



FUNCIÓN PÚBLICA
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



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

Nombre y clave del proceso, norma o trámite: Originación del Crédito

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

Clave del acto: 08/2022

Visita de mejora, ejercicio fiscal 2022

INFORME DE RESULTADOS FINALES

Diciembre de 2022



[Handwritten signature]



Contenido:

| | | |
|-----|---|----|
| 1. | Nombre y Clave del Proceso | 3 |
| 2. | Objetivo de la Visita de Mejora | 3 |
| 3. | Alcance | 3 |
| 3.1 | Alcance Temporal | 3 |
| 3.2 | Alcance Temático | 3 |
| 4. | Áreas Revisadas | 3 |
| 5. | Antecedentes | 3 |
| 6. | Universal Conceptual | 5 |
| 7. | Procedimientos Aplicados | 6 |
| 8. | Resultados de la Visita y Recomendaciones | 7 |
| | Resultado Núm. 1 | 7 |
| | Áreas de Oportunidad en el Desempeño Ético y Capacitación. Con observaciones y recomendaciones | |
| | Resultado Núm. 2 | 8 |
| | Difusión de los mecanismos que operan en el Instituto FONACOT para atender las consultas y reclamaciones relacionadas con los trámites institucionales. Sin observaciones | |
| | Resultado Núm. 3 | 8 |
| | Falta de estándares de servicio para medir y mejorar la calidad de la atención que ofrece el Instituto FONACOT. Con observaciones y recomendaciones | |
| | Resultado Núm. 4 | 9 |
| | Deficiencias en las herramientas y mecanismos que opera el Instituto FONACOT para el otorgamiento de citas. Con observaciones y recomendaciones | |
| | Resultado Núm. 5 | 11 |
| | Deficiencias en la aplicación de estrategias de control y evaluación para la asignación de citas. Con observaciones y recomendaciones | |
| | Resultado Núm. 6 | 13 |
| | Deficiencias en la calificación de las citas. Con observaciones y recomendaciones | |
| | Resultado Núm. 7 | 14 |
| | Falta de definición de los elementos mínimos que deben contener los Programas de Trabajo. Con observaciones y recomendaciones | |
| | Resultado Núm. 8 | 15 |
| | Falta de actualización y difusión deficiente de los requisitos. Con observaciones y recomendaciones | |
| | Resultado Núm. 9 | 16 |
| | Deficiencias en la atención y solución de incidencias que interfieren en la operación del Sistema CREDERE y Crédito Seguro. Con observaciones y recomendaciones | |
| 9. | Dictamen | 19 |



[Handwritten signatures and initials in blue ink]



1. Nombre y Clave del Proceso

Proceso de Originación de Crédito: Procedimientos Específicos de Registro de la Persona Trabajadora y Atención a Personas Trabajadoras y Centros de Trabajo (CT's) con Cita, del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (Instituto FONACOT).

2. Objetivo de la Visita de Mejora

Revisar el Proceso de Originación de Crédito del Instituto FONACOT, a efecto de actualizarlo, simplificarlo y hacer más eficiente el otorgamiento de créditos para las personas trabajadoras formales que se encuentran laborando en un centro de trabajo afiliado al Instituto FONACOT, a fin de identificar áreas de oportunidad en la atención a los trabajadores.

3. Alcance

3.1 Alcance Temporal

El Plan Anual de Trabajo 2022 del Órgano Interno de Control (OIC) en el Instituto FONACOT, consideró la Visita de Mejora en el periodo del 26 julio al 21 de octubre de 2022.

3.2 Alcance Temático

Se revisó el Proceso de Originación de Crédito, en particular, los Procedimientos Específicos: "Registro de la persona trabajadora" y "Atención a Personas Trabajadoras y CT's con Cita", de conformidad con el Manual de Crédito y los Procedimientos Específicos de Originación de Crédito del Instituto FONACOT, con el propósito de identificar aquellas actividades del proceso susceptibles de actualización, simplificación o modernización, y de verificar la atención que reciben las personas trabajadoras que acuden a una oficina del Instituto a solicitar un crédito.

4. Áreas Revisadas

Dirección General Adjunta Comercial, Subdirección General Comercial, Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación y las Direcciones de San Antonio Abad, Mixcoac y Puebla del Instituto FONACOT.

5. Antecedentes

La normatividad que da origen al Proceso de Originación de Crédito del Instituto FONACOT, es la siguiente:



[Handwritten signatures and initials in blue ink]



- Artículo 2 de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores:

"Artículo 2.- El Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores tendrá como objeto promover el ahorro de los trabajadores, otorgarles financiamiento y garantizar su acceso a créditos, para la adquisición de bienes y pago de servicios".

- Numeral 7. "Políticas Específicas y Procesos Generales" y sub numeral 7.1. "Originación del Crédito" del Manual de Crédito del Instituto FONACOT:

"7.1. ...

La originación del crédito consiste en el proceso que sigue el Instituto FONACOT para otorgar créditos a los trabajadores formales, que se encuentran laborando en un Centro de Trabajo (patrón) afiliado, así como a las actividades para promover la afiliación de un Centro de Trabajo (patrón).

Este es uno de los procesos sustantivos del Instituto FONACOT, y todas las acciones tienen como finalidad contribuir al cumplimiento de las metas institucionales establecidas anualmente, bajo estándares de colocación que aseguren la calidad y buen desempeño de la cartera originada".

- Procedimientos Específicos de Originación de Crédito del Instituto FONACOT:
 - Procedimientos Específicos de Registro de la Persona Trabajadora.
 - Procedimiento Específico de Atención a Personas Trabajadoras y CT's con Cita.

La población objetivo del Proceso de Originación de Crédito, así como de los Procedimientos Específicos de Registro de la Persona Trabajadora y Atención a Personas Trabajadoras y CT's con Cita del Instituto FONACOT, comprende a las personas trabajadoras formales de toda la República Mexicana (Regiones: Norte, Centro, Sur y Occidente), que se encuentran laborando en un Centro de Trabajo afiliado al Instituto FONACOT, teniendo como objetivo el de apoyar la economía del mayor número de personas trabajadoras del sector formal del país, mediante el otorgamiento de créditos al consumo en las mejores condiciones del mercado y acorde con su capacidad y necesidades.

El Presupuesto Aprobado para el Instituto FONACOT, establecido a nivel de Flujo de Efectivo, para "Otorgamiento de Crédito" es de 22,507.8 y 28,054.4 millones de pesos para los ejercicios fiscales 2021 y 2022, respectivamente, conforme al Tomo VI Entidades de Control Indirecto del Presupuesto de Egresos de la Federación 2021 y 2022.





6. Universal Conceptual

La visita se desarrolló en 9 resultados que se encuentran agrupados en 2 ejes (hilos conductores), como se presenta a continuación:

| Ejes | Requerimiento | Procesos Revisados | Resultados |
|--|---|--|---|
| Atención de Personas Trabajadoras con cita | Artículo 11, fracción II de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento. | Desempeño Ético y Capacitación | Resultado Núm. 1 Con observaciones y recomendaciones |
| | Funciones de las Personas Titulares de las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza del Manual de Crédito del Instituto FONACOT. | Mecanismos para la atención de consultas y reclamaciones | Resultado Núm. 2 Sin observaciones |
| | Artículo 64, fracción III del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores. | Estándares de Servicio | Resultado Núm. 3 Con observaciones y recomendaciones |
| | Artículo 64, fracciones IV y XI del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores. | Herramientas y mecanismos para el otorgamiento de citas | Resultado Núm. 4 Con observaciones y recomendaciones |
| | Regla de Negocio (RN) 1, del Procedimiento Específico de Atención a Personas Trabajadoras y CT's con Cita. | | |
| | Funciones de las Personas Titulares de las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza del Manual de Crédito del Instituto FONACOT. | Asignación de Citas | Resultado Núm. 5 Con observaciones y recomendaciones |
| | RN's 7 y 8 del Procedimiento Específico de Atención a Personas Trabajadoras y CT's con Cita. | | |
| | Artículos 63, fracciones I, II, IV y VI y 68, fracciones, III, XI del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores. | Calificación de las Citas | Resultado Núm. 6 Con observaciones y recomendaciones |
| | Funciones de las Personas Titulares de las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza del Manual de Crédito del Instituto FONACOT. | | |
| RN 9 del Procedimiento Específico de Atención a Personas Trabajadoras y CT's con Cita. | | | |
| Registro de personas trabajadoras | Artículos 4, 60, fracción II y 71, fracciones II y IV, del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores. | Planeación Estratégica | Resultado Núm. 7 Con observaciones y recomendaciones |
| | RN's 1 y 2 del Procedimiento Específico de Registro de la Persona Trabajadora. | Difusión y cumplimiento de requisitos | Resultado Núm. 8 Con observaciones y recomendaciones |
| | Artículos 60, fracción I, y 68, fracciones I, V y VI del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores. | Solución a incidencias | Resultado Núm. 9 Con observaciones y recomendaciones |
| | Actividad 33 del Procedimiento Específico de Registro de la Persona Trabajadora. | | |

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



7. Procedimientos Aplicados

Mediante los oficios No. OIC/14/120/2022/216 y OIC/14/120/2022/217, ambos del 26 de julio de 2022, el OIC comunicó la Visita de Mejora No. 08/2022 a la Dirección General Adjunta Comercial y a la Subdirección General de Tecnologías y Comunicación, respectivamente, en la que se verificó el Proceso de Originación del Crédito del Instituto FONACOT, en específico, en la Atención a Personas Trabajadoras y CT's con Cita y el Registro de la Persona Trabajadora, de acuerdo con las actividades siguientes:

- Se requirió información por medio de los Oficios No. AAIDMGP/037/2022 y AAIDMGP/038/2022, a la Dirección General Adjunta Comercial y a la Subdirección General de Tecnologías y Comunicación, respectivamente.
- Los días 16, 18 y 23 de agosto de 2022, se realizaron visitas físicas y entrevistas a las personas Titulares de las Direcciones de Mixcoac, San Antonio Abad y Puebla, así como a los Coordinadores Administrativos.
- El OIC analizó y valoró la información y evidencia documental obtenida, conforme a los puntos siguientes:
 - ✓ Revisión de Atribuciones y/o funciones.
 - ✓ Revisión del Procedimiento Específico de Registro de la Persona Trabajadora.
 - ✓ Revisión de Procedimiento Específico Atención a Personas Trabajadoras y CT's con Cita.
 - ✓ Visitas a las Direcciones de Mixcoac, San Antonio Abad y Puebla.
- El 04 octubre de 2022 el OIC envió a la Dirección General Adjunta Comercial y a la Subdirección General de Tecnologías y Comunicación del Instituto FONACOT, la Cédula de Resultados Preliminares de la Visita de Mejora No. 08/2022, la cual constaba de 9 resultados y 16 recomendaciones preliminares.

Asimismo, se les informó a las Áreas Revisadas que disponían de un plazo máximo de cinco días hábiles contados a partir del día siguiente a la recepción de la Cédula de Resultados Preliminares, para proporcionar las evidencias que considerarán para la atención de los hallazgos y las recomendaciones preliminares, formalizándose el Acta correspondiente.

- En respuesta, la Dirección General Adjunta Comercial y la Subdirección General de Tecnologías y Comunicación del Instituto FONACOT, mediante correo electrónico de fecha 11 de octubre de 2022, remitieron información a fin de atender las 16 recomendaciones preliminares determinadas por el OIC.
- Con base en la evidencia proporcionada por las Áreas Auditadas, se aclararon 2 de las 16 recomendaciones preliminares emitidas por el OIC.



8. Resultados de la Visita y Recomendaciones

A continuación, se presenta un resumen de los **9 resultados de la Visita de Mejora No. 08/2022 y sus 14 recomendaciones**. Para mayor detalle, se adjunta al presente la Cédula de Resultados Finales firmada el 21 de octubre de 2022 por los servidores públicos responsables de atender las acciones determinadas en la Visita de Mejora No. 08/2022 y el personal del OIC.

Resultado Núm. 1

Áreas de Oportunidad en el Desempeño Ético y Capacitación. Con observaciones y recomendaciones

Artículo 11, fracción II, de las *Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento*, publicadas en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 1 de diciembre de 2014. Modificadas mediante resoluciones publicadas en el DOF del 27 de agosto de 2015; 25 de enero de 2016; 24 de julio de 2017; 4 de enero, 26 de abril, 23 de julio y 15 de noviembre de 2018; 4 de noviembre de 2019; 9 de noviembre de 2020; 16 de abril y 15 de diciembre de 2021 (Disposiciones), que establece:

"Artículo 11- Los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento, en lo que respecta al personal que desempeñe funciones relacionadas con la originación o la administración de la Actividad Crediticia, deberán contemplar como mínimo, mecanismos que:

*...
II. Evalúen la capacidad técnica del personal involucrado y desarrollen programas permanentes de capacitación, que permitan mantener los estándares definidos por los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento."*

De los cursos de capacitación impartidos durante los ejercicios 2021 y 2022 al personal que participa en el Proceso de Originación de Crédito, el OIC observó que, de 73 personas servidoras públicas que conforman el total de la plantilla de las Direcciones de Mixcoac, Puebla y San Antonio Abad, solo 11 personas (15.1% del total) presentaron constancias que están asociadas con el desempeño ético y/o calidad en el servicio.

Como resultado del análisis de la información remitida por la Subdirección General Comercial, se identificó que la capacitación no se encuentra consolidada en temas de calidad en el servicio y en la aplicación de los valores morales y éticos.

Por lo anterior, este OIC emitió la recomendación siguiente:

Recomendación Núm. 1

Desarrollar programas permanentes y estrategias de capacitación dirigidas al personal de las Direcciones de Mixcoac y San Antonio Abad, orientadas a



[Handwritten signatures and initials in blue ink]



fortalecer el actuar del servidor público en temas de calidad en el servicio y en la aplicación de los valores morales y éticos. Asimismo, se deberá evaluar la necesidad de impartir dicha capacitación en el resto de las Direcciones. Lo anterior, de conformidad con el artículo 11, fracción II, de las Disposiciones.

Resultado Núm. 2

Difusión de los mecanismos que operan en el Instituto FONACOT para atender las consultas y reclamaciones relacionadas con los trámites institucionales. Sin observaciones

Manual de Crédito del Instituto FONACOT, Clave MA09.31, Vigencia, julio 2022, DE LAS PERSONAS TITULARES DE LAS DIRECCIONES COMERCIALES REGIONALES, ESTATALES Y DE PLAZA, que señala:

“Atender de manera oportuna y gestionar la intervención de las instancias que se requieran para la solución o análisis de las quejas y denuncias que se reciban por parte de las personas trabajadoras o CT afiliados.”

En las visitas a las Direcciones de Mixcoac, San Antonio Abad y Puebla, el 16, 18 y 23 de agosto de 2022, respectivamente, el OIC verificó el soporte que acreditó la atención y el seguimiento de las quejas recibidas a través del correo electrónico buzon@fonacot.gob.mx, las cuales se relacionaron con aclaraciones, pago del crédito FONACOT, inconsistencias en el trámite de actualización del representante legal, falsificación de documentos y malos tratos del personal.

El OIC identificó que, por medio de la página en Internet institucional, el Buzón FONACOT, un correo institucional, la publicación de la línea telefónica de la Unidad Especializada de Atención a usuarios y los carteles: i) “Menos requisitos más beneficios”, ii) “Crédito Mujer” y iii) Unidad Especializada de Atención a Usuarios, el Instituto FONACOT difunde los mecanismos institucionales diseñados para dar seguimiento a las consultas y reclamaciones de las personas trabajadoras.

Lo anterior coadyuva al cumplimiento de las funciones establecidas en el Manual de Crédito del Instituto FONACOT, “De las Personas Titulares de las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza”, a fin de atender y gestionar la intervención que se requieran para la solución o análisis de las quejas y denuncias que se reciban por parte de las personas trabajadoras o CT afiliados.

Resultado Núm. 3

Falta de estándares de servicio para medir y mejorar la calidad de la atención que ofrece el Instituto FONACOT. Con observaciones y recomendaciones

Artículo 64, fracción III, del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, publicado en el DOF, el 15 de julio de 2022, establece lo siguiente:





"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."

Descripción y Perfil de puesto de las Direcciones Estatales y de Plaza que en su apartado III precisa como parte de sus funciones:

"Supervisar la operación que permita asegurar la calidad en el servicio al cliente, a través de las ventanillas en apego a la normatividad vigente y en su caso reportar y documentar la falta al área correspondiente, o al Órgano Interno de Control",

Aunque se identificaron estrategias y mediciones relacionadas con la colocación de créditos, el OIC no observó en el Proceso de Originación, las estrategias sobre la implementación de criterios o parámetros de evaluación para medir y mejorar la calidad de los servicios que ofrecen las Direcciones Comerciales, Regionales, Estatales, de Plaza y Representaciones (DEPyR). Al respecto, el Instituto FONACOT deberá considerar aquellos estándares que contribuyan a fortalecer la calidad en el servicio, tales como, la cortesía y amabilidad; los tiempos de espera haciendo fila, los programados en ventanilla y de resolución de aclaraciones o incidencias; el número de trabajadores que abandonan el proceso de originación considerando las causas y la implementación de valoraciones post servicio.

Por lo anterior, este OIC emitió la recomendación siguiente:

Recomendación Núm. 2

Establecer los criterios y/o parámetros de evaluación para medir y mejorar la calidad del servicio que ofrece el Instituto FONACOT en las Direcciones Estatales, de Plaza, Representaciones y Módulos. Lo anterior, conforme a la descripción y Perfil de puesto de las Direcciones Estatales y de Plaza en su apartado III y al artículo 64, fracción III, del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

Resultado Núm. 4

Deficiencias en las herramientas y mecanismos que opera el Instituto FONACOT para el otorgamiento de citas. Con observaciones y recomendaciones

Artículo 64, fracciones IV y XI, del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, publicado en el DOF el 15 de julio de 2022:





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

- ...
"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;

- XI. Coordinar las acciones con la Subdirección General de Productos Digitales en relación con las estrategias comerciales, canales digitales y productos;"

Procedimientos Específicos de Originación de Crédito, clave PR25.06, vigencia julio 2022, Procedimiento Específico de Atención a Personas Trabajadoras y CT's con Cita (Procedimiento).

"RN1: La persona trabajadora o CT podrá acceder al sistema de citas a través del sitio web www.fonacot.gob.mx, para generar su cita en la DEPyR o podrá agendar una cita llamando al 55 8874 7474."

Como parte de esta revisión, se verificó el procedimiento para agendar una cita en el sitio web www.fonacot.gob.mx, apartado "Servicios en línea", opción "Registra una cita", el cual es el medio oficial implementado por el Instituto FONACOT para agendar citas a través de Internet.

Respecto del servicio del Centro de Atención Telefónica (CAT) con número telefónico 55 88 74 74 74, el personal comisionado del OIC realizó diversas pruebas el 10 de agosto de 2022 a fin de obtener una cita. De lo anterior, se observó que en algunas llamadas el tiempo de espera en la línea fue alrededor de 10 minutos y que no se recibió respuesta sobre el mensaje grabado en la contestadora. También en esa fecha se realizaron diversas pruebas del "Servicio en Línea/Buzón Electrónico del Instituto FONACOT" para verificar su funcionamiento. Sin embargo, no se obtuvo respuesta del correo que genera este servicio.

Derivado de la encuesta de calidad en el servicio aplicada por el personal comisionado de este OIC a las personas trabajadoras que acudieron los días 16, 18 y 23 de agosto de 2022 a las Direcciones de Mixcoac, San Antonio Abad y Puebla, respectivamente, se observó que el 54% acudió a realizar trámites sin haber generado una cita, manifestando que el tiempo de espera en el Sistema de Citas para la obtención de una cita no les beneficia y que por teléfono no reciben respuesta.

Los mecanismos institucionales para agendar una cita presentan diversas deficiencias, las cuales afectan la atención que se brinda a las personas





trabajadoras que requieren de los servicios del Instituto FONACOT. Adicionalmente, se identificaron diversos sitios de Internet que buscan atraer a las personas trabajadoras haciendo uso de la imagen Institucional.

Por lo anterior, este OIC emitió las recomendaciones siguientes:

Recomendación Núm. 3

Implementar las acciones conducentes a efecto de asegurar el óptimo funcionamiento de las herramientas y mecanismos con los que cuenta el Instituto FONACOT para agendar citas. Lo anterior, de conformidad con el artículo 64, fracciones V y XI, del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, publicado en el DOF el 15 de julio de 2022, y la Regla de Negocio 1 de los Procedimientos Específicos de Originación de Crédito, clave PR25.06, vigencia julio 2022, Procedimiento Específico de Atención a Personas Trabajadoras y CT's con Cita.

Recomendación Núm. 4

Establecer las medidas necesarias a efecto de que se realice un monitoreo periódico en los buscadores de Internet para que, en caso de detectar páginas y/o sitios que hacen uso inadecuado o no autorizado de la imagen del Instituto FONACOT, se denuncie ante las autoridades correspondientes. Adicionalmente, se deberá llevar a cabo una campaña de difusión integral para que se alerte a las personas trabajadoras sobre los sitios falsos. Lo anterior, de conformidad con la Regla de Negocio 1 de los Procedimientos Específicos de Originación de Crédito, clave PR25.06, vigencia julio 2022, Procedimiento Específico de Atención a Personas Trabajadoras y CT's con Cita.

Resultado Núm. 5

Deficiencias en la aplicación de estrategias de control y evaluación para la asignación de citas. Con observaciones y recomendaciones

Manual de Crédito del Instituto FONACOT
DE LAS PERSONAS TITULARES DE LAS DIRECCIONES COMERCIALES
REGIONALES, ESTATALES Y DE PLAZA

"Habilitar cuando lo consideren conveniente, ventanillas para la revisión de documentos y requisitos que debe cumplir la persona trabajadora para ser sujeto de crédito, así como, ventanillas para atender a las personas acreditadas registradas y atención mediante el sistema de citas."

El Procedimiento Específico de Atención a Personas Trabajadoras y CT's con Cita:

Objetivo del Procedimiento:

Brindar atención oportuna a las personas trabajadoras y CT's a través del Sistema de Citas, al mismo tiempo optimizar tiempos de atención en las DEPyR





“RN7: Cada DEPyR será responsable asignar personal para la atención de personas trabajadoras o CT con base en la demanda de solicitudes y tipo de servicio o trámite.”

“RN8: Cada DEPyR las personas coordinadoras y/o la persona titular de la Dirección serán responsables de:

- o Dar de alta o modificar el estatus de las personas analistas en el sistema de citas,*
- o Configurar el calendario de días de forma general y por trámite para sus citas,*
- o Configurar los trámites, horarios y frecuencia en las oficinas a su cargo, de acuerdo a los trámites y capacidad en personal que asigne para la atención de personas trabajadoras o CT con cita*
- o Realizar el bloqueo por días, trámites y cantidad de citas, por situaciones especiales que requieran para prestar la atención”*

El 16, 18 y 23 de agosto de 2022, el personal comisionado del OIC llevó a cabo visitas a las Direcciones de Mixcoac, San Antonio Abad y Puebla, observando que la recepción de los trabajadores y su canalización a la sala de espera para ser atendidos en una ventanilla es diferente en cada Dirección, con independencia del tipo de trámite. Lo anterior, considerando que no está formalizado en el proceso de originación de crédito la atención de las personas trabajadoras sin cita, lo cual origina que cada Dirección utilice distintos criterios para recibir y atender a las personas trabajadoras.

Durante la primera quincena de agosto de 2022 el personal del OIC realizó diversas consultas en el Sistema de Citas (<https://citas.fonacot.gob.mx/citasReg>), con el propósito de verificar la disponibilidad de las fechas en el calendario de citas, identificando que 14 Direcciones no tenían habilitada la programación de citas en la segunda quincena de agosto, entre ellas Mixcoac y San Antonio Abad; 37 Direcciones no tenían habilitada la programación de citas para el mes de septiembre y 2 Direcciones no tienen disponible el calendario de citas. Al respecto, el OIC observó que la determinación de los horarios y días habilitados para que los trabajadores tengan acceso a una cita varía entre cada una de las Direcciones, así como la administración de la logística para dar atención a las personas trabajadoras.

Por lo anterior, este OIC emitió las recomendaciones siguientes:

Recomendación Núm. 5

Formalizar, como parte del proceso de originación de crédito, el procedimiento o logística que se debe seguir en las Direcciones para dar atención de forma alterna a las personas trabajadoras sin cita, toda vez que ningún Procedimiento Específico considera este tipo de atención, por lo cual, cada Dirección establece una logística y/o criterios diferentes para estos casos.





Recomendación Núm. 6

Establecer las acciones conducentes para brindar la atención pertinente y oportuna a las personas trabajadoras que, mediante el Sistema de Citas, eligieron un horario libre para realizar un trámite en las Direcciones del Instituto FONACOT. Lo anterior considerando que el objetivo del Procedimiento Específico de Atención a Personas Trabajadoras y CT's con Cita es: "brindar atención oportuna a las personas trabajadoras y CT's a través del Sistema de Citas, al mismo tiempo optimizar tiempos de atención en las DEPyR".

Recomendación Núm. 7

Establecer estrategias de control y evaluación, a efecto de que se verifique que la habilitación del Calendario en el Sistema de Citas y la asignación de citas, se realice de acuerdo con los trámites y la capacidad en personal para la atención de personas trabajadoras o CT en cada Dirección, Representación y Módulo del Instituto FONACOT. Lo anterior, de conformidad con las Reglas de Negocio 7 y 8 del Procedimiento Específico de Atención a Personas Trabajadoras y CT's con Cita.

Resultado Núm. 6

Deficiencias en la calificación de las citas. Con observaciones y recomendaciones

1. Manual de Crédito del Instituto FONACOT, Clave MA09.31, Vigencia, julio 2022, DE LAS PERSONAS TITULARES DE LAS DIRECCIONES COMERCIALES REGIONALES, ESTATALES Y DE PLAZA, que establece:

Supervisar que se realice la calificación diaria de las citas programadas para la DEPyR.

2. Procedimientos Específicos de Originación de Crédito, clave PR25.06, Vigencia julio 2022, Procedimiento Específico de Atención a Personas Trabajadoras y CT's con Cita.

RN9: Cada DEPYR será responsable de calificar las citas del día como: asistió a cita o no asistió y para los casos de asistió, registrar la tipificación de la atención (crédito autorizado, plan 70-30, no cumple antigüedad, documentación inconsistente, etc.).

3. Artículos 63 y 68 del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, Vigencia, julio 2022.

Como resultado del análisis a la información proporcionada por la Subdirección General Comercial y de las visitas a las Direcciones de Mixcoac, San Antonio Abad y Puebla, se observaron diversas inconsistencias en la calificación de los registros que se generan en el Sistema de Citas del Instituto FONACOT.

De acuerdo con el análisis a la base de datos de las citas generadas de julio de 2021 a julio de 2022 en todas las DEPyR del Instituto FONACOT, se observó que,



[Handwritten signatures and initials in blue ink]



de un total de 1,834,242 citas, 1,183,381 asistieron (65%), 467,960 no lo hicieron (25%) y 182,901 citas (10%) no fueron calificadas o tipificadas en el sistema de citas.

Adicionalmente, se detectó en la base de datos que 7 personas tienen registradas más de 30 citas en el periodo referido. También se identificó que de 20,519 registros que se calificaron como "crédito autorizado" en la base de datos de citas, sólo 3,690 tuvieron un crédito autorizado (18%), por lo que 16,829 registros fueron calificados de forma incorrecta (82%).

Asimismo, en las visitas referidas, no se identificó el mecanismo de supervisión utilizado por los Directores de Plaza para asegurar que la calificación y la tipificación de las citas sea correcta.

Por lo anterior, este OIC emitió las recomendaciones siguientes:

Recomendación Núm. 8

Revisar y monitorear el funcionamiento del Sistema de Citas, así como reforzar los candados de seguridad y los controles necesarios para su uso correcto respecto del número de citas que puede generar una persona. Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 63, fracciones I, II, IV y VI y 68, fracciones III y IX del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, publicado en el DOF el 15 de julio de 2022.

Recomendación Núm. 9

Implementar en las Direcciones Estatales y de Plaza los mecanismos de supervisión y verificación necesarios para que la calificación de las citas se realice de forma correcta, considerando las facultades de las personas Titulares de las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales, de Plaza y Representaciones en el Manual de Crédito del Instituto FONACOT y en la Regla de Negocio 9 del Procedimiento Específico de Atención a Personas Trabajadoras y Centros de Trabajo con Cita.

Resultado Núm. 7

Falta de definición de los elementos mínimos que deben contener los Programas de Trabajo. Con observaciones y recomendaciones

- Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, publicado en el DOF el 15 de julio de 2022:

"Artículo 4.-El Instituto ejecutará sus programas con base en acciones y procesos de mejora continua, que permitan elevar la calidad de los servicios que proporciona y realizará sus actividades de manera planificada y organizada, fortaleciendo la gestión del Control Interno."

"Artículo 60.-La persona Titular de la Dirección General Adjunta Comercial tendrá las siguientes atribuciones y facultades:





- II. *Establecer la definición y el desarrollo de los planes y programas para las áreas Comercial y de Productos Digitales, supervisando que las estrategias, líneas de acción, políticas y procedimientos cumplan con los objetivos institucionales;*

“Artículo 71.- Las personas Titulares de las DIRECCIONES COMERCIALES REGIONALES adscritas a la Subdirección General Comercial, dentro de su circunscripción territorial, tendrán las siguientes atribuciones y facultades:

- II. *Acordar con las Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones de la región a su cargo, los planes de trabajo a fin de incrementar los niveles de colocación de crédito a las personas trabajadoras;*
- ...
 - IV. *Instrumentar las líneas de acción que permitan mejorar y optimizar los procesos operativos que se llevan a cabo en las Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones de la región a su cargo;”*

Como resultado del análisis de la información proporcionada por la Subdirección General Comercial y con las visitas a las Direcciones de Mixcoac, San Antonio Abad y Puebla, este OIC no identificó los criterios que definan los elementos mínimos que deben contener los Programas de Trabajo de las Direcciones de Mixcoac, Puebla y San Antonio Abad para que se elaboren bajo una misma estructura, incorporando estrategias y compromisos que permitan mejorar y optimizar el Proceso de Originación de Crédito buscando elevar la calidad de los servicios y la atención dirigida a los trabajadores.

Por lo anterior, este OIC emitió la recomendación siguiente:

Recomendación Núm. 10

Implementar acciones a efecto de que los Programas o Planes de Trabajo de cada una de las Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones mantengan una alineación con la planeación estratégica institucional, incorporando de manera planificada y organizada, estrategias y compromisos que impacten en la mejora y optimización del proceso de originación de crédito buscando elevar la calidad de los servicios y la atención dirigida a los trabajadores. Lo anterior de conformidad con los artículos 4, 60, fracción II y 71 fracciones II y IV del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

Resultado Núm. 8

Falta de actualización y difusión deficiente de los requisitos. Con observaciones y recomendaciones

- Procedimientos Específicos de Originación de Crédito, clave PR25.06, Vigencia julio 2022, Procedimiento Específico de Registro de la Persona Trabajadora:

RN1: Requisitos...

RN2: Documentos...

- o *Constancia de antigüedad por parte del CT (cuando aplique).*





En relación con lo que establecen las Reglas de Negocio 1 *Requisitos...* y 2 *Documentos...* del Procedimiento Específico de Registro de la Persona Trabajadora, se identificó que la información que se proporciona de los requisitos en el Sistema de Citas, el CAT y el material de difusión de las Direcciones visitadas no está actualizada. Adicionalmente, en el caso de la Dirección de Puebla, la colocación de dicho material es poco accesible y visible para las personas trabajadoras.

En la Regla de Negocio 16 del Procedimiento Específico del Registro de la Persona Trabajadora se hace referencia a una "Carta de Antigüedad"; sin embargo, en la página de Internet Institucional y en el Sistema de Citas se denomina "Constancia de antigüedad", por lo que es necesario definir su correcta denominación, sus características y los casos en los que se debe presentar.

Por lo anterior, este OIC emitió las recomendaciones siguientes:

Recomendación Núm. 11

Fortalecer la difusión de los requisitos establecidos en la Regla de Negocio 1: *Requisitos...*, del Procedimiento Específico de Registro de la Persona Trabajadora, mediante su actualización en los materiales de difusión correspondientes del Instituto FONACOT, mismos que deberán ser visibles en las todas las Direcciones de Plaza, Representaciones y Módulos del Instituto FONACOT.

Recomendación Núm. 12

Determinar si el requisito "Carta de Antigüedad" y "Constancia de Antigüedad" refiere el mismo documento y, en su caso, adecuar la normativa institucional en lo que corresponda. Adicionalmente, en relación con la Constancia de Antigüedad, se deberán establecer sus características y los casos en los que deberá ser presentada por la persona trabajadora, conforme a las Reglas de Negocio 2 y 16 del Procedimiento Específico de Registro de la Persona Trabajadora.

Resultado Núm. 9

Deficiencias en la atención y solución de incidencias que interfieren en la operación del Sistema CREDERE y Crédito Seguro. Con observaciones y recomendaciones

Los artículos 60, fracción I y 68, fracciones I, V y VI, del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, publicado en el DOF el 15 de julio de 2022, señalan lo siguiente:

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



g r x



- 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 68.- La persona Titular de la SUBDIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN tendrá las siguientes atribuciones y facultades:

- I. *Dirigir el desarrollo de la infraestructura tecnológica del Instituto con el propósito de optimizar y sistematizar los procesos sustantivos, a fin de agilizar el servicio que se brinda a las y los clientes y socios/as estratégicos/as, que permitan eficientar la operación.*
- V. *Implementar los procedimientos normativos e instrumentar los productos informáticos que permitan fortalecer la atención al personal usuario;*
- VI. *Definir y dirigir las estrategias de desarrollo tecnológico que soporten los procesos sustantivos y adjetivos del Instituto, con el objetivo de optimizar y agilizar las operaciones en beneficio del personal usuario..."*

Procedimiento Específico de Originación de Crédito. Clave PR25.06, Vigencia Julio 2022, Procedimiento Especifico de la Persona Trabajadora.

Actividad 33. Renovaciones

- o Visualiza en el Front /Sistema de Originación los créditos que cumplen con las condiciones necesarias para renovar, seleccionar dando clic en el cuadro blanco y el Front /Sistema de Originación mostrará los plazos a los que tiene acceso para que se seleccione el que la persona trabajadora prefiera.

Al seleccionar el plazo de la renovación, aparecerá un simulador que calculará el nuevo crédito que se le podría otorgar a la persona trabajadora, se pueden hacer tantos ejercicios como la persona trabajadora requiera en tanto no se seleccione de forma definitiva el plazo de la renovación.

En las visitas realizadas el 16, 18 y 23 de agosto de 2022 a las Direcciones de Mixcoac, San Antonio Abad y Puebla, respectivamente, el personal comisionado del OIC solicitó a los Directores un reporte y/o bitácora de las incidencias de los sistemas institucionales involucrados en la originación de crédito. Al respecto, se detectó una respuesta y/o atención deficiente por parte del personal que atiende a través del servicio que proporciona el *111, lo cual genera retrasos en la operación, además de observar casos de renovaciones de créditos que por diferencias de centavos en el pago que se descuenta vía nómina al trabajador no pueden concluir el trámite de forma inmediata. El retraso que genera la atención de cada incidencia afecta directamente la atención a los trabajadores, así como la productividad y la colocación de crédito FONACOT.



[Handwritten signatures and initials in blue ink]



Por lo anterior, este OIC emitió las recomendaciones siguientes:

Recomendación Núm. 13

Fortalecer las estrategias diseñadas para solventar las incidencias que presenta el sistema y agilizar el servicio que se brinda a las personas trabajadoras que acuden a las Direcciones Estatales, Representaciones y Módulos, de conformidad con los artículos 60, fracción I y 68, fracciones I, V y VI, del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, publicado en el DOF el 15 de julio de 2022.

Recomendación Núm. 14

Analizar y atender las causas que generan inconsistencias en el saldo del pago de las personas trabajadoras que requieren renovar un crédito, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 68, fracción VI, del Estatuto Orgánico del Instituto FONACOT, publicado en el DOF el 15 de julio de 2022



[Handwritten signature]



9. Dictamen

El objetivo de la Visita de Mejora No. 08/2022 consistió en revisar el Proceso de Originación de Crédito del Instituto FONACOT, a efecto de actualizarlo, simplificarlo y hacer más eficiente el otorgamiento de créditos para las personas trabajadoras formales que se encuentran laborando en un centro de trabajo afiliado al Instituto FONACOT, a fin de identificar áreas de oportunidad en la atención a los trabajadores.

La Visita de Mejora se practicó sobre la información proporcionada por la Dirección General Adjunta Comercial, a través de la Subdirección General Comercial; la Subdirección General de Tecnologías de Información y Comunicación, así como las Direcciones de Mixcoac, San Antonio Abad y Puebla del Instituto FONACOT, de cuya veracidad son responsables. 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: Originación del 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 Originación de Crédito, en términos generales, se cumplió razonablemente en los procedimientos específicos de "Atención a Personas Trabajadoras y Centros de Trabajo (CT's) con Cita" y "Registro de la Persona Trabajadora". Sin embargo, esta Instancia Fiscalizadora identificó diversas áreas de oportunidad en la atención que reciben los trabajadores que acuden a una oficina del Instituto FONACOT a solicitar un crédito; por lo cual, se emitieron las 14 recomendaciones que se resumen a continuación:

1. Desarrollar programas permanentes y estrategias de capacitación orientadas a fortalecer el actuar del servidor público en temas de calidad en el servicio y en la aplicación de los valores morales y éticos.
2. Establecer los criterios y/o parámetros de evaluación para medir y mejorar la calidad del servicio que ofrece el Instituto FONACOT en las DEPyR.
3. Asegurar el óptimo funcionamiento de las herramientas y mecanismos con los que cuenta el Instituto FONACOT para agendar citas.
4. Realizar un monitoreo periódico en los buscadores de Internet para que, en caso de detectar páginas y/o sitios que hacen uso inadecuado o no autorizado de la imagen del Instituto FONACOT, se denuncie ante las autoridades correspondientes y se alerte a las personas trabajadoras y Centros de Trabajo.





5. Formalizar el procedimiento para dar atención a las personas trabajadoras sin cita.
6. Brindar atención pertinente y oportuna a las personas trabajadoras con cita.
7. Verificar que la habilitación del Calendario en el Sistema de Citas y la asignación de citas, se realice de acuerdo con los trámites y la capacidad en personal.
8. Revisar y monitorear el funcionamiento del Sistema de Citas, así como reforzar los candados de seguridad y los controles.
9. Supervisar y verificar que la calificación de las citas se realice de forma correcta.
10. Implementar acciones a efecto de que los Programas o Planes de Trabajo de cada una de las DEPyR mantengan una alineación con la planeación estratégica institucional.
11. Actualizar los materiales de difusión de los requisitos de registro de la persona trabajadora.
12. Establecer las características de la "Constancia de Antigüedad" y los casos en los que la persona trabajadora deberá presentarla.
13. Fortalecer las estrategias diseñadas para solventar las incidencias que presenta el sistema y agilizar el servicio que se brinda a las personas trabajadoras.
14. Analizar y atender las causas que generan inconsistencias en el saldo del pago de las personas trabajadoras que requieren renovar un crédito.

Con la atención de las recomendaciones, se contribuirá a fortalecer el Proceso de Originación de Crédito, al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, a la mejora de la calidad de los servicios y a minimizar los riesgos de corrupción en las DEPyR del Instituto FONACOT.

Ciudad de México a 06 de diciembre de 2022

LA TITULAR DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL
EN EL INSTITUTO FONACOT

LIC. MARIBEL GARCÍA HERNÁNDEZ

