado 4.2.2 Requisitos para la Cobranza Directa a Trabajadores, numeral 1, versiones MA09.23 y MA09.24, vigentes del 31/07/2014 al 23/08/2015 y del 24.	La Dirección de Cobranza en conjunto con la Dirección de Gestión Comercial, deberán realizar las acciones necesarias para formalizar el documento denominado "Procedimiento para la cobranza directa a trabajadores (Reglas de Negocio)", a fin de que sea un documento normativo dentro de las operaciones de la cobranza administrativa. <i>Entregable: La propuesta realizada ante el Comité correspondiente y la documentación soporte que evidencie los cambios realizados en el Manual de Crédito del Instituto FONACOT.</i> 2. La Dirección de Cobranza, deberá definir quien está a cargo de las funciones y responsabilidades de la Subdirección de Mesa de Control, descritas en el Manual de Organización específico de la Dirección de Cobranza. <i>Entregable: El acuse del oficio dirigido al personal designado, que estará a cargo de la Subdirección de Mesa de Control.</i>  Act. Abraham Barrientos Velázquez Subdirector General de Recuperación y Cartera.
---	---

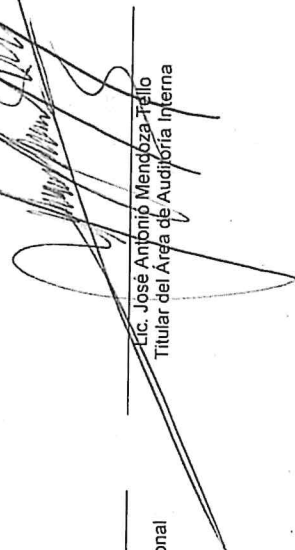

L.C. Víctor Manuel Cortés Galicia
Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad


L.C. Gerardo Pacheco San Miguel
Gerente de Auditoría Financiera y Operacional


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

	Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores		Hojas: No. 3 de 3
	Cédula de Observaciones		Número de auditoría: 08/2016 Número de observación: 5 Monto fiscalizable: \$ 10,835,547.43 Monto fiscalizado: N/A Monto por aclarar: N/A Monto por recuperar: N/A Riesgo: MEDIANO

de agosto de 2015 a la fecha, respectivamente. Regla de Negocio No. 10 (RN10) del Procedimiento para la Cobranza Directa a Trabajadores, numeral 2. Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en Materia de Control Interno y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, Título segundo "Modelo Estándar de Control Interno", capítulo II "Estructura del Modelo", numeral 14, fracción II.3 "Operativo", primera. Ambiente de Control, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de julio de 2010, última reforma publicada el 2 de mayo de 2014; que a la letra dice: "Las funciones se realizan en cumplimiento al manual de organización".	 Mtro. Jesús López Pérez Director de Cobranza.  Lic. Ranulfo Guzmán Miranda Director de Información y Control de Cartera.  Ing. José Alfredo Cruz Ramírez Director del Gestión Comercial. 34
Fecha de Firma: 30 de junio de 2016. Fecha compromiso: 1° de septiembre de 2016.	

 Lic. Víctor Manuel Cortés Galicia Coordinador Administrativo de Alta Responsabilidad	 Lic. Gerardo Pacheco San Miguel Gerente de Auditoría Financiera y Operacional	 Lic. José Antonio Mendoza Tello Titular del Área de Auditoría Interna
---	---	--