

A-10
1/44

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

CÉDULA DE RESULTADOS DEFINITIVOS

Octubre de 2022

Handwritten signatures and marks in blue ink on the right side of the page, including a large checkmark and several smaller signatures.

A-10
2 | 44



FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



08/2022 Originación del Crédito

Contenido:

Resultado Núm. 1	3
Áreas de Oportunidad en el Desempeño Ético y Capacitación. Con observaciones y recomendaciones	3
Resultado Núm. 2	8
Difusión de los mecanismos que operan en el INFONACOT para atender las consultas y reclamaciones relacionadas con los trámites institucionales. Sin observaciones	8
Resultado Núm. 3	10
Falta de estándares de servicio para medir y mejorar la calidad de la atención que ofrece el INFONACOT. Con observaciones y recomendaciones	10
Resultado Núm. 4	14
Deficiencias en las herramientas y mecanismos que opera el INFONACOT para el otorgamiento de citas. Con observaciones y recomendaciones	14
Resultado Núm. 5	19
Deficiencias en la aplicación de estrategias de control y evaluación para la asignación de citas. Con observaciones y recomendaciones	19
Resultado Núm. 6	25
Deficiencias en la calificación de las citas. Con observaciones y recomendaciones	25
Resultado Núm. 7	30
Falta de definición de los elementos mínimos que deben contener los Programas de Trabajo. Con observaciones y recomendaciones	30
Resultado Núm. 8	33
Falta de actualización y difusión deficiente de los requisitos. Con observaciones y recomendaciones	33
Resultado Núm. 9	37
Deficiencias en la atención y solución de incidencias que interfieren en la operación del Sistema CREDERE y Crédito Seguro. Con observaciones y recomendaciones	37
Conclusión general	41
Hoja de firmas	43
Servidores públicos directamente responsables de atender las acciones planteadas	43
Hoja de firmas	44
Personal comisionado que determinó las observaciones	44





A-10
3 | 44

Resultado Núm. 1

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

Artículo 11. 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):

“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:

I. Acrediten la solvencia moral y el desempeño ético del personal involucrado y desarrollen programas permanentes de comunicación, que definan los estándares de los referidos Organismos de Fomento y Entidades de Fomento en este tema.

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.”

Artículo 20, fracción VI, del Código de Ética de la Administración Pública Federal publicado en el DOF el 8 de febrero de 2022:

...
“VI. Implementar las acciones conducentes para que todas las personas servidoras públicas suscriban el Código de Ética, así como el de Conducta, a través de Cartas compromiso;”

a) Desempeño Ético

El 26 de julio de 2022, la Titular del Área de Auditoría Interna, de Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública del Órgano Interno de Control (OIC) en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (INFONACOT), emitió el requerimiento de información con número de oficio AAIDMGP/037/2022, en el cual se solicitaron a la Dirección General Adjunta Comercial las estrategias utilizadas para asegurar que acredite un desempeño ético el personal que participa en el proceso de Origenación de Crédito. La Subdirección General Comercial atendió este requerimiento mediante el oficio SGCOM/193/08/2022 del 5 de agosto de 2022.



A-10
4 | 44



FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



08/2022 Originación del Crédito

Esta Instancia Fiscalizadora verificó los documentos denominados “cartas compromisos”, en los cuales se observa que los analistas adscritos a las Direcciones de Mixcoac, San Antonio Abad y Puebla, en el ejercicio 2020 firmaron la toma de conocimiento del “Código de Conducta” y del “Acuerdo por el que se emite el Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal.”

Sobre este particular, se identificó que deben actualizarse las cartas compromiso, toda vez que el 8 de febrero de 2022 se publicó en el DOF el Código de Ética de la Administración Pública Federal que establece en su Segundo Transitorio lo siguiente:

“SEGUNDO. Se abroga el Acuerdo por el que se emite el Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal, y el Acuerdo por el que se reforma y adiciona el Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 2019 y 11 de marzo de 2020, respectivamente; así como cualquier disposición de índole administrativo que se contraponga al presente Código.”

Como resultado de las visitas a las Direcciones de Puebla y Mixcoac, el personal comisionado del OIC identificó que, para dar atención al artículo 11 de las Disposiciones, se realizan reuniones mensuales en las cuales se hace hincapié en la atención al cliente y en salvaguardar los principios y los valores de los servidores públicos.

En el caso de la Dirección de San Antonio Abad, se observó que el personal firmó de conocimiento el documento denominado: *Conocimiento y Aplicación de la Normativa Institucional del Decálogo de Integridad para los Trabajadores del Instituto FONACOT.*

Adicionalmente, de la revisión a la base de datos del sistema de citas proporcionada por la Subdirección General Comercial del INFONACOT, se determinó un universo de 30,000 personas que registraron cita en las Direcciones de Mixcoac, San Antonio Abad y Puebla, a las cuales este OIC les remitió un correo electrónico con un cuestionario compuesto de 26 reactivos de opción múltiple, con el objeto de identificar áreas de oportunidad en la atención a los trabajadores y mejorar el Proceso de Originación de Crédito del INFONACOT.

De lo anterior, se obtuvo respuesta con la participación de 571 personas al 26 de agosto de 2022, de las cuales, 43 (7.5%) señalaron que el personal que los atendió no escuchó con interés sus requerimientos y que no les contestó con un lenguaje claro, mientras que 50 personas (8.8%) indicaron que no recibieron un trato amable y cortés.

En relación con el desempeño ético del personal del INFONACOT, se destaca que 2 personas encuestadas de la Dirección Mixcoac contestaron “Sí” al reactivo “15 ¿El personal le requirió alguna gratificación para la realización del trámite?” sin que éstas hayan manifestado el nombre del servidor público involucrado.





A-10
5 | 44

Persona Trabajadora	Cita	Dirección en la cual acudió a realizar el trámite
Trabajador 1	28/01/2022 a las 09:00:00 17/08/2021 a las 13:00:00	Mixcoac
Trabajador 2	23/04/2022 a las 13:30:00 29/04/2022 a las 11:00:00 30/04/2022 a las 14:30:00 14/05/2022 a las 12:30:00	Mixcoac

b) Capacitación

Respecto de los cursos de capacitación al personal que participa en el Proceso de Originación de Crédito, en específico, de las Direcciones de Mixcoac, San Antonio Abad y Puebla; la Subdirección General Comercial proporcionó la base de datos con el detalle de los cursos impartidos por el personal de la Dirección de Análisis y Administración del Crédito a los analistas que presentaron rechazos en sus créditos durante la validación, bajo los conceptos de: Error de Captura, rechazado en originación, escaneo de documentos, error de cálculo, firmas, otros, rechazado en CREDERE, documentación vencida y documentación ilegible. Asimismo, se identificó que a efecto de fortalecer el desempeño del personal se llevan a cabo reuniones de trabajo en las tres Direcciones visitadas.

Esta Instancia de Fiscalización solicitó los cursos de capacitación realizados durante los ejercicios 2021 y 2022, y 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:

Dirección	Plantilla	Analistas que presentaron constancias	Porcentaje
Mixcoac	25	3	12.0%
Puebla	22	7	31.8%
San Antonio Abad	26	1	3.8%
Total	73	11	15.1%

En respuesta a la presentación de la Cédula de Resultados Preliminares del 4 de octubre de 2022, la Subdirección General Comercial mediante correo electrónico de fecha 11 de octubre de 2022 indicó lo siguiente:

a) Desempeño Ético

“Esta recomendación deberá ser atendida por la Dirección de Recursos Humanos. La Subdirección General Comercial únicamente coadyuvará en el seguimiento de dicha actualización Lo anterior de conformidad a los requisitos establecidos en los numerales B.5.1, inciso “C”, punto 1, B.5.3, inciso “C”, punto 32 del Manual de Políticas y Procedimientos de Recursos Humanos que a la letra dice:





B.5.1, inciso "C", punto 1.

"Protesto del Código de Ética y Código de Conducta del Instituto FONACOT"

B.5.3, inciso "C, punto 32"

"32. Entregar al empleado(a) de nuevo ingreso el Contrato Individual por tiempo determinado, o indeterminado con período de prueba o indeterminado con periodo de capacitación y por tiempo indeterminado, Pliego Testamentario, Convenio de Secrecía, Confidencialidad, reserva, no revelación, uso y/o divulgación de información, Carta de No Inhabilitación (solo grupo de mando), consentimiento de encuesta socioeconómica, protesto de código de ética y código de conducta del Instituto FONACOT, Carta compromiso al Curso de Inducción, y formato de Seguro de Vida, ...", se adjunta el MPP 20.00 para pronta referencia."

En concordancia con lo anterior, mediante el Oficio No. SGCOM/280/10/2022, del 13 de octubre de 2022, la Subdirección General Comercial solicitó el apoyo de la Dirección de Recursos Humanos con el propósito de que se actualicen y recaben las cartas compromiso del personal adscrito en las Direcciones Estatales, de Plaza, Representaciones (DEPyR) y Módulos, a efecto de que se asegure el desempeño ético del personal adscrito en las unidades administrativas de atención al público y de conformidad con el Código de Ética de la Administración Pública Federal.

Por lo cual, la Subdirección General Comercial coadyuvará con la Dirección de Recursos Humanos en el seguimiento de la actualización de dichos documentos.

En cuanto a la capacitación, la Subdirección General Comercial señaló lo siguiente:

b) Capacitación

Actualmente la Dirección de Recursos Humanos lleva a cabo curso de capacitación en materia de valores morales y éticos, así mismo la Dirección de Comunicación Institucional en conjunto con la Dirección de Mercadotecnia emiten mensualmente correo referente al tema, se adjuntas 11 archivos que acreditan el reforzamiento en la materia.

Adicionalmente, se proporcionaron correos electrónicos emitidos en los ejercicios 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022, relativos a temas relacionados con el Código de Conducta y el Código de Ética de los Servidores Públicos Federales. Sin embargo, no se entregó evidencia que acredite la capacitación orientada a fortalecer el actuar del servidor público en temas de calidad en el servicio y ni del curso de capacitación en materia de valores morales y éticos en los ejercicios 2021 y 2022, por lo cual persisten los hallazgos relativos a que la capacitación no se encuentra consolidada en esos temas.



A-10
7 | 44

Conclusión

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. Respecto de las "cartas compromisos", se hace hincapié en que la Subdirección General Comercial coadyuvará con la Dirección de Recursos Humanos en el seguimiento de la actualización de dichos documentos, conforme al Código de Ética de la Administración Pública Federal.

Con la implementación de la recomendación núm. 1, la Dirección General Adjunta Comercial establecerá 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, lo cual contribuirá en el cumplimiento del artículo 11, fracción II de las Disposiciones, a fin de acreditar el desempeño ético del personal involucrado en la originación crediticia y desarrollar programas permanentes de capacitación.

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

Recomendación Núm. 1

Se recomienda a la Dirección General Adjunta Comercial, con apoyo de la Dirección de Recursos Humanos del INFONACOT, desarrollar programas permanentes y estrategias de capacitación dirigidas al personal de las Direcciones de Mixcoac y San Antonio Abad, 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. 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.

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 in blue ink]





Resultado Núm. 2

Difusión de los mecanismos que operan en el INFONACOT 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:

"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 relación con lo anterior, el 26 de julio de 2022, la Titular del Área de Auditoría Interna, de Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública del OIC en el INFONACOT, emitió el oficio AAIDMGP/037/2022, en el cual, se requirió a la Dirección General Adjunta Comercial información relacionada con las herramientas y mecanismos institucionales implementados para la captación de quejas de las Direcciones Regionales, Estatales o de Plaza. La Subdirección General Comercial atendió este requerimiento mediante el oficio SGC0M/193/08/2022 del 5 de agosto de 2022.

Del análisis a la información proporcionada, se identificó la disponibilidad de los siguientes mecanismos institucionales diseñados para atender las consultas y reclamaciones de los trabajadores:

- Página en Internet del Instituto FONACOT <https://www.fonacot.gob.mx/>.
- Buzón FONACOT https://www.fonacot.gob.mx/creditofonacot_cliente/Paginas/consultasyreclamaciones.aspx.
- Correo institucional ue.reclamaciones@fonacot.gob.mx.
- Línea Telefónica de la Unidad Especializada 55 15 55 37 29.

Asimismo, 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.

Adicionalmente, como resultado de la aplicación del cuestionario de opinión, se identificó que 17 personas trabajadoras (3%) de 571 personas encuestadas, manifestaron diversas quejas relacionadas con los tiempos de atención, un mal servicio y diferencias sobre la información de los requisitos necesarios para obtener un crédito.



A-10
9 | 44

En respuesta a la presentación de la Cédula de Resultados Preliminares del 4 de octubre de 2022, la Subdirección General Comercial mediante correo electrónico de fecha 11 de octubre de 2022 indicó lo siguiente:

“Actualmente en todas Direcciones Regionales, Estatales y de Plaza, se identifica de forma clara y visible los mecanismos institucionales diseñados para dar seguimiento a las consultas y reclamaciones de las personas trabajadoras a través de los siguientes mecanismos:

1. Cartel UNE
2. Cartel campañas nuevos beneficios
3. Cartel campaña crédito mujer sur
4. <https://www.fonacot.gob.mx/creditofonacot/cliente/Paginas/consultasyreclamaciones.aspx...>”

Del análisis y revisión de la evidencia proporcionada por la Subdirección General Comercial, este OIC identificó lo siguiente:

- En la parte inferior del cartel “Mujer, el Crédito de nómina FONACOT tiene los mejores beneficios para ti, aprovecha el 0% de comisión por apertura” se señala **“En FONACOT estamos para apoyarte y recibimos tus consultas, reclamaciones o aclaraciones en www.fonacot.gob.mx”**
- En la parte inferior del cartel “Menos requisitos más beneficios” se indica: **“En FONACOT estamos para apoyarte y recibimos tus consultas, reclamaciones o aclaraciones en www.fonacot.gob.mx”**
- En el cartel de la Unidad Especializada de Atención a usuarios se especifica “la UNE tiene por objeto atender consultas, aclaraciones y/o reclamaciones de los usuarios de los servicios financieros y se incorpora como punto de contacto **el nombre de los encargados de cada Dirección, su correo electrónico, el horario de atención y el correo de la Unidad Especializada: ue.reclamaciones@fonacot.gob.mx**.”

Conclusión

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 INFONACOT 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.



A-10
10 | 44



FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



08/2022 Originación del Crédito

Por lo cual, se da por atendida la recomendación preliminar relativa a que "La Dirección General Adjunta Comercial deberá establecer una estrategia de difusión para que, en las Direcciones Regionales, Estatales y de Plaza, se identifiquen de forma clara y visible los mecanismos institucionales diseñados para dar seguimiento a las consultas y reclamaciones de las personas trabajadoras."

Resultado Núm. 3

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

Artículo 64 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."

En relación con lo anterior, el 26 de julio de 2022, la Titular del Área de Auditoría Interna, de Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública del OIC en el INFONACOT, emitió la solicitud de información con número de oficio AAIDMGP/037/2022, mediante el cual se requirió a la Dirección General Adjunta Comercial información sobre los estándares de servicio en las Direcciones Regionales, Estatales o de Plaza en cuanto a los tiempos destinados para la atención de las personas trabajadoras.

En respuesta, la Subdirección General Comercial por medio del oficio SGCOM/193/08/2022 del 5 de agosto de 2022, informó que considera como estándar el "ticket promedio de colocación mensual por analista".

Al respecto, mediante correos electrónicos del 12 de septiembre de 2022, las Direcciones de Mixcoac, San Antonio Abad y Puebla señalaron que, en caso de existir una baja productividad por parte de los analistas de Front, es decir, menos del 50% de los tickets promedio de colocación mensual por analista (14 créditos diarios), implementaron las medidas siguientes:

- En minutas se refuerzan las estrategias para generar más créditos y bajar el porcentaje de rechazo.
- Se hace entrega de pases preferenciales a referidos.
- Envío de mails masivos dirigidos a empresas que acaban de afiliarse, a trabajadores con créditos liquidados, disponibles y que ya cubrieron el 30% del plazo para renovación.
- Minutas de trabajo con los analistas que presentan retrasos.



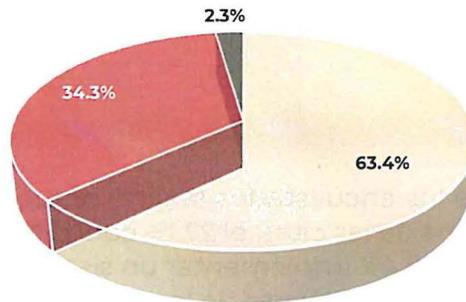
A-10
11 | 44



Esta Instancia Fiscalizadora identificó dichas acciones buscan fortalecer la colocación del crédito; sin embargo, no se visualizó la implementación de criterios o parámetros de evaluación que permitan medir y/o mejorar la atención y el servicio que se ofrece en las Direcciones.

A fin de conocer la opinión de las personas trabajadoras respecto de la calidad en el servicio de las Direcciones de Mixcoac, San Antonio Abad y Puebla del INFONACOT, el OIC aplicó 571 cuestionarios, con los que se identificó lo siguiente:

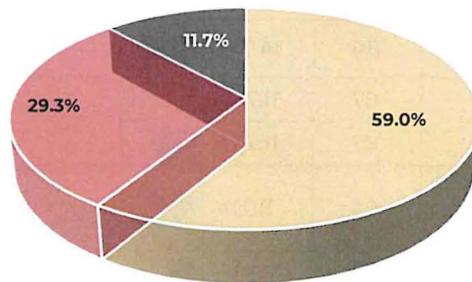
- El 63.4% de los encuestados refirió que lo atendieron en el horario de la cita, el 34.3% que no fue así y el 2.3% contestó "no aplica" al no haber generado cita.



Sí	63.4%
No	34.3%
No Aplica	2.3%

[Handwritten signature]

- El 59.0% de los encuestados contestó que les llevó de 1 a 30 minutos realizar un trámite en el Instituto, el 29.3% señaló de 31 a 60 minutos y el 11.7% indicó que fueron más de 60 minutos.



De 1 a 30 minutos	59.0%
De 30 a 60 minutos	29.3%
Más de 60 minutos	11.7%

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



A-10
12 | 44



FUNCIÓN PÚBLICA

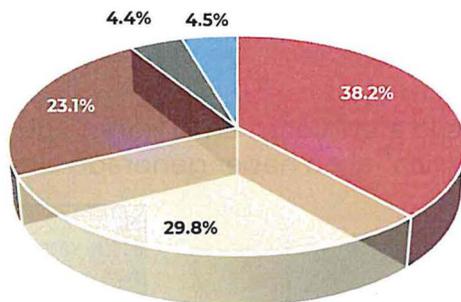
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



Ricardo
2022 Flores
Año de
Magón
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

08/2022 Origenación del Crédito

- El 38.2% calificó el servicio proporcionado por el personal de las Direcciones del INFONACOT como excelente, el 29.8% como muy bueno, el 23.12% como bueno, el 4.6% como malo y el 4.4% como regular.



Excelente	38.2%
Muy bueno	29.8%
Bueno	23.1%
Regular	4.4%
Malo	4.5%

- Para mejorar el servicio, el 34.3% de los encuestados sugirió reducir los tiempos de atención, el 29.8% respetar los horarios de las citas, el 22.1% contratar a más personal, el 18.7% ampliar el número de citas, el 18.4% implementar un sistema de toma turnos en la sucursal, y el 14.7% mejorar el funcionamiento de los sistemas del INFONACOT.

Reducir los tiempos de atención	196	34.33%	<div style="width: 34.33%;"></div>
Respetar los horarios de las citas	170	29.77%	<div style="width: 29.77%;"></div>
Contratar más personal	126	22.07%	<div style="width: 22.07%;"></div>
Ampliar el número de citas	107	18.74%	<div style="width: 18.74%;"></div>
Implementar un sistema de toma turnos en la sucursal	105	18.39%	<div style="width: 18.39%;"></div>
Mejorar el funcionamiento de los sistemas del Instituto	84	14.71%	<div style="width: 14.71%;"></div>
Mejorar el Sistema de Citas	67	11.73%	<div style="width: 11.73%;"></div>
Mejorar la actitud de servicio	67	11.73%	<div style="width: 11.73%;"></div>
Que la información sea consistente (Ventanilla, Portal y Centro de Atención Telefónica)	64	11.21%	<div style="width: 11.21%;"></div>
Mayor capacitación al personal	42	7.36%	<div style="width: 7.36%;"></div>

Nota: En este reactivo, las respuestas no se restringieron a una opción, a efecto de que el trabajador pudiera sugerir más de una mejora.

En respuesta a la presentación de la Cédula de Resultados Preliminares del 4 de octubre de 2022, la Subdirección General Comercial mediante correo electrónico de fecha 11 de octubre de 2022 indicó lo siguiente:





A-10
13 | 44

“La Subdirección General Comercial en coordinación con la Subdirección de Productos Digitales analizará la viabilidad de aplicar encuestas a través del Call Center, con la finalidad de medir y mejorar la calidad en el servicio”

Conclusión

Aunque se identifican 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. 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 del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

Por lo anterior, el INFONACOT 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.

Lo anterior permitirá dar cumplimiento al artículo 64, fracción III del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, el cual señala:

“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.”

Con la implementación de la recomendación núm. 2 se contribuye a la mejora de la calidad de los servicios que se brindan a las personas trabajadoras que acuden a las Direcciones del INFONACOT.

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

Recomendación Núm. 2

La Dirección General Adjunta Comercial, a través de la Subdirección General Comercial, deberá establecer los criterios y/o parámetros de evaluación para medir y mejorar la calidad del servicio que ofrece el INFONACOT en las Direcciones Estatales, de Plaza, Representaciones y Módulos.



Handwritten blue ink marks and signatures on the right side of the page.

A-10
14/44



FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



08/2022 Originación del Crédito

Lo anterior conforme a la 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",

Artículo 64 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."

Resultado Núm. 4

Deficiencias en las herramientas y mecanismos que opera el INFONACOT 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).

"RNI: 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."





A-10
15 | 44

En relación con lo anterior, el 26 de julio de 2022 la Titular del Área de Auditoría Interna, de Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública del OIC en el INFONACOT, emitió las solicitudes de información con números de oficio AAIDMGP/037/2022 y AAIDMGP/038/2022, a efecto de que se informara a esta Instancia Fiscalizadora de las herramientas y mecanismos que opera el INFONACOT en el otorgamiento de citas. La Subdirección General Comercial atendió el requerimiento de información mediante el oficio SGCOM/193/08/2022 del 5 de agosto de 2022 y la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación con el oficio SGTIC.415.08.2022 del 8 de agosto de 2022.

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 INFONACOT para agendar citas a través de Internet.

En dicho portal, se observó que al ingresar en el link "Política de Privacidad" ubicado en la parte inferior izquierda de la página citada, remite a la persona a la liga siguiente: https://www.fonacot.gob.mx/creditofonacot/cliente/Paginas/_Como_Puedo_Obtener_Crédito_FONACOT.aspx, en la cual no se encuentra publicada la política de privacidad y se muestran únicamente los requisitos para obtener un crédito del INFONACOT.

Adicionalmente, el personal comisionado de esta Instancia Fiscalizadora detectó el 10 de agosto de 2022 los siguientes sitios de Internet que buscan atraer a las personas trabajadoras haciendo uso de la imagen Institucional:

- ✓ <https://servicios.fonacot.gob.mx/InformacionGeneral/igCitasFiltro.fonacot>
- ✓ <https://www.citasfonacot.com.mx/>
- ✓ <https://fonacotcitas.com.mx/>
- ✓ <https://fonacot.online/citas-fonacot/>
- ✓ <https://www.correodehoy.com.mx/citas-fonacot/>

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.





En respuesta a la presentación de la Cédula de Resultados Preliminares del 4 de octubre de 2022, la Subdirección General Comercial mediante correo electrónico de fecha 11 de octubre de 2022 indicó lo siguiente:

“La Dirección General Adjunta Comercial implementa acciones conducentes a efecto de asegurar el óptimo funcionamiento de las herramientas y mecanismos con los que cuenta el Infonacot para agendar citas.

Actualmente el Instituto cuenta con diversos accesos para agendar una cita los 365 días. Puede ser en cualquiera de los siguientes medios:

a) Portal web del Instituto las 24 horas del día:

<https://www.fonacot.gob.mx/Paginas/default.aspx>

<https://www.fonacot.gob.mx/serviciosonline/Paginas/default.aspx>

b) En el teléfono del Call Center 55 8874 7474 de 8 a 22 horas (Horario de la Ciudad de México).

En caso de dejar un mensaje de llamada, se regresa una llamada entre 30 y 45 minutos si se deja un teléfono de contacto.

Asimismo, dentro de las opciones del IVR, se encuentra el audio, donde se indica a donde dirigirse para programar una cita, es decir, se menciona que en los servicios en línea de la página www.fonacot.gob.mx.

c) En el servicio de WhatsApp 55 3975 8020 de 08:00 am a 20 horas (Horario de la Ciudad de México). Donde se indica al trabajador, el link para acceder al sistema de citas.

Cabe destacar que al sistema de citas se realizan constantes mejoras con la finalidad optimizar el funcionamiento de dicho sistema, se adjuntan evidencias de las mejoras implementadas”

Adicionalmente, la Subdirección General Comercial remitió correos electrónicos mediante los cuales se les comunica a los empleados del INFONACOT lo siguiente:

- Correo electrónico del 24 de enero de 2022 en el que se informa que se encuentra disponible una mejora para que cada sucursal modifique la disponibilidad de los días del calendario.
- Correo electrónico del 2 de febrero de 2022 para no seguir registrando el correo imprev_@fonacot.gob.mx en las personas trabajadoras que no cuentan con el correo electrónico y se marque en la casilla correspondiente.
- Correo electrónico del 13 de abril de 2022 en el que se envía la “Guía Sistema de citas Bloqueos especiales”, en el cual se informa que se permitirá a las sucursales realizar bloqueos máximos por días, por trámite y por número de días específicos.
- Correo electrónico del 25 de mayo de 2022, para actualizar el estatus de los usuarios del sistema de citas y dar de baja al personal que ya no está en el Instituto.
- Presentación denominada “Calificación-Configuraciones-Reportes-Catálogos-Sistemas de Citas”



A-10
7 | 44

Con base en el análisis y verificación de la información proporcionada por la Subdirección General Comercial, este OIC no identificó evidencia suficiente para atender la recomendación preliminar, debido a que no se presentó evidencia relacionada con el Call Center, ni del Servicio en Línea/Buzón Electrónico del Instituto FONACOT; por lo que no se puede asegurar el óptimo funcionamiento de las herramientas y mecanismos con los que cuenta el INFONACOT para agendar citas.

Asimismo, respecto de las páginas y/o sitios que hacen uso inadecuado o no autorizado de la imagen del INFONACOT, la Subdirección General Comercial indicó lo siguiente:

A efecto de dar respuesta a la Recomendación, se describen las acciones que la SGTIC lleva a cabo, una vez que detecta páginas o sitios que hacen uso inadecuado o no autorizado de la imagen del Instituto.

- A. *Una vez identificado el o los sitios malintencionados que hacen uso indebido de la imagen del Instituto, son reportados a la Guardia Nacional y a la Policía Cibernética.*
- B. *Se da aviso al Área de lo Contencioso con el objetivo de que se dé un seguimiento jurídico a los sitios que hacen uso inadecuado de la imagen del Instituto identificados.*
- C. *Adicionalmente la SGTIC cuenta con Políticas y un Protocolo para dar atención a los Incidentes Cibernéticos que forman parte del Marco de Gestión de Seguridad de la Información.*
 - a. **13. POLÍTICA DE GESTIÓN DE INCIDENTES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.** *Página 77.*
 - i. *"2.8.5 Incidentes de Seguridad que Involucren Sitios Web Apócrifos.*
 - ii. *El Instituto FONACOT debe validar que los sitios web sean válidos, identificando todos aquellos que no formen parte de sus soluciones y que sean identificados como apócrifos, en tal caso el RSI debe reportar de inmediato a la Policía Cibernética y a la SGTIC para las acciones que correspondan."*
 - b. **28. POLÍTICA DE GESTIÓN DE INCIDENTES CIBERNÉTICOS.** *Página 108.*
En caso de incidente cibernético, el cual sea identificado como nivel crítico, muy alto o alto, de acuerdo con el Anexo 8 del Protocolo Nacional Homologado de Gestión de Incidentes, se debe notificar al CERT-MX a través de la página web <https://www.gob.mx/gncertmx>.
 - c. **37. PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL FRAUDE DE CLIENTES DEL INSTITUTO FONACOT.**

Es importante señalar que, a pesar de efectuar las denuncias ante las instancias legales correspondientes; los sitios que hacen uso inadecuado de la imagen del Instituto, son instaurados, por las personas mal intencionadas, con solo ajustar un campo en el nombre del dominio; por lo que dicho esfuerzo se realiza de forma continua.



Handwritten blue ink marks and signatures on the right side of the page, including a large checkmark and several scribbles.



Como evidencia, la Subdirección General Comercial remitió los siguientes correos electrónicos relacionados con la seguridad institucional:

- Correo del 03 de febrero de 2022 dirigido a la Policía Cibernética–SSCC CDMX, se reporta el dominio <https://fonacot-citas.com> que “...aparentemente intenta suplantar la identidad del dominio oficial del Instituto FONACOT”.
- Correo del 08 de julio de 2022, en el que se adjunta la primera hoja de la denuncia realizada a la Fiscalía General de la República por “Falsificación de una marca registrada con fines de especulación comercial...”.
- Correo del 02 de agosto de 2022 dirigido a la CERT-MX Centro de Operaciones, se reporta el dominio <https://fonacot.online/> que “...intenta persuadir o engañar a los usuarios trabajadores afiliados al Instituto FONACOT.”

Adicionalmente, se proporcionó el “Marco de Gestión de Seguridad de la Información del Instituto Fonacot”, en el que se documenta el proceso para “validar que los sitios web sean válidos, identificando todos aquellos que no formen parte de sus soluciones y que sean identificados como apócrifos, en tal caso el RSI debe reportar de inmediato a la Policía Cibernética y a la SGTIC para las acciones que correspondan...”; sin embargo, no se establece la periodicidad con la que se realizará la validación, además de que dicho documento no ha sido publicado en la normateca institucional debido a que aún no ha sido aprobado por el Consejo Directivo del INFONACOT. Respecto de la difusión de alertas a las personas trabajadoras sobre los sitios falsos, no se proporcionó información, por lo que este OIC considera que la evidencia es insuficiente para atender la recomendación preliminar.

Conclusión

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 INFONACOT, motivo por el cual se deberán establecer las medidas necesarias para asegurar su óptimo funcionamiento. Adicionalmente, se identificaron sitios de Internet que buscan atraer a las personas trabajadoras haciendo uso de la imagen Institucional, por lo que se requiere alertar a las personas trabajadoras y a los CT sobre los sitios falsos.

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.

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



A-10
19/44

Recomendación Núm. 3

La Dirección General Adjunta Comercial, a través de la Subdirección General Comercial, deberá implementar las acciones conducentes a efecto de asegurar el óptimo funcionamiento de las herramientas y mecanismos con los que cuenta el INFONACOT 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 Origenación de Crédito, clave PR25.06, vigencia julio 2022, Procedimiento Específico de Atención a Personas Trabajadoras y CT's con Cita.

Se deberá proporcionar a este OIC evidencia documental de las acciones para la atención de esta recomendación, así como 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.

Recomendación Núm. 4

La Dirección General Adjunta Comercial, en coordinación con la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, deberá 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 INFONACOT, 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 Origenación 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"*

En relación con lo anterior, el 26 de julio de 2022 la Titular del Área de Auditoría Interna, de Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública del OIC en el INFONACOT, emitió la solicitud de información con número de oficio AAIDMGP/037/2022, en el cual se requirió a la Dirección General Adjunta Comercial información sobre los mecanismos que opera el INFONACOT para atender a los trabajadores que acuden con cita a las Direcciones del Instituto a solicitar un crédito..." y "detallar la información que solicita y proporciona el CAT en caso de que un trabajador requiera agendar una cita". La Subdirección General Comercial atendió este requerimiento mediante el oficio SGCOM/193/08/2022 del 5 de agosto de 2022.

De acuerdo con la información proporcionada, el Procedimiento Específico de Atención a Trabajadores con Cita se modificó en el ejercicio 2022, identificando los cambios siguientes:

Procedimiento Específico de Atención a Trabajadores con Cita	Procedimiento Específico de Atención a Personas Trabajadoras y CT's con Cita.	Cambios
Brindar atención oportuna a los trabajadores a través del Sistema de Citas, al mismo tiempo optimizar tiempos de atención en las DEPyR.	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.	En la nueva versión se está considerando la atención a Centros de Trabajo a través del sistema de citas para optimizar los tiempos de atención en las DEPyR.





A-10
21/44

Procedimiento Específico de Atención a Trabajadores con Cita	Procedimiento Específico de Atención a Personas Trabajadoras y CT's con Cita.	Cambios
Es aplicable para el proceso de originación de crédito de los trabajadores: nuevos y acreditados recurrentes.	Es aplicable para el proceso de originación de crédito de las personas trabajadoras, así como de Afiliación y Aclaración de Pagos de Cédulas de CT y para personas trabajadoras con temas de Cobranza (reembolsos, reestructuras) y Aclaraciones del Crédito.	Se incorpora la atención de cita en trámites de afiliación de Centros de Trabajo, aclaración de pagos y temas de cobranza.
RN1: El trabajador 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 800 366 2268.	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.	Se identifica la actualización del número de contacto y la incorporación del Centro de Trabajo.
RN3: El CAT podrá iniciar la validación del teléfono y las referencias que registre el trabajador en la programación de su cita.		La nueva versión no considera la validación que realizaba el CAT del teléfono y las referencias que registra el trabajador en la programación de su cita.
RN9: Cada DEPyR será responsable de configurar en el sistema de citas los trámites, horarios y frecuencia, en las oficinas a su cargo, de acuerdo a los servicios y capacidad en personal que asigne para la atención de trabajadores con cita.	RN8: Cada DEPyR las personas coordinadoras y/o la persona titular de la Dirección serán responsables de: - Dar de alta o modificar el estatus de las personas analistas en el sistema de citas, - Configurar el calendario de días de forma general y por trámite para sus citas, - 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. - Realizar el bloqueo por días, trámites y cantidad de citas, por situaciones especiales que requieran para prestar la atención.	Se establecen las responsabilidades en cuanto al alta y modificación de las citas en el sistema de citas sin especificar a qué se le denominarán "situaciones especiales" y al servidor público responsable de verificar o supervisar que esta actividad se realice de forma correcta.
RN10: 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.)	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.)	No se especifica al servidor público responsable de verificar o supervisar que esta actividad se realice de forma correcta.

[Handwritten signatures and marks in blue ink]



A-10
22/40



FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



08/2022 Origenación del Crédito

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, respectivamente, a fin de comprobar el cumplimiento de las Reglas de Negocio 7 y 8, observando que cada Dirección habilita en el sistema de citas las fechas y los horarios considerando el personal de Front disponible.

Dirección	Citas programadas	Personas Analistas en Front	Número de créditos por Analista
Mixcoac	113	9	12
San Antonio Abad	157	12	13
Puebla	159	7	10

El OIC observó 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 origenación 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, como se describe a continuación:

Dirección de Mixcoac

En la visita realizada el 16 de agosto de 2022, el personal del OIC identificó que se tiene implementado un filtro en su entrada, en el cual participan dos servidores públicos verificando que los trabajadores con o sin cita cumplan con los requisitos del trámite a realizar para ser atendidos en el menor tiempo posible, observando el uso de papeles denominados "pases" que se otorgan a las personas trabajadoras que por falta de algún documento deben regresar para concluir su trámite, evitando así que generen otra cita.

Dirección de San Antonio Abad

En la visita del 18 de agosto de 2022 se verificó que se tiene implementado un filtro en la entrada, en el cual, participa un servidor público ordenando en una fila a las personas trabajadoras que acuden a realizar un trámite sin distinguir que tengan o no cita, lo que origina retrasos, situación que fue manifestada a esta Instancia Fiscalizadora durante la visita o derivado de la aplicación de cuestionarios de opinión a las personas trabajadoras que se encontraban en espera de ser atendidas.

Dirección de Puebla

En la visita del 23 de agosto de 2022 este OIC observó que se organiza una fila para atender a las personas trabajadoras que acuden a realizar un trámite. Asimismo, se identificó por medio de la aplicación de un cuestionario de opinión, que existe un número significativo de personas trabajadoras formadas desde las 06:00 a.m., las cuales refirieron en su mayoría que no tenían cita debido a que el Sistema de Citas FONACOT estaba saturado.





Adicionalmente, se observó que en la Dirección de Puebla existe una afluencia importante de personas trabajadoras que se presentan a efectuar un trámite, las cuales manifestaron que en ocasiones no alcanzan a ser atendidas y que han tenido que regresar otro día hasta lograr concluirlo.

En cuanto al cumplimiento de la RN8, 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.

De lo anterior, 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.

En respuesta a la presentación de la Cédula de Resultados Preliminares del 4 de octubre de 2022, la Subdirección General Comercial mediante correo electrónico de fecha 11 de octubre de 2022 indicó lo siguiente:

Procedimiento Específico de Atención a Trabajadores con y sin Cita

"La Dirección General Adjunta Comercial realizará las adecuaciones en la actualización en el Procedimiento Específico de Atención a Personas Trabajadoras y CT's con Cita, el cual se le cambiará de nombre por procedimiento Específico de Atención a Personas Trabajadoras y CT's con y sin Cita el cual incluirá el mecanismo de atención para ambos supuestos:"

Atención de personas trabajadoras mediante el Sistema de Citas

"La Dirección General Adjunta Comercial realizará a través de la Subdirección General Comercial un análisis del cumplimiento de la atención a los trabajadores en el horario señalado en su cita con la finalidad de poder identificar las áreas de mejora."

Calendario en el Sistema de Citas

"Se llevará a cabo un análisis para determinar la capacidad de atención por cita y la habilitación del Calendario en el Sistema de Citas, para que la asignación de las mismas se realice de acuerdo con los trámites correspondientes y la capacidad instalada para la atención de personas trabajadoras o CT en cada Dirección, Representación y Módulo del INFONACOT."



A-10
24 | 44



Conclusión

El OIC observó deficiencias en las estrategias de control y asignación o determinación de citas, además de que cada Dirección opera bajo diferentes criterios la atención que se brinda a las personas trabajadoras que acuden a realizar un trámite, incluidos aquellos que se presentan sin cita, procedimiento que no está formalizado, por lo cual, esta Instancia Fiscalizadora sugiere documentar su atención en un Procedimiento Específico.

Asimismo, es importante que se brinde atención oportuna a las personas trabajadoras con cita en los horarios programados para tal fin, en cumplimiento de las funciones establecidas en el Manual de Crédito, el objetivo del Procedimiento Específico de Atención a Personas Trabajadoras y CT's con Cita, así como las Reglas de Negocio 7 y 8 del citado procedimiento.

Con la implementación de las recomendaciones núm. 5, 6 y 7, la Dirección General Adjunta Comercial fortalecerá sus estrategias de asignación de citas, lo cual contribuirá a mejorar la calidad del servicio que ofrece el INFONACOT en las Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones.

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

Recomendación Núm. 5

Se recomienda que la Dirección General Adjunta Comercial formalice, 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.

Al respecto, se deberá proporcionar al OIC la evidencia documental sobre los mecanismos o esquemas normativos establecidos para la atención de esta recomendación.

Recomendación Núm. 6

La Dirección General Adjunta Comercial deberá 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".

Al respecto, se deberá proporcionar al OIC la evidencia documental sobre las acciones para la atención de esta recomendación.





A-10
25 | 10

Recomendación Núm. 7

La Dirección General Adjunta Comercial debe 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 INFONACOT. 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.

Al respecto, se deberá proporcionar al OIC la evidencia documental sobre las acciones para la atención de esta recomendación.

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:

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. Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, Vigencia, julio 2022:

ARTÍCULO 63.- La persona Titular de la SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PRODUCTOS DIGITALES tendrá las siguientes atribuciones y facultades:

- I. *Proponer a la Dirección General Adjunta Comercial la estrategia de desarrollo de la plataforma de productos digitales que atienda las necesidades operativas institucionales para los procesos sustantivos de afiliación de centros de trabajo y colocación de créditos;*
- II. *Coadyuvar con la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, en establecer las directrices para la gestión de la*





información resultante de la implementación de las estrategias para la afiliación de centros de trabajo y colocación de créditos;

- IV. Impulsar la implementación de herramientas digitales e innovaciones tecnológicas que incidan en la mejora continua de las capacidades para la operación de los procesos de afiliación de centros de trabajo y acceso al crédito para las personas trabajadoras; en coordinación con la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación;
- VI. Coordinar el desarrollo y mejora continua de nuevas iniciativas digitales de manera conjunta con la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación para la mejora de procesos, trámites, servicios y productos, así como en su caso, dirigir su formalización e implementación; para que las personas trabajadoras de manera remota, realicen trámites de crédito desde cualquier lugar dentro del territorio nacional;

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;
- III. Conducir y promover el aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicaciones como herramienta estratégica para mejorar la productividad y la calidad de los servicios que se proporcionan;
- XI. Coadyuvar, en el ámbito de su competencia, con la Subdirección General de Productos Digitales, en el desarrollo y mejora continua de nuevas iniciativas digitales para la mejora de procesos, trámites, servicios y productos, y

En relación con lo anterior, el 26 de julio de 2022 la Titular del Área de Auditoría Interna, de Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública del OIC en el INFONACOT, emitió la solicitud de información con número de oficio AAIDMGP/037/2022, mediante el cual se requirió a la Dirección General Adjunta Comercial información sobre los mecanismos que opera el INFONACOT para el otorgamiento de citas. La atención a este requerimiento se realizó mediante el oficio SGCOM/193/08/2022 del 5 de agosto de 2022, por parte de la Subdirección General Comercial.

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 INFONACOT, se observó lo siguiente:

A-10
27 | 44



- De un total de 1,834,242 citas, se indicó que 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.
- En las Direcciones de Mixcoac, San Antonio Abad y Puebla, entre el 10% y 12% de las citas no fueron calificadas o tipificadas en el sistema.

En la visita realizada el 18 de agosto de 2022, el personal comisionado del OIC verificó que en la Dirección de San Antonio Abad la atención proporcionada a los trabajadores se realiza sin distinguir que tenga o no cita, por lo que se brinda en horarios distintos de los programados.

Adicionalmente, se detectó en la base de datos que 7 personas tienen registradas más de 30 citas en el periodo referido:

1. Trabajador H.M.J.L con 324 citas
2. Trabajador A.C.E. con 61 citas
3. Trabajador D.M.K. con 40 citas
4. Trabajador A.Q.H con 34 citas
5. Trabajador B.T.J con 33 citas
6. Trabajador C.P.J. con 32 citas
7. Trabajador B. M.V. con 31 citas

De lo anterior, se destaca que el trabajador H.M.J.L. aparece en la base de datos con 324 registros, lo que significaría más de una cita por día hábil. En 15 de sus registros se calificó la cita con crédito autorizado en 9 diferentes ubicaciones (Chihuahua el 20/10/2021; Mazatlán el 23/11/2021; Tijuana el 04/12/2021 en dos ocasiones; Coatzacoalcos el 10/12/2021; Los Mochis el 21/12/2021; Delicias el 10/01/2022; Puebla los días 12/02/2022, 03/03/2022, 23/04/2022 y 18/06/2022; Chihuahua los días 02/04/2022 y 06/04/2022; y Tehuacán los días 08/04/2022 y 06/05/2022.

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%).

