

Nombre y clave del proceso:

Originación del Crédito (Afiliación de Centros
de Trabajo)

Dependencia o Entidad:
Instituto del Fondo Nacional para el
Consumo de los Trabajadores

Clave del acto: 03/2023

Visita de mejora, ejercicio fiscal 2023

CÉDULA DE RESULTADOS DEFINITIVOS

Junio de 2023

[Handwritten signature]



Contenido:

Resultado Núm. 1	3
Áreas de oportunidad en las estrategias para incentivar la afiliación de Centros de Trabajo. Con observaciones y recomendaciones	3
Resultado Núm. 2	6
Deficiencias en los diferentes canales de comunicación con los que cuenta el Instituto para incentivar la afiliación de CT's. Con observaciones y recomendaciones	6
Resultado Núm. 3	12
Áreas de oportunidad en los Convenios de afiliación, colaboración y difusión celebrados por parte del Instituto FONACOT. Con observaciones y recomendaciones	12
Resultado Núm. 4	16
Sistema institucional de Afiliación con deficiencias en el proceso de Afiliación de CT's. Con observaciones y recomendaciones	16
Resultado Núm. 5	21
Áreas de oportunidad en las Metas de afiliación de CT's para las Direcciones de Tlaxtepec, Vallejo y la Representación de Pachuca. Con observaciones y recomendaciones	21
Resultado Núm. 6	24
Deficiencias en las herramientas y mecanismos utilizados e implementados para validar y dar seguimiento a la afiliación de CT's. Con observaciones y recomendaciones	24
Conclusión General	28
Hoja de firmas	30
Servidores públicos directamente responsables de atender las acciones planteadas	30
Hoja de firmas	31
Personal comisionado que determinó las observaciones	31



Resultado Núm. 1

Áreas de oportunidad en las estrategias para incentivar la afiliación de Centros de Trabajo. Con observaciones y recomendaciones.

El marco normativo en materia de afiliación de los Centros de Trabajo (CT's) establece lo siguiente:

Ley Federal del Trabajo (LFT), última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 27 de diciembre de 2022, artículo 132, fracción XXVI Bis:

Artículo 132.- Son obligaciones de los patrones:

XXVI Bis. Afiliar al centro de trabajo al Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, a efecto de que los trabajadores puedan ser sujetos del crédito que proporciona dicha entidad. La afiliación será gratuito para el patrón.

Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (ESTATUTO) publicado en el DOF el 15 de julio de 2022, artículo 60, fracción I:

ARTÍCULO 60.- La persona Titular de la DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA COMERCIAL tendrá las siguientes atribuciones y facultades:

I. Dirigir el desarrollo del programa anual de trabajo del área, que incluye las metas de colocación, las estrategias de afiliación de centros de trabajo, el diseño de nuevos productos, herramientas digitales, campañas de mercadotecnia, canales y atención a la población trabajadora formal, así como informar periódicamente los resultados al respecto;

Programa de Trabajo Institucional 2022-2024 del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, publicado en el DOF el 28 de junio de 2022, Objetivo Prioritario 2, estrategia prioritaria 2.1:

Objetivos prioritarios del Programa de Trabajo Institucional 2022-2024 del Instituto FONACOT.

2. "Incrementar la afiliación de centros de trabajo para ampliar la base de personas trabajadoras formales en condiciones para acceder al crédito".

Estrategia prioritaria 2.1.- Intensificar las medidas y colaboraciones interinstitucionales que fomenten la afiliación de los centros de trabajo y la conclusión de las gestiones en proceso, para ampliar la base de personas trabajadoras en condiciones para acceder al crédito.

Handwritten signature and initials



Desarrollo

En relación con lo anterior, el 15 de marzo y el 17 de mayo de 2023, el Área de Auditoría Interna, de Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública (AAIDMGP) del Órgano Interno de Control (OIC) en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (Instituto FONACOT) emitió dos requerimientos de información con números de oficios AAIDMGP/017/2023 y AAIDMGP/041/2023, respectivamente, mediante los cuales solicitó a la Dirección General Adjunta Comercial (DGAC) las herramientas y los mecanismos utilizados para incentivar la Afiliación de los CT's.

La Subdirección General Comercial (SGCOM) atendió los requerimientos con oficios número SGCOM/187/04/2023 y SGCOM/273/05/2023 de fechas 05 de abril y 24 de mayo de 2023, respectivamente, mediante los cuales informó que de manera bimestral se realiza un informe de Resultados de la Afiliación de CT's al Instituto FONACOT, el cual es presentado en las sesiones del Comité de Operaciones.

Adicionalmente, en el Oficio Anexo DM/014/2023 de fecha 23 de marzo de 2023, la Dirección de Mercadotecnia (DM) indicó que se realiza un análisis mensual de los CT's afiliados al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) versus los CT's Afiliados al Instituto FONACOT, con lo que obtiene una base de datos denominada "Centros de Trabajo pendientes de Afiliar al Instituto", la cual es proporcionada a las Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones (DEPyR) con la finalidad de que exista un acercamiento con los CT's para su afiliación.

Al respecto, en las visitas realizadas por el personal comisionado del OIC a las Direcciones de Vallejo, Tlaxtepec y a la Representación de Pachuca los días 08, 09 y 16 de mayo de 2023, respectivamente, se verificaron las herramientas y los mecanismos utilizados para incentivar la Afiliación de los CT's y se identificó que por medio de la plataforma de SharePoint, la DM remite una base de datos de los CT's agrupados por región, los cuales son contactados por las DEPyR mediante correo electrónico y oficios, a fin de que concluyan su afiliación o participen en el Taller de Afiliación.

Durante las visitas, el personal de las Direcciones mostró al OIC ejemplos de correos electrónicos que son rechazados debido a que el dominio del destinatario ya no existe, el buzón del remitente está lleno o porque ya no labora la persona que registró dicho correo, lo cual dificulta contactar a los CT's para dar seguimiento a su proceso de afiliación.

Para dar atención a esta área de oportunidad, mediante Oficio No. SGCOM/313/06/2023 de fecha 15 de junio de 2023, la SGCOM informó a este OIC lo siguiente:

Debido a que la información contenida en la base de datos es proporcionada por el IMSS, se requerirá la intervención de la Dirección de Crédito, para que por su conducto se solicite a dicho Instituto complementar la información y estar así en la posibilidad de contar con los datos de contacto suficientes para

realizar una promoción efectiva a todos aquellos CT's que no han concluido su afiliación al Instituto FONACOT.

Conclusión

El OIC identificó áreas de oportunidad relacionadas con la información de la base de datos que utilizan las DEPyR para contactar a los CT's a fin de que se afilien o concluyan este proceso, toda vez que la información de contacto no está actualizada. Para solventar esta problemática, el Instituto FONACOT solicitará al IMSS la información suficiente para contactar a los CT's y realizar una promoción efectiva para su afiliación.

La actualización de la información de contacto de los CT's contribuirá al seguimiento y optimización del proceso de afiliación al instituto, conforme al artículo 60, fracción I del ESTATUTO y la acción puntual 2.1.1 del Programa de Trabajo Institucional 2022-2024 del Instituto FONACOT.

Una vez expuesto lo anterior, este OIC emite la recomendación siguiente:

Recomendación Núm. 1

La DGAC deberá establecer mecanismos para actualizar las Bases de Datos con la información de contacto de los CT's que se remite a las DEPyR, lo cual permitirá un acercamiento con los CT's para atender sus dudas sobre el trámite de afiliación y que un mayor número de ellos la concluya.

Lo anterior, a efecto de contribuir al interior del Instituto al seguimiento y optimización del proceso de afiliación de los CT's conforme al artículo 60, fracción I del ESTATUTO y la acción puntual 2.1.1 del Programa de Trabajo Institucional 2022-2024 del Instituto FONACOT.

Se deberá proporcionar a este OIC un programa de trabajo firmado que contenga fecha de elaboración, actividades a realizar con fechas compromiso, entregables, nombre, cargo y firma de quien lo elabora, supervisa y autoriza, así como la documentación que acredite la atención de esta recomendación.

[Handwritten signature and initials]

Resultado Núm. 2

Deficiencias en los diferentes canales de comunicación con los que cuenta el Instituto para incentivar la afiliación de CT's. Con observaciones y recomendaciones.

El marco normativo en materia de canales de comunicación para incentivar la afiliación de CT's establece lo siguiente:

ESTATUTO, artículos 60, fracción I y 64 fracción XV;

ARTÍCULO 60.- La persona Titular de la DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA COMERCIAL tendrá las siguientes atribuciones y facultades:

I. Dirigir el desarrollo del programa anual de trabajo del área, que incluye las metas de colocación, las estrategias de afiliación de CT's, el diseño de nuevos productos, herramientas digitales, campañas de mercadotecnia, canales y atención a la población trabajadora formal, así como informar periódicamente los resultados al respecto;

ARTÍCULO 64.- La persona Titular de la SUBDIRECCIÓN GENERAL COMERCIAL, tendrá las siguientes atribuciones y facultades:

XV. Coordinar las campañas de mercadotecnia, así como el diseño y elaboración de los materiales de promoción y eventos para la difusión del crédito y la afiliación de CT's, la colaboración y/o difusión con instituciones públicas y privadas, para incentivar el cumplimiento de la obligatoriedad de la afiliación de los CT's, y dar a conocer el derecho y los beneficios de los trabajadores relativos al crédito;

Desarrollo

El 15 de marzo de 2023 el AAIDMGP del OIC emitió el requerimiento de información con número de oficio AAIDMGP/017/2023, mediante el cual solicitó a la DGAC las herramientas y los mecanismos utilizados para incentivar la afiliación de CT's. La SGCOT atendió este requerimiento mediante oficio SGCOT/187/04/2023 de fecha 05 de abril de 2023.

a) Carteles, página web institucional y redes sociales

La DM indicó que las sucursales cuentan con materiales de apoyo como carteles, lonas, volantes y folletos con la información completa del Instituto, las vías y requisitos para la afiliación, así como las publicaciones en redes sociales para personas trabajadoras, comunicándoles que si se cambian a un CT que no esté afiliado le informen a su área de Recursos Humanos o bien le compartan los datos al Instituto FONACOT para realizar un acercamiento a fin de que el CT cumpla con su afiliación.





- **Carteles**

En las visitas realizadas por el personal comisionado del OIC a las Direcciones de Vallejo, Tlalneperitla y a la Representación de Pachuca, no se identificó material promocional que señale los requisitos para la afiliación de CT's, así como las nuevas condiciones establecidas en el Manual de Crédito del Instituto FONACOT; es decir, no están visibles los carteles mencionados por la DM, los que están publicados hacen referencia a las personas trabajadoras para que inviten a los CT's a afiliarse y los beneficios de la afiliación.

- **Página web Institucional**

Este OIC detectó que en el apartado de "Empresa" de la página web institucional, en el primer párrafo, se ubica una liga que permite descargar un Manual de usuario denominado "NUEVO MICROSITIO DE AFILIACIÓN FONACOT: SOLICITUD DE AFILIACIÓN DE CT'S DEL SECTOR PRIVADO" en su Versión 1 [s.f.]:

https://www.fonacot.gob.mx/empresa/Documents/Manual%20de%20Usuario%20Portal%20Externo_010822.pdf

Asimismo, en el apartado de servicios en línea, al momento de acceder al módulo de Afiliación de CT's, al lado izquierdo se presenta un acceso a otro Manual de usuario denominado "NUEVO MICROSITIO DE AFILIACIÓN FONACOT: SOLICITUD DE AFILIACIÓN DE CT'S DEL SECTOR PRIVADO" Versión 2 - septiembre 2021:

<https://bgsfonacotprod.blob.core.windows.net/o-imgs/Manual%20de%20Usuario%20Portal%20Externo.pdf>

Por lo que se tienen publicadas en la página web Institucional dos versiones diferentes del manual de usuario para el Micrositio de Afiliación de CT's; las cuales se observó no están actualizadas.

- **Redes sociales**

Este OIC identificó que el Instituto FONACOT efectuó diversas publicaciones en Facebook, Instagram y Twitter a fin de invitar a los CT's a afiliarse o para invitarlos a que participen en un taller en línea con el propósito de que conozcan los requisitos y los pasos a seguir.

Así también, se verificó cómo interactúa el Instituto FONACOT con los ciudadanos en la plataforma de Facebook, de lo cual se identificaron casos en los que el trabajador no recibió una respuesta satisfactoria o se le indicaba que su CT no había iniciado el trámite o le faltaban documentos, aun sin conocer los datos del CT. Por ejemplo, se detectó el caso de un trabajador que realizó una consulta relacionada con su CT que no está afiliado y la respuesta que se le dio es que tenía que acudir a una asesoría a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. En otro caso se le indicó que debería recordarle a la empresa que por ley se debe afiliarse por ser un derecho de los trabajadores. Lo anterior delega la responsabilidad de solución al trabajador y lo que se requiere es un apoyo por parte de las DEPyR.



Handwritten notes and signatures in blue ink, including a large signature and some initials.



Por lo que, esta Instancia Fiscalizadora observó que en ocasiones no se le brinda al trabajador la información que pudiera incentivar la afiliación de su CT, o no en todos los casos es la adecuada o suficiente para orientar al trabajador.

b) Talleres de Afiliación

La DM informó que mensualmente se realizan Talleres de Afiliación para guiar a los CT's en el proceso de afiliación al Instituto FONACOT por medio del Micrositio, para resolver y dar seguimiento a sus dudas. La difusión se lleva a cabo en redes sociales y en las DEPyR mediante correos electrónicos y WhatsApp.

El 11 de marzo de 2023 personal del OIC participó de manera remota en un Taller de Afiliación con el propósito de revisar el contenido, la forma en que se imparte y la interacción con los CT's. Dicho curso tuvo una duración aproximada de 2 horas, en el cual se pudo observar que es una guía para realizar la afiliación conforme al Manual de usuario del Micrositio de Afiliación de CT's; por tales motivos, este OIC recomienda revisar el contenido para identificar las áreas de oportunidad, a fin de que el taller sea una herramienta que provea de información clave y útil para facilitar el proceso de afiliación y disminuya la duración del taller para hacerlo más didáctico y accesible.

Asimismo, se identificó que el facilitador del curso señaló que el requisito "Poder notarial" es "específico" para afiliar al CT, lo cual discrepa con lo señalado en la Regla 2 del Procedimiento Específico de Afiliación de CT's, y Sucursales del Sector Público y Privado, lo que ratifica la falta de actualización del material presentado en el taller.

En respuesta a la presentación de la Cédula de Resultados Preliminares, la SGCOT mediante Oficio No. SGCOT/313/06/2023 de fecha 15 de junio de 2023, indicó lo siguiente:

"El taller del Micrositio de Afiliación comenzó a impartirse desde 2020 con la finalidad de orientar a los Centros de Trabajo en el llenado, envío y corrección de la solicitud mediante la plataforma, y aclarar dudas específicas sobre el procedimiento que conlleva realizar el trámite por esta vía.

Dada la necesidad de impulsar la afiliación al Instituto Fonacot, este taller comenzó a utilizarse como un medio de promoción y de atención, lo que, a su vez, provocó que fuera más demandado. Actualmente se difunde a través de las Direcciones Estatales, Cámaras y redes sociales, y se imparte de manera periódica, logrando una afluencia importante cada sesión. En 2022 el promedio de personas participantes por taller fue de 67 personas, con un mínimo de 15 y un máximo de 105. En 2023, el promedio a la fecha es de 98 personas por taller, con un mínimo de 38 y un máximo de 159. La duración de la sesión varía en función de la cantidad de personas que participan.

El contenido que se utiliza para la impartición del taller, si bien muestra los pasos principales del proceso de afiliación a través del Micrositio busca transmitir





aspectos clave que requieren saber los Centros de Trabajo para realizar el trámite de manera rápida y eficiente; no es una copia del Manual de usuario. Cabe destacar que el contenido se ha ido ajustando a las necesidades de información de las personas participantes.

Para atender la recomendación, se simplificarán algunos aspectos del contenido que no representan mayor dificultad para los Centros de Trabajo, según lo que se ha observado en los distintos talleres y conforme a la retroalimentación recibida de las Direcciones Estatales.

Respecto al punto del Poder Notarial, se revisó el Procedimiento Específico de Afiliación de CT's y Sucursales Sector Público y Privado vigente (PR25.06) donde, como parte de la documentación requerida, se solicita el Poder Notarial para Personas Morales y Físicas que no realizan por sí mismas el trámite. Se reforzará el contenido para evitar que la persona facilitadora mencione que es un Poder Notarial a aspectos normativos del proceso de afiliación que no se puedan resolver durante el taller, se canalizarán al área correspondiente para su atención.*

c) Cuestionarios a CT's afiliados

De la revisión a las bases de datos de los CT's con estatus afiliados, pre-afiliados, activos, etc., de los ejercicios 2022 y 2023, proporcionadas por la SGCOT, se determinó un universo de 9,406 CT's, a los cuales el personal comisionado del OIC envió vía correo electrónico un Cuestionario de 13 reactivos con el objetivo de conocer su opinión del Proceso de Afiliación al Instituto FONACOT y se obtuvo la participación de 621 CT's.

De los resultados, se identificó lo siguiente:

- El 61.7% de los CT's se enteró de los requisitos de afiliación mediante la página web del Instituto FONACOT, por lo que fue el medio más utilizado, seguido de la visita a las sucursales con un 20.9% y el restante 17.4% por otros medios.



Página web	61.7%
Acudieron a Sucursales	20.9%
Otro	11.8%
Llamada a Sucursales	3.5%
Atención a Clientes (teléfono)	1.5%
Feria o evento público	0.6%

[Handwritten signatures and initials]



- El 89.5% consideró fácil entender los requisitos para realizar el trámite de afiliación de CT's.



Si	89.5%
No	10.5%

Sin embargo, el 9.6% emitió comentarios relacionados con los requisitos, de los cuales de forma genérica se enuncian los siguientes:

1. Los formatos para realizar la afiliación son confusos.
2. En el portal no está disponible el convenio para su descarga.
3. Existen diferencias en cuanto a los documentos requeridos de forma presencial, su vigencia y los que se indican en la página de internet.
4. Para concretar la afiliación de forma presencial se debe acudir en varias ocasiones a las DEPyR.

Para dar atención a este resultado y sus áreas de oportunidad, mediante Oficio No. SGGOM/313/06/2023 de fecha 15 de junio de 2023, la SGGOM informó a este OIC lo siguiente:

- Se solicitará la actualización de los requisitos para la Afiliación de CT's que se encuentran enlistados en el portal web del Instituto FONACOT.
- En lo que se refiere al material impreso en las Direcciones de Vallejo, Tlaxtepec y la Representación de Pachuca, ya se encuentran colocados los posters con un código QR o Link que dirige a la página FONACOT en el apartado de "Centro de Trabajo" donde se detallan los requisitos indispensables y la documentación con la que deben contar al momento de realizar el trámite.
- El manual del Nuevo Micrositio será actualizado y publicado en la página web del Instituto FONACOT.

Conclusión

Se observaron áreas de oportunidad en las estrategias de difusión implementadas en los diferentes canales de comunicación, toda vez que durante las visitas realizadas por el personal del OIC no se advirtió material publicado con los requisitos del trámite de afiliación de CT's; no se identificó un criterio definido para dar respuesta a las inquietudes que se presentan en las redes sociales relacionadas con la afiliación de CT's; así también, se



Resultado Núm. 3

Áreas de oportunidad en los Convenios de afiliación, colaboración y difusión celebrados por parte del Instituto FONACOT. Con observaciones y recomendaciones

El marco normativo en materia de Convenios de afiliación, colaboración y difusión del Instituto FONACOT establece lo siguiente:

ESTATUTO, artículos 60, fracción VIII, 64 fracción X y 72, fracción III.

ARTÍCULO 60.- La persona Titular de la DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA COMERCIAL tendrá las siguientes atribuciones y facultades:

VIII. Promover la firma de convenios de afiliación, colaboración y difusión, con instituciones públicas y privadas, y en su caso, suscribirlos con la finalidad de impulsar la afiliación de CT's y el otorgamiento de crédito a los /las trabajadores/as formales.

ARTÍCULO 64.- La persona Titular de la SUBDIRECCIÓN GENERAL COMERCIAL tendrá las siguientes atribuciones y facultades:

X. Coordinar con las Direcciones Estatales o de Plaza la suscripción de convenios de afiliación de CT's de los Apartados A y B del artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

ARTÍCULO 72.- Las personas Titulares de las DIRECCIONES ESTATALES O DE PLAZA, adscritas a las Direcciones Comerciales Regionales correspondientes, dentro del ámbito de su circunscripción, tendrán las siguientes atribuciones y facultades:

III. Dar seguimiento y suscribir, en su caso, convenios de afiliación, colaboración y/o difusión con instituciones públicas y privadas, para incentivar el cumplimiento de la obligatoriedad de afiliación al Instituto de los CT's, así como dar a conocer los beneficios de los productos y servicios del Instituto a las personas trabajadoras.

Desarrollo

En relación con lo anterior, el 15 de marzo y el 17 de mayo de 2023 el AAIDMGP del OIC emitió dos requerimientos de información con números de oficios AAIDMGP/017/2023 y AAIDMGP/041/2023, respectivamente, mediante los cuales se solicitaron a la DGAC las estrategias y las acciones puntuales realizadas a fin de fomentar la firma de convenios. La SCCOM atendió estos requerimientos mediante oficios SCCOM/187/04/2023 y SCCOM/273/05/2023 de fecha 05 de abril y 24 de mayo de 2023, respectivamente.



[Handwritten signatures and initials]



a) Convenios de Difusión

La DM informó las acciones siguientes:

- Durante 2022 y 2023 se firmaron 105 convenios de difusión, 96 y 9, respectivamente, con diversas Cámaras, CT's e instituciones, entre los que destacan: Grupo ACIR, el cual favorecerá no solo a la difusión interna del instituto sino también en sus medios de comunicación; TOKA de México e instituciones como la Cámara de Comercio, Servicios y Turismo de la CDMX (CANACO), Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX) y varios Colegios de Contadores Públicos de diversos Estados, con quienes se trabaja en conjunto para la difusión y conocimiento del Crédito FONACOT entre sus colaboradores.
- En cuanto a la firma de convenios con instituciones de Gobierno, destacan la Secretaría de Cultura, el Ayuntamiento de Mexicali y el Municipio de Juárez. En 2023 se firmó un convenio con la Financiera para el Bienestar, con quien se espera crear estrategias que favorezcan a las y los colaboradores de ambas instituciones.
- La meta para 2023 es de 103 convenios, la DM ha trabajado en conjunto con las DEPyR con el fin de generar acercamientos a un mayor número de cámaras y CT's, tales como la Barra Americana de Abogados, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y la Confederación Mexicana de Obreros y Campesinos.
- Se estableció que cada Dirección Estatal debe firmar por lo menos un convenio en el año para contribuir a la meta de su Región.

Durante las visitas realizadas por el personal comisionado del OIC, se identificó que la Dirección de Vallejo no ha suscrito convenios; la Dirección de Tlaxtepec suscribió dos (uno en 2022 y otro en 2023) y la Representación de Pachuca tres en el ejercicio 2022.

Sobre este particular, mediante oficio número AAIDMGP/041/2023 de fecha 17 de mayo de 2023, este OIC solicitó a la DGAC informar el número de CT's afiliados como resultado de la firma de los convenios.

Con oficio número SCCOM/273/05/2023 de fecha 24 de mayo de 2023, la SCCOM informó que los convenios que se realizan con las Cámaras son de "buena fe" y, al tratarse de información sensible, no se establece el intercambio de evidencias o información, por tanto, no es proporcionada por las Cámaras y, en caso de requerir dicho intercambio, sería necesario modificar los anexos del convenio lo cual podría complicar la formalización del mismo.

[Handwritten signatures and initials]



b) Convenios de Afiliación

Por lo que respecta a las acciones implementadas para dar seguimiento a la conclusión de la afiliación de los CT's, mediante oficio número DM/014/2023 de fecha 23 de marzo de 2023, la DM informó que dio a conocer los nuevos requisitos, entre los cuales se encuentra la eliminación de la consulta a las Sociedades de Información Crediticia (SiC).

Durante las visitas realizadas por el personal comisionado del OIC, se verificaron dos Convenios de Afiliación de fecha 20 y 25 de abril de 2023, los cuales fueron firmados a través del Sistema Institucional de Afiliación, y se observó que en ambos documentos se mantiene la cláusula VIGÉSIMA denominada AUTORIZACIÓN PARA SOLICITAR REPORTES DE CRÉDITO DEL "CT", que señala lo siguiente:

VIGÉSIMA. AUTORIZACIÓN PARA SOLICITAR REPORTES DE CRÉDITO DEL "CT".

El "CT" autoriza expresamente al "INSTITUTO FONACOT" para que lleve a cabo investigaciones y monitoreo periódico sobre su comportamiento crediticio, con la Sociedad de Información Crediticia (SiC) contratada. Asimismo, el "CT" declara que conoce la naturaleza y alcance de la información que se solicitará, del uso que el "INSTITUTO FONACOT", hará de tal información y de que éste podrá realizar consultas periódicas de su historial, consintiendo que esta autorización se encuentre vigente por un período de 3 años contados a partir de su expedición y en todo caso durante el tiempo que se mantenga la relación jurídica. El "CT" está de acuerdo y acepta que este documento quede bajo propiedad del "INSTITUTO FONACOT" y/o Sociedad de Información Crediticia consultada para efectos de control y cumplimiento del artículo 28 de la Ley para Regular a las Sociedades de Información Crediticia, mismo que señala que las Sociedades sólo podrán proporcionar información al Usuario, cuando éste cuente con la autorización expresa del Cliente mediante su firma autógrafa.

Al respecto, el oficio circular conjunto con números SGCOC-CIR/13/07/2022 y SCC-CIR-06-07-2022 emitido por la Subdirección General de Crédito y la SGCOC, mediante correo electrónico de fecha 18 de julio de 2022, dio a conocer que la consulta a las SiC se eliminó con la entrada en vigor del Manual de Crédito del Instituto FONACOT, por lo que el Convenio de Afiliación no está actualizado.

Para dar atención a estas áreas de oportunidad, la SGCOC mediante Oficio No. SGCOC/313/06/2023 de fecha 15 de junio de 2023, informó a este OIC lo siguiente:

«El objeto de los "Convenios de difusión" es justamente acordar la difusión por parte de las Cámaras, Industrias, Sindicatos o Centro de Trabajo, sobre los beneficios que otorga el INFONACOT a sus afiliados al encontrarse afiliados, más no obliga la afiliación a los CT's que los integran.



No obstante, lo anterior, se solicitará a las Unidades Administrativas responsables de las adecuaciones del Sistema Institucional de Afiliación, nos informen la viabilidad de incluir un campo en el cual el CT informe si pertenecen a una Cámara, Sindicato o Asociación.

De forma paralela se solicitará al Área Jurídica, nos informen la viabilidad de adecuar el convenio de difusión a efecto de solicitar dentro de éste, el intercambio de información sobre los Centros de Trabajo que se encuentren afiliados a las Cámaras, Sindicatos o Asociaciones a fin de lograr una promoción efectiva.

Una vez obtenidos los análisis antes mencionados, la DGAC evaluará la viabilidad y el impacto de la implementación de cada una de ellas a efecto de poner en marcha la opción con mayor eficacia para el logro de los objetivos Institucionales y las metas comprometidas.»

Por lo que respecta al Convenio de Afiliación, la SGCOT señaló que "el documento se encuentra en proceso de actualización con un grado de avance del 90%, se estima a más tardar la última semana de junio realizar la carga de la nueva versión."

Conclusión

Se identifica que, si bien se realizan acciones concretas para suscribir convenios, no existe un mecanismo o indicador que permita evaluar los resultados y el impacto que generan. Al respecto, la DGAC verificará la viabilidad de incluir un campo en el Sistema Institucional de Afiliación para que el CT informe si pertenece a una Cámara, Sindicato o Asociación y solicitará al Área Jurídica del Instituto que le informe la viabilidad de adecuar el convenio de difusión, lo que contribuirá al cumplimiento de los artículos 60, fracción VIII, 64, fracción X y 72, fracción III, del ESTATUTO. Asimismo, es necesario actualizar el clausulado de los Convenios de Afiliación de CT's, debido a que se mantiene la cláusula de consulta a las SiC, la cual fue eliminada con la entrada en vigor del Manual de Crédito del Instituto FONACOT.

Una vez expuesto lo anterior, este OIC emite las recomendaciones siguientes:

Recomendación Núm. 5

Se recomienda a la DGAC, con el apoyo de la DM y la colaboración de las DEPyR del Instituto FONACOT, analizar la implementación de un mecanismo o un indicador que permita evaluar los resultados o el impacto que genera la suscripción de los convenios en la afiliación de CT's, conforme a los artículos 60, fracción VIII, 64 fracción X y 72, fracción III del ESTATUTO.

Handwritten signatures and initials in blue ink.



Recomendación Núm. 6

La DGAC deberá actualizar el formato del Convenio de Afiliación, de acuerdo con las modificaciones de sus requisitos conforme al Manual de Crédito del Instituto FONACOT, los procedimientos específicos y las circulares emitidas.

De lo antes expuesto se deberá proporcionar a este OIC un programa de trabajo firmado, que contenga fecha de elaboración, actividades a realizar con fechas compromiso, entregables, nombre, cargo y firma de quien lo elabora, supervisa y autoriza, así como la documentación que acredite la atención de cada recomendación.

Resultado Núm. 4

Sistema Institucional de Afiliación con deficiencias en el proceso de Afiliación de CT's. Con observaciones y recomendaciones.

El marco normativo en materia del proceso de Afiliación de CT's establece lo siguiente:

LFT, última reforma publicada el 27 de diciembre de 2022 en el DOF, artículo 132, fracción XXVI Bis:

Artículo 132.- Son obligaciones de los patrones:

XXVI Bis. Afiliar al centro de trabajo al Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, a efecto de que los trabajadores puedan ser sujetos del crédito que proporciona dicha entidad. La afiliación será gratuita para el patrón.

Procedimiento Especifico de Afiliación de CT's y Sucursales del Sector Público y Privado, de los Procedimientos Especificos de Origenación de Crédito del Instituto FONACOT, Clave PR25.06, Vigencia, julio 2022.

RN1. El CT deberá cumplir los siguientes requisitos ...

RN2. El CT deberá contar con la siguiente documentación...

RN3. El trámite se realiza a través del Sistema Institucional de Afiliación.

Si el trámite se hace en la DEPyR la documentación deber ser presentada por el CT en fisico, en formato legible.

Si el trámite lo hace el CT directamente en el Sistema Institucional de Afiliación, deberá escanear y cargar la documentación correspondiente cuando el sistema se lo indique.



[Handwritten signatures and initials in blue ink]

Desarrollo

El 15 de marzo de 2023 el AAIDMGP del OIC emitió el requerimiento de información con número de oficio AAIDMGP/017/2023, mediante el cual se solicitaron a la DGAC las actividades realizadas para afiliar a los CT's en el Sistema Institucional de Afiliación y las incidencias que presentó dicho sistema durante los ejercicios 2022 y 2023.

En atención al requerimiento, la SGCOR remitió el oficio número SGCOR/187/04/2023 de fecha 05 de abril de 2023, en el cual se presentó una base de datos con la información siguiente:

- Fecha de reporte
- Fecha de atención
- Caso (Descripción de la incidencia)
- Quien reportó
- Información CT (Número de contrato, RFC y razón social)
- Tipo de incidente
- No. Reporte DTI
- Estatus
- Observaciones

Derivado del análisis de la información, este OIC identificó que durante 2022 se presentaron 700 incidencias, de las cuales se resolvieron 691 con un promedio de atención de 12 días naturales y quedaron pendientes 9; no obstante, en 100 de las 691 incidencias, el ticket se cerró sin solucionar el problema.

En cuanto al ejercicio 2023, hasta el 17 de marzo se habían presentado 60 incidencias, de las cuales 50 se resolvieron, 8 se encontraban pendientes y 2 en proceso. De las 50 resueltas, 5 tienen observaciones que indican que no se solucionó el problema, pero sí se cerró el ticket. Por lo que se deben establecer acciones para solventar las deficiencias detectadas y atender la totalidad de incidencias.

En el caso de los CT's que no cuentan con dos años de antigüedad al ingresar su solicitud por el Sistema Institucional de Afiliación se genera un estatus 22,^y por lo que no se puede continuar con el proceso hasta que cumpla con la antigüedad requerida, en estos casos tiene que realizar su proceso de manera presencial en la Dirección del Instituto FONACOT más cercana.

Asimismo, los campos: a) Representante Legal, b) Razón Social; c) RFC y, d) Registro Patronal, no son editables en el sistema, por lo que, si hay un error en su captura, se detiene el proceso y el CT debe cargar nuevamente los datos una vez que se rechace la solicitud.

^y El trámite del CT queda en estatus 22 por no cumplir con la antigüedad de 2 años y en el Micrositio se registra como "Inicio de operaciones desfavorable".





Al respecto, los CT's indicaron las problemáticas siguientes:

1. Dificultad para subir los documentos requeridos y no permite corregir errores en la página (nombre del representante legal, etc.).
2. Tiempo excesivo de respuesta de la solicitud formulada a través del Micrositio.
3. Para concluir el trámite, en algunas ocasiones se debe acudir a las DEPyR y el trámite no siempre se encuentra en la Dirección más cercana.

- En general, la percepción de los CT's sobre el Micrositio es la siguiente:



Excelente	15.0%
Muy Buena	28.0%
Buena	37.7%
Regular	14.7%
Mala	4.6%

Para dar atención a esta área de oportunidad, mediante Oficio No. SGCOM/3T3/06/2023 de fecha 15 de junio de 2023, la SGCOM informó a este OIC lo siguiente:

"Una de las actividades principales que realiza la Dirección de Gestión Comercial es el seguimiento a la atención de las incidencias técnicas que presenta el Micrositio de Afiliación. Todos los días el área recibe y canaliza al área técnica a cargo de la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (SGTIC) [sic] reportes provenientes de las Direcciones Estatales relacionadas con el funcionamiento de la plataforma, las cuales se registran en una bitácora.

Adicionalmente, con la finalidad de evitar que las incidencias presentadas afecten al proceso de afiliación en general, un día a la semana (principalmente miércoles o jueves) se sostienen reuniones con personal de la SGTIC encargada de brindar atención al Micrositio de Afiliación para conocer el estatus de las incidencias recurrentes o aquellas que no han sido atendidas en tiempo y forma.

Como resultado de estas reuniones, se han identificado incidencias recurrentes que requieren ajustes en el desarrollo de la plataforma. Antes de levantar el requerimiento, el área de negocio analiza la viabilidad y da prioridad a la resolución de aquellas incidencias que tienen mayor impacto en el proceso de afiliación a través del Micrositio. Actualmente están en proceso de atención los siguientes aspectos de corte técnico y normativo:

[Handwritten signature and initials]



- o Modificación de la funcionalidad para mitigar la desaparición de registros en Credere por intermitencias entre bandejas.
- o Eliminación del combo para cargar el Reporte de Crédito Especial (ya no se requiere por ajustes en la normatividad).
- o Ajustes en la configuración del correo electrónico institucional para evitar retrasos en el análisis de las solicitudes.

De manera simultánea se encuentra en análisis el requerimiento para modificar el parámetro de antigüedad mínima del Centro de Trabajo de 2 años a 1 año conforme a los ajustes normativos realizados al Manual de Crédito."

Conclusión

Este OIC observó que el Micrositio de Afiliación de CT's presenta áreas de oportunidad vinculadas con la actualización de la normativa institucional, los tiempos de respuesta a los CT's y en su operación, las cuales afectan al proceso de afiliación de CT's, por lo que es necesario establecer acciones para solventar las deficiencias detectadas y que se actualice en consideración de las modificaciones al Manual de Crédito del Instituto FONACOT y demás normativa aplicable.

Del análisis de la información remitida por la SGCOT con motivo de la presentación de la Cédula de Resultados Preliminares, se observó que se tienen identificados diversos ajustes y mejoras que permitirán solventar las deficiencias detectadas, conforme al artículo 60, fracción I del ESTATUTO.

Una vez expuesto lo anterior, este OIC emite la recomendación siguiente:

Recomendación Núm. 7

La DGAC deberá evaluar las incidencias y las áreas de oportunidad que presenta el Micrositio de Afiliación de CT's, a efecto de establecer acciones para solventar las deficiencias detectadas en el registro de la información, en la carga de documentos y que considere la actualización de la normativa institucional aplicable, conforme al artículo 60, fracción I del ESTATUTO.

Se deberá proporcionar a este OIC un programa de trabajo firmado, que contenga fecha de elaboración, actividades a realizar con fechas compromiso, entregables, nombre, cargo y firma de quien lo elabora, supervisa y autoriza, así como las constancias que acrediten la atención de esta recomendación.



[Handwritten signatures and initials]

Resultado Núm. 5

Áreas de oportunidad en las Metas de afiliación de CT's para las Direcciones de Tlalnepantla, Vallejo y la Representación de Pachuca. Con observaciones y recomendaciones.

El marco normativo relacionado con las metas de afiliación de CT's establece lo siguiente:

ESTATUTO, artículos 60, fracción I y 64, fracción II:

ARTÍCULO 60.- La persona Titular de la DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA COMERCIAL tendrá las siguientes atribuciones y facultades:

I. Dirigir el desarrollo del programa anual de trabajo del área, que incluye las metas de colocación, las estrategias de afiliación de centros de trabajo, el diseño de nuevos productos, herramientas digitales, campañas de mercadotecnia, canales y atención a la población trabajadora formal, así como informar periódicamente los resultados al respecto;

ARTÍCULO 64.- La persona Titular de la SUBDIRECCIÓN GENERAL COMERCIAL, tendrá las siguientes atribuciones y facultades:

II. Proponer a la Dirección General Adjunta Comercial la meta anual de afiliación de centros de trabajo, así como su difusión a nivel nacional;

Programa de Trabajo Institucional 2022-2024 del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, publicado en el DOF el 28 de junio de 2022, Objetivo Prioritario 2, estrategia prioritaria 2.1:

Objetivos prioritarios del Programa de Trabajo Institucional 2022-2024 del Instituto FGNACOT

2. "Incrementar la afiliación de centros de trabajo para ampliar la base de personas trabajadoras formales en condiciones para acceder al crédito"

Estrategia prioritaria 2.1.- Intensificar las medidas y colaboraciones interinstitucionales que fomenten la afiliación de los centros de trabajo y la conclusión de las gestiones en proceso, para ampliar la base de personas trabajadoras en condiciones para acceder al crédito.

Handwritten signature and initials in blue ink.



Desarrollo

El 15 de marzo de 2023 el AAIDMGP del OIC en el Instituto FONACOT emitió el requerimiento de información con número de oficio AAIDMGP/017/2023, mediante el cual se solicitaron a la DGAC las metas anuales de afiliación de CT's y los resultados alcanzados por las Direcciones de Vallejo, Tlalnepantla y la Representación de Pachuca.

La SGCOT atendió este requerimiento mediante oficio SGCOT/187/04/2023 de fecha 05 de abril de 2023. Del análisis de la información, el OIC identificó que las Direcciones de Tlalnepantla y Vallejo no alcanzaron la meta en el ejercicio 2022 y en el primer bimestre de 2023, como se resume a continuación:

2022

Núm.	Dirección	Meta acumulada	CT's afiliados acumulados	% avance
1	Tlalnepantla	1,856	1,453	78.3%
2	Vallejo*	3,465	1,127	32.5%

* La Representación de Pachuca se encuentra incorporada en la Dirección de Vallejo.

2023 (enero-febrero)

Núm.	Dirección	Meta acumulada	CT's afiliados acumulados	% avance
1	Tlalnepantla	291	172	59.1%
2	Vallejo*	241	172	71.4%

* La Representación de Pachuca se encuentra incorporada en la Dirección de Vallejo.

Con el propósito de identificar las causas por las que no se logró la meta del ejercicio 2022 y el avance que se tiene al primer bimestre de 2023, durante las visitas realizadas por el personal comisionado del OIC, se observó que los analistas buscan contactar a los CT's con la información disponible en las bases de datos; sin embargo, como resultado de estas gestiones, detectan que la información no está actualizada.

Asimismo, el personal del OIC observó que existen más de tres solicitudes de afiliación de CT's en la bandeja de entrada del Micrositio en el perfil de los analistas, correspondientes a los CT's que no continúan su afiliación, y también había solicitudes de más de 200 días que hasta ese momento no atendían las indicaciones de los analistas para concluir su proceso de afiliación.

Para dar atención a esta área de oportunidad, mediante Oficio No. SGCOT/313/06/2023 de fecha 15 de junio de 2023, la SGCOT informó a este OIC lo siguiente:

"Con el objeto de establecer tiempos de atención para la Afiliación de Centros de Trabajo que realizan su trámite a través de la herramienta denominada "Micrositio de Afiliación" se propuso actualizar el Procedimiento Específico de Afiliación de Centros de Trabajo y Sucursales del Sector Público y Privada, en el cual se solicitó desmarcar después de un año, a los Centros de trabajo que no concluyan su trámite.





Con lo anterior los CTS están en posibilidad de iniciar nuevamente el proceso evitando cargar documentos erróneos.

La SGCOM remitió copia del correo electrónico de fecha 10 de abril de 2023, mediante el cual la Dirección de Supervisión de Operaciones envió a la Subdirectora General de Crédito y Recuperación el formato "Dice, debe decir", con las propuestas de actualización del Manual de Crédito y sus procedimientos específicos.

Este OIC identificó en ese documento la incorporación del siguiente párrafo a la regla 4.2 Afiliación de CT's y Sucursales.

"Los CT's de trabajo que tengan más de un año registrados en el Micrositio y no hayan concluido su afiliación se realizará un desmarcado del sistema, para que inicie nuevamente su proceso de afiliación y se notificará vía correo."

Conclusión

Este OIC observó que las Direcciones de Vallejo y Tlaxiupantla y la Representación Pachuca realizan diversas gestiones a efecto de contactar a los CT's, sin embargo, en este proceso se presentan diversas problemáticas relacionadas con los datos de contacto del CT que impactan en el proceso de afiliación y en el cumplimiento de la meta institucional. Al respecto, con motivo de la presentación de la Cédula de Resultados Preliminares, la SGCOM informó que se implementarán acciones a fin de depurar los registros de aquellos CT's que después de un año no han concluido su afiliación en el Micrositio, lo cual contribuirá en el cumplimiento de los artículos 60, fracción I y 64, fracción II del ESTATUTO.

Una vez expuesto lo anterior, este OIC emite la recomendación siguiente:

Recomendación Núm. 8

La DGAC deberá establecer una estrategia que permita depurar los registros de aquellos CT's pre-afiliados con datos incorrectos o que cuentan con más de 200 días sin concluir su afiliación, conforme a los artículos 60, fracción I y 64, fracción II del ESTATUTO.

Al respecto, se deberá proporcionar a este OIC un programa de trabajo firmado, que contenga fecha de elaboración, actividades a realizar con fechas compromiso, entregables, nombre, cargo y firma de quien lo elabora, supervisa y autoriza, así como la evidencia documental que acredite la atención de esta recomendación.



Resultado Núm. 6

Deficiencias en las herramientas y mecanismos utilizados e implementados para validar y dar seguimiento a la afiliación de CT's. Con observaciones y recomendaciones.

El marco normativo sobre el seguimiento a la afiliación de los CT's establece lo siguiente:

ESTATUTO, artículos 64, fracciones III y IV y 72, fracción II.

ARTÍCULO 64.- La persona Titular de la SUBDIRECCIÓN GENERAL COMERCIAL tendrá las siguientes atribuciones y facultades:

III. Definir los criterios y niveles de atención para mejorar la calidad del servicio que ofrecen las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales, de Plaza y Representaciones.

IV. Coordinar la implementación de estrategias y acciones que permitan a las Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones cumplir con las metas establecidas en la colocación de créditos y afiliación de centros de trabajo.

ARTÍCULO 72.- Las personas Titulares de las DIRECCIONES ESTATALES O DE PLAZA, adscritas a las Direcciones Comerciales Regionales correspondientes, dentro del ámbito de su circunscripción, tendrán las siguientes atribuciones y facultades:

II. Ejecutar las estrategias para la promoción de crédito y afiliación de centros de trabajo en la Dirección Estatal o de Plaza y en sus Representaciones.

Procedimiento Especifico de Afiliación de CT's y Sucursales del Sector Público y Privado, de los Procedimientos Especificos de Originación de Crédito del Instituto FONACOT, Clave PR25.06, Vigencia, Julio 2022, que señala:

RN2. El CT deberá contar con la siguiente documentación: Sector Privado

Poder Notarial (para Personas Morales y para Personas Físicas que no realizan por sí mismas el trámite). Respecto a los poderes de los representantes legales se requerirá la primera página del poder que contengan los datos de identificación, en donde se advierta nombre del notario o correduría pública, entidad federativa a la que corresponda, fecha y número del instrumento, la página en donde se advierta las facultades del otorgante del poder y las facultades otorgadas al representante legal (poderes para actos de administración) y la última foja del instrumento notarial donde conste la firma del fedatario pública.



Desarrollo

El 15 de marzo de 2023 el AAIDMGP del OIC emitió el requerimiento de información con número de oficio AAIDMGP/017/2023, mediante el cual se solicitaron a la DGAC las herramientas y los mecanismos implementados para validar la información de los CT's, así como el seguimiento a la conclusión de su afiliación. La SGCOT atendió este requerimiento mediante oficio SGCOT/187/04/2023 de fecha 05 de abril de 2023.

a) Herramientas y mecanismos para validar la información de los CT's

Los analistas delegacionales validan la información en el Micrositio de Archivos conforme al Manual de usuario del "Nuevo Micrositio de Afiliación FONACOT: Solicitud de Afiliación de CT's del Sector Privado" y en caso de detectar errores en la misma, notifican mediante correo electrónico al CT para que realice la corrección. Adicionalmente, en las DEPyR el sistema de crédito institucional CREDERE cuenta con candados que no permiten continuar con el trámite en caso de falta de información.

Al respecto, la SGCOT proporcionó el material de apoyo siguiente:

- Presentación en formato Power Point (.pptx) "Afiliación de CT (Afiliación de CT, Datos del Acta Constitutiva y/o Poder Notarial)", la cual se encuentra desactualizada debido a que considera la consulta al Buró de Crédito que ya no es requisito para la afiliación.
- Presentación en formato Power Point (.pptx) "Afiliación de CT's a través de Micrositio", la cual se encuentra desactualizada, toda vez que señala que para la afiliación de los CT's la antigüedad es de dos años y conforme a la normativa vigente es de un año.

Durante las visitas realizadas por el personal comisionado del OIC, los analistas de afiliación de CT's informaron que en el ejercicio 2021 recibieron capacitación por parte del Abogado General para analizar las Acta Constitutivas y/o Poderes Notariales que presentan los CT's, debido a que, de manera recurrente, se presentaban documentos que no cumplieran con el requisito establecido en la normatividad vigente.

b) Seguimiento a la afiliación de CT's mediante el "Servicio de canales de atención a clientes FONACOT" (Call Center).

El Instituto cuenta con un servicio de Canales de Atención a Clientes FONACOT, con vigencia del 4 de julio de 2022 al 31 de diciembre de 2024, mediante el contrato No. FNCOT/LPN/005/2022, cuyo objetivo general y objetivos específicos se señalan a continuación:

Objetivo General

"Contar con un servicio de Canales de Atención a Clientes FONACOT para fortalecer el servicio a distancia que brinda el Instituto FONACOT a las personas trabajadoras, CT's, y ciudadanía en general, haciendo uso de diversos canales de



9
Handwritten signature and initials in blue ink.



comunicación remota para brindar de forma personalizada información, orientación y asesoría, **difundir los beneficios**, servicios en información relacionados con la promoción del crédito, **la afiliación de CT's**, Otorgamiento de Crédito, cobranza y recuperación del crédito, así como apoyar al trámite del crédito mediante la validación de los datos de las personas trabajadoras y sus referencias."

III- **Objetivos Específicos**

El servicio que se solicita es de Canales de Atención a Clientes FONACOT CON DIVERSOS CANALES DE comunicación remota, para apoyo y/o atención de las personas trabajadoras, CT's y ciudadanía en general en los siguientes aspectos enunciativos más no limitativos:

Orientar e Informar a los CT's sobre los requisitos, documentos para la afiliación al Instituto FONACOT, así como lo relacionado a la cobranza y recuperación de créditos. [Énfasis añadido]

Por lo anterior, el Instituto FONACOT puede apoyarse en los servicios que se tienen contratados a efecto de fortalecer el proceso de afiliación de CT's; no obstante, la DM informó lo siguiente:

"Como parte de las gestiones implementadas para el seguimiento de la conclusión de afiliación de CT's, no se tuvieron acciones por medio del Call Center durante el periodo solicitado 2022-2023, derivado de una instrucción en 2019 de la DGAC para utilizar estrategias que no generen un costo adicional al Instituto. Por este motivo, las estrategias de envío de correos electrónicos se hicieron a través de las Direcciones estatales y de Plaza, ..."

Este OIC verificó las gestiones que realizan los analistas para que los CT's concluyan su afiliación mediante el envío de correos electrónicos a los que se encuentran con estatus 30, el cual indica que el CT no concluyó su afiliación en el Micrositio anterior o que está pre-afiliado. Al respecto, se observó que algunos de los correos que envían las DEPyR son devueltos o rechazados por diferentes causas, tales como: las cuentas de correo electrónico ya no existen, el correo es detectado como spam, el Representante Legal ya no labora en la empresa, entre otras.

Se debe considerar que, aunque la estrategia de envío de correos electrónicos puede ser un mecanismo ágil, sencillo y económico, existe el riesgo de que no se obtengan los resultados para alcanzar las metas de afiliación. Adicionalmente, la SGCOT debe fortalecer las estrategias para que un mayor número de CT's concluyan su proceso de afiliación y se contribuya al cumplimiento de las metas de afiliación con el uso de los servicios contratados.

Para dar atención a estas áreas de oportunidad, mediante Oficio No. SGCOT/313/06/2023 de fecha 15 de junio de 2023, la SGCOT informó a este OIC lo siguiente:



- **Herramientas y mecanismos para validar la información de los CT's.**

Se solicitará a la Oficina del Abogado General, una capacitación referente al tema, con la finalidad de fortalecer las capacidades técnicas de los analistas a efecto de tener herramientas para resolver situaciones que obstaculicen el proceso de afiliación del CT.

- **Seguimiento a la afiliación de CT's mediante el "Servicio de canales de atención a clientes FONACOT" (Call Center).**

En caso de ser procedente que el Instituto Mexicano del Seguro Social proporcione la base de datos de Centros de Trabajo mencionada en la recomendación 1, se tomará una muestra de la misma a efecto de realizar llamadas telefónicas o envío de correos electrónicos exhortando a los Centros de Trabajo a realizar su trámite de afiliación al INFONACOT.

Se exportará la base de datos de los CT's pre-registrados al INFONACOT y de igual manera se realizará un muestreo con la información proporcionada a efecto de realizar llamadas telefónicas o envío de correos electrónicos exhortando a los CT's a concluir su trámite de afiliación al INFONACOT.

Una vez obtenidos los resultados, se valorará el uso del contrato FNCOT/LPN/005/2022 a efecto de contar con el servicio de llamadas telefónicas de promoción.

Conclusión

Se observaron áreas de oportunidad en los mecanismos utilizados para validar la información de los CT's, por lo que la DGAC deberá fortalecer las capacidades técnicas de los analistas que participan en la afiliación CT's e implementar estrategias que permitan maximizar el uso de los recursos institucionales, a fin de que un mayor número de CT's se afilie o concluya este proceso, lo cual contribuirá al cumplimiento de la meta de afiliación establecida, conforme al artículo 64, fracciones III y IV del ESTATUTO.

Del análisis y revisión de la información proporcionada por la SQCOM con motivo de la presentación de la Cédula de Resultados Preliminares, se identificó que buscará fortalecer las capacidades técnicas de los analistas que participan en el proceso de afiliación del CT; adicionalmente, una vez que se cuente con una base de datos de CT's actualizada y sin errores, se valorará el uso del contrato FNCOT/LPN/005/2022 a efecto de contar con el servicio de llamadas telefónicas de promoción.

[Handwritten signature and initials]



Una vez expuesto lo anterior, este OIC emite las recomendaciones siguientes:

Recomendación Núm. 9

Se recomienda a la DGAC que gestione con la Oficina del Abogado General los instrumentos necesarios para fortalecer las capacidades técnicas de los analistas a efecto de tener herramientas para resolver situaciones que obstaculicen el proceso de afiliación del CT en cumplimiento del artículo 64, fracción III del ESTATUTO.

Recomendación Núm. 10

La DGAC deberá fortalecer las estrategias implementadas en el proceso de afiliación de CT's, a fin de que un mayor número se afilien o concluyan este proceso y se consideren los servicios que incluye el contrato No. FNCOT/LPN/005/2022 "Servicio de Canales de Atención a Clientes FONACOT" en cumplimiento del artículo 64, fracción IV del ESTATUTO.

De lo antes expuesto se deberá proporcionar a este OIC un programa de trabajo firmado, que contenga fecha de elaboración, actividades a realizar con fechas compromiso, entregables, nombre, cargo y firma de quien lo elabora, supervisa y autoriza, así como la documentación que acredite la atención a esta recomendación.

Conclusión General

El objetivo de la Visita de Mejora No. 03/2023 consistió en revisar el Proceso de Origenación de Crédito del Instituto FONACOT, en su etapa de Promoción de Crédito y Afiliación de Centros de Trabajo, a efecto de actualizarlo, simplificarlo y hacer más eficaz el acceso al crédito.

La Visita de Mejora se practicó con base en la información proporcionada por la Dirección General Adjunta Comercial, mediante la Subdirección General Comercial, así como las Direcciones de Vallejo, Tlaxiaco y la Representación de Pachuca, de cuya veracidad son responsables dichas áreas. Las técnicas y procedimientos de revisión fueron planeados y desarrollados acorde con la metodología establecida en la materia por la Secretaría de la Función Pública, con el fin de conocer el funcionamiento del "Proceso de Origenación de Crédito", a efecto de anticipar riesgos en el cumplimiento de objetivos y metas institucionales, así como posibles actos de corrupción.

Con base en la evidencia revisada en el Proceso de Origenación de Crédito, en términos generales, se cumplió razonablemente con los procedimientos específicos de Promoción de Crédito y Afiliación de Centros de Trabajo (CT's). No obstante, esta Instancia Fiscalizadora identificó diversas áreas de oportunidad en el trámite que realizan los Centros de Trabajo para afiliarse al Instituto FONACOT; por lo cual, se generaron 6 resultados con las 10 recomendaciones que se resumen a continuación:

[Handwritten signatures and initials]





1. Establecer mecanismos para actualizar las Bases de Datos con la información de contacto de los CT's, lo cual permitirá un acercamiento con los CT's para que concluyan su trámite de afiliación.
2. Actualizar los requisitos para la afiliación de los CT's en todos los canales de comunicación y promoción del Instituto FONACOT.
3. Asegurar que en la página web Institucional exista una sola versión actualizada del Manual de usuario del Nuevo Micrositio de Afiliación.
4. Revisar, actualizar y simplificar el contenido del Taller de Afiliación dirigido a los CT's, a fin de que dicha herramienta provea de información clave y útil para facilitar el proceso de afiliación.
5. Analizar la implementación de un mecanismo o un indicador que permita evaluar los resultados o el impacto que genera la suscripción de los convenios en la afiliación de CT's.
6. Actualizar el formato del Convenio de Afiliación conforme a la normativa vigente.
7. Establecer acciones para solventar las incidencias que presenta el Sistema Institucional de Afiliación.
8. Depurar los registros de aquellos CT's pre-afiliados con datos incorrectos o que cuentan con más de 200 días sin concluir su afiliación.
9. Gestionar con la Oficina del Abogado General los instrumentos necesarios para reforzar las capacidades técnicas de los analistas.
10. Fortalecer el seguimiento y la conclusión de la afiliación de los CT's, considerando el uso y aprovechamiento de los recursos institucionales como el "Servicio de Canales de Atención a Clientes FONACOT".

Con la atención de las recomendaciones, se contribuirá a fortalecer el Proceso de Origenación de Crédito en su etapa de Afiliación de Centros de Trabajo, al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, así como a la mejora de la calidad de los servicios en las DEPyR del Instituto FONACOT.

Ciudad de México a 30 de junio de 2023



[Handwritten signature and initials in blue ink]



Hoja de firmas

Servidores públicos directamente responsables de atender las acciones planteadas

POR EL INSTITUTO FONACOT
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA COMERCIAL

C. Salvador Gazca Herrera
Director General Adjunto Comercial

C. Eduardo Enríquez Monroy
Subdirector General Comercial
Enlace designado





Hoja de firmas

Personal comisionado que determinó las observaciones

**POR EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL
EN EL INSTITUTO FONACOT**

C. Iris Minerva Campero Dominguez
Titular del Área de Auditoría Interna, de Desarrollo
y Mejora de la Gestión Pública y
Coordinadora de la Visita de Mejora

C. Rafael Alejandro Ramirez Perusquia
Gerente de Desarrollo y Mejora de la
Gestión Pública

C. Luis Alberto Carreola Lopez
Coordinador Administrativo de Alta
Responsabilidad

C. Linda Vanessa Vera Lopez
Coordinadora Administrativa de Alta de
Responsabilidad

C. Patricia Araceli Vizuet Ramirez
Especialista A

Esta página forma parte de la Cédula de Resultados Definitivos de la Visita de Mejora 03/2023 denominada Origenación del Crédito, entre el personal de la DGAC y del OIC en el Instituto FONACOT.