En respuesta a la presentación de la Cédula de Resultados Preliminares del 4 de octubre de 2022, la Subdirección General Comercial mediante correo electrónico de fecha 11 de octubre de 2022 indicó lo siguiente:

Funcionamiento del Sistema de citas

"Se han establecido candados para evitar duplicidad de citas, las cuales se mencionan a continuación:

CANDADOS:



A-10
28/10



FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



Ricardo
2022 Flores
Año de Magón
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

08/2022 Originación del Crédito

Un trabajador solo puede agendar una cita, por trámite, sin importar la sucursal, es decir, no puede tener varias citas en diferentes sucursales para el mismo trámite.

Para clientes Fonacot:

- *Se solicita el número de cliente y fecha de nacimiento, para acceder a programar una cita.*
- *Si el trabajador desea programar una nueva cita, el sistema le muestra una tabla con el histórico de sus citas y no le permite programar una segunda cita.*

Para clientes nuevos (no tienen número de cliente), los filtros con lo que se restringe la duplicidad de citas son:

- *Nombre*
- *Teléfono*
- *RFC*
- *Número de cliente proporcionado por el trabajador*
- *Fecha de nacimiento proporcionada por el trabajador*

Si los datos para la cita son los mismos, el sistema de citas no permite programar una segunda cita, hasta que haya pasado la fecha de la cita que tiene programada."

Con base en el análisis y verificación de la información enviada por la Subdirección General Comercial, este OIC no identificó evidencia suficiente para atender la recomendación preliminar, debido a que en la base de datos se detectó que 7 personas tienen registradas más de 30 citas en el periodo de julio de 2021 a julio de 2022, incluso el trabajador H.M.J.L. aparece con 324 registros, lo que significaría más de una cita por día hábil, por lo que se requiere reforzar los candados de seguridad y los controles necesarios para el uso correcto del sistema respecto al número de citas que puede generar una persona.

Asimismo, en relación con la calificación de las citas, la Subdirección General Comercial mediante correo electrónico de fecha 11 de octubre de 2022 señaló lo siguiente:

Calificación de citas

"Se llevará a cabo un análisis para determinar la correcta validación en el Sistema de Citas en cada Dirección, Representación y Módulo del INFONACOT con la finalidad de identificar las áreas de oportunidad e implantar los mecanismos procedentes para una correcta validación."

Conclusión

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 INFONACOT.





A-10
29 | 44

Asimismo, en las visitas referidas, el personal comisionado del OIC no identificó el mecanismo de supervisión utilizado por los Directores de Plaza para asegurar que la calificación y la tipificación de las citas sea correcta, considerando también que la atención que se brinda en la Dirección de San Antonio Abad se realiza sin distinguir si la persona trabajadora programó o no cita.

Con la implementación de las recomendaciones núm. 8 y 9 se establecerán los mecanismos de supervisión y verificación, a efecto de asegurar que la asignación, calificación y tipificación de las citas sea correcta, de conformidad con el Manual de Crédito del Instituto FONACOT, Clave MA09.31, Vigencia, julio 2022, en relación con las facultades de las Personas Titulares de las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales y de Plaza, así como de los Procedimientos Específicos de Origenación de Crédito, clave PR25.06, Vigencia julio 2022, Procedimiento Específico de Atención a Personas Trabajadoras y CT's con Cita.

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

Recomendación Núm. 8

La Dirección General Adjunta Comercial, en coordinación con la Subdirección General de Tecnologías de la información, deberá 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.

Se deberá proporcionar a este OIC la evidencia documental de las acciones para la atención de esta recomendación.

Recomendación Núm. 9

La Dirección General Adjunta Comercial deberá 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.

Se deberá remitir a este OIC la evidencia documental de las acciones para la atención de esta recomendación.

[Handwritten signatures and initials in blue ink]



A-10
30 | 44



Resultado Núm. 7

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

1. 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;"*

En relación con lo anterior, el 26 de julio de 2022, la Titular del Área de Auditoría Interna, de Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública del OIC en el INFONACOT, emitió la solicitud de información con número de oficio AAIDMGP/037/2022, en la cual se requirió el Programa de Trabajo Anual de Operación 2021 y 2022 y su seguimiento de las Direcciones de Mixcoac, San Antonio Abad y Puebla. La Subdirección General Comercial atendió el requerimiento de información mediante el oficio SGCOM/193/08/2022 del 5 de agosto de 2022.

Al respecto, se verificó la existencia del Plan de Trabajo 2021-2022 en formato de Excel, del cual, se observan estrategias para la operación, colocación de crédito, registro de trabajadores y afiliación de centros de trabajo, a fin de lograr el cumplimiento de las metas de colocación a nivel nacional.





En cuanto al procedimiento de registro de personas trabajadoras, el Plan de Trabajo 2021-2022 establece como una de sus funciones *"Supervisar que las medidas de registro e identificación de trabajadores formales solicitantes del crédito, se ejecuten correctamente, procurando minimizar las posibilidades de suplantación o robo de identidad"* y la *"Implementación de mejoras al procedimiento del registro del trabajador (Bus Criptográfico)"*; sin embargo, este OIC observó que el Plan del ejercicio 2022 no tiene incorporadas actividades programadas posteriores al mes de julio de 2022.

En las visitas efectuadas por el personal comisionado del OIC a las Direcciones de Mixcoac, San Antonio Abad y Puebla los días 16, 18 y 23 de agosto, respectivamente, se verificaron las acciones de difusión y seguimiento que se realizan para dar atención a sus Programas de Trabajo, pero no se identificaron los criterios que definan los elementos mínimos que deben contener en relación con las estrategias para elevar la calidad de los servicios en la atención dirigida a los trabajadores.

Dirección de Puebla

- En el Programa de Trabajo que presentó esta Dirección se advierten diversas estrategias que contribuyen a aumentar la colocación del crédito en aquellos Centros de Trabajo en los que sus trabajadores no han solicitado créditos; sin embargo, no se identifican estrategias para fortalecer la supervisión de la operación y actividades de validación que establece la normativa, a efecto de asegurar la calidad en el servicio al cliente.

Dirección de San Antonio Abad

- En el Programa de Trabajo que presentó esta Dirección se observan estrategias que involucran la supervisión y seguimiento del proceso de originación del crédito para que se realice de conformidad con la normativa establecida, indicando que a través del filtro de la sucursal se supervisarán las medidas de registro e identificación de trabajadores formales solicitantes del crédito, para minimizar la alteración de documentos y la posible suplantación o robo de identidad.

Dirección de Mixcoac

- En el Programa de Trabajo que presentó esta Dirección se identifican estrategias que involucran la supervisión de la correcta operación en el conocimiento de normativas, del funcionamiento de los equipos biométricos y el desarrollo de reuniones de trabajo.

De lo anterior, se considera que los Programa de Trabajo de las DEPyR deben mantener una alineación con la planeación estratégica institucional e incorporar actividades que permitan elevar la calidad de los servicios y mejorar la atención dirigida a los trabajadores.



A-10
32/44



FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



08/2022 Originación del Crédito

En respuesta a la presentación de la Cédula de Resultados Preliminares del 4 de octubre de 2022, la Subdirección General Comercial mediante correo electrónico de fecha 11 de octubre de 2022 indicó lo siguiente:

La Dirección General Adjunta a través de la Subdirección General Comercial cuenta con un formato unificado del programa de trabajo para lo cual reforzará a través de una instrucción de trabajo para que se encuentren alineados con la planeación estratégica institucional.

Conclusión

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 definen 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. 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.

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

Recomendación Núm. 10

Se recomienda a la Dirección General Adjunta Comercial 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.

Se deberá remitir a este OIC la evidencia documental de las acciones para la atención de esta recomendación.



Handwritten signatures and initials in blue ink on the right side of the page.

Handwritten signature or mark in blue ink on the bottom left side of the page.



A-10
33 | 44

Resultado Núm. 8

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

a) Requisitos

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

RN1: Requisitos...

- o Percibir a partir de un SMM zona central en adelante, sin incluir prestaciones.
- o Contar con una edad mínima de 18 (dieciocho) años.
- o Contar con una antigüedad mínima de seis meses en el actual CT y que esté contratado por tiempo indeterminado al momento de tramitar su crédito.
- o Trabajar en un CT que se haya afiliado ante el Instituto FONACOT y que este se encuentre en estatus "Activo" o "Período de Gracia".
- o Contar con mínimo dos referencias personales.
- o Contar con teléfono celular preferentemente al momento del registro de la persona trabajadora y/o de casa y/o de trabajo al cual se llamará cada vez que presente un trámite de crédito.
- o Contar con correo electrónico personal.

RN2: Documentos...

- o Solicitud de Registro y/o Modificación de Datos debidamente firmada.
- o Contrato de crédito debidamente firmado en cada una de sus fojas.
- o Identificación oficial vigente con fotografía y firma (Credencial para votar o Pasaporte).
- o Tarjeta de Residente Permanente (para personas trabajadoras extranjeras con pasaporte con prórroga).
- o Comprobante de domicilio.
- o 1 o 4 últimos recibos de pago de nómina que incluya claves de percepciones y deducciones para el cálculo de ingresos (considerar percepciones fijas en efectivo) y en caso de comisionistas en donde se refleje el concepto de comisión o equivalente (cuando aplique).
- o Constancia de antigüedad por parte del CT (cuando aplique).
- o Carta u Oficio por parte del CT donde confirme percepciones fijas, permanentes y en efectivo (cuando aplique).
- o Carta u oficio donde indique las claves y conceptos de percepciones y/o deducciones (cuando aplique).
- o Pagaré debidamente firmado.
- o Estado de cuenta para depósito o listado o resumen de movimientos o equivalente, deberá contener el nombre completo de la persona trabajadora, los cuales deberán ser consistentes con la identificación oficial vigente con fotografía y firma u hoja del contrato de apertura de cuenta o equivalente,

Handwritten blue marks and signatures on the right side of the page.



1A-10
34 / 44



FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



08/2022 Origenación del Crédito

- donde se incluya como mínimo el nombre completo de la persona trabajadora, cuenta CLABE proporcionados por una institución bancaria.
- o Acta de nacimiento (aplica cuando el nombre de la persona trabajadora en la identificación oficial presentada está incompleto por caracteres insuficientes).

En relación con lo anterior, el 26 de julio de 2022 la Titular del Área de Auditoría Interna, de Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública del OIC en el INFONACOT emitió la solicitud de información con número de oficio AAIDMGP/037/2022, mediante el cual se requirieron a la Dirección General Adjunta Comercial las políticas y los requisitos para otorgar créditos a las personas trabajadoras e información de los sistemas con los que cuenta el INFONACOT en el procedimiento del Registro de las Personas Trabajadoras. La Subdirección General Comercial atendió el requerimiento de información por medio del oficio SGCOM/193/08/2022 del 5 de agosto de 2022.

Al respecto, esta Instancia de Fiscalización observó lo siguiente:

- En cuanto a los requisitos de la Regla de Negocio 1 del Procedimiento Específico de Registro de la Persona Trabajadora, se verificó que el trabajador deberá contar con una antigüedad mínima de seis meses en el actual CT y estar contratado por tiempo indeterminado al momento de tramitar su crédito.

Sin embargo, el Sistema de Citas emite una alerta con la leyenda siguiente: "Lo sentimos, pero para poder tramitar un crédito FONACOT requiere al menos 1 año trabajando con tu empresa actual".

- El 10 de agosto de 2022, el personal comisionado del OIC se comunicó al CAT (55 88 74 74 74), con el propósito de comprobar la actualización de los requisitos para tener acceso a un crédito. De lo anterior, se observó que el operador no consideró en la información proporcionada, que las personas trabajadoras pueden tener acceso al crédito a partir de 6 meses trabajando en su CT o al ser una persona trabajadora eventual, con base en la Regla de Negocio 1 del Procedimiento Específico de Registro de la Persona Trabajadora.
- En las visitas realizadas a las Direcciones de Mixcoac, San Antonio Abad y Puebla, el 16, 18 y 23 de agosto de 2022, respectivamente, se verificó que el material de difusión de los requisitos para tener acceso al crédito (Flyers, carteles, hojas informativas, infografías, folletos) no está actualizado conforme a la Regla de Negocio 1 del Procedimiento Específico de Registro de la Persona Trabajadora del INFONACOT.
- En la Dirección de Puebla, los requisitos no se encuentran ubicados a la vista de las personas trabajadoras, debiendo estar en un lugar visible y accesible para las personas interesadas.





b) "Carta de Antigüedad" y "Constancia de Antigüedad"

Esta Instancia Fiscalizadora identificó, como parte de los requisitos que se solicitan a las personas trabajadoras que se encuentran en los supuestos de sustitución patronal y/o cambio del registro patronal, una "**Carta de Antigüedad**" dirigida al INFONACOT para constatar su antigüedad en el puesto actual, lo que en ciertas circunstancias le permite a la persona trabajadora acceder a un mayor monto en su crédito.

Asimismo, la Regla de Negocio 16 del Procedimiento Específico del Registro de la Persona Trabajadora refiere presentar una "**Carta de Antigüedad**"; no obstante, en la página de Internet Institucional y en el Sistema de Citas se denomina "**Constancia de antigüedad**" por parte del Centro de Trabajo (**cuando aplique**), sin especificar los casos en los que se debe presentar y las características que debe tener.

En respuesta a la presentación de la Cédula de Resultados Preliminares del 4 de octubre de 2022, la Subdirección General Comercial mediante correo electrónico de fecha 11 de octubre de 2022 indicó lo siguiente:

Actualización de los materiales de difusión

"Se encuentra en proceso de impresión el material publicitario que contempla la actualización de los requisitos (Normativa), se adjunta acta de fallo del proceso de licitación"

Con base en el análisis y verificación de la información proporcionada por la Subdirección General Comercial, este OIC considera que la evidencia es insuficiente para atender la recomendación preliminar, debido a que se requiere acreditar la actualización de los materiales de difusión y la ubicación visible en las Direcciones de Plaza, Representaciones y Módulos del Instituto FONACOT.

Asimismo, en relación con la actualización de la normativa institucional, la Subdirección General Comercial señaló lo siguiente:

Actualización de la normativa institucional

"Se homologarán los conceptos, aunque se entiende que se trata de un mismo documento."

De la revisión efectuada a la cédula de comentarios y aclaraciones proporcionada por la Subdirección General Comercial, este OIC no identificó información sobre las características y los casos en los que deberá ser presentado dicho documento por la persona trabajadora.



A-10
36 | 44



FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



08/2022 Origenación del Crédito

Conclusión

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.

Con la implementación de las recomendaciones núm. 11 y 12, se actualizarán y difundirán los requisitos de la Regla de Negocio 1 del Procedimiento Específico de Registro de la Persona Trabajadora, lo que contribuirá a brindar certeza a las personas trabajadoras que desean obtener un crédito del INFONACOT.

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

Recomendación Núm. 11

Se recomienda a la Dirección General Adjunta Comercial 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 INFONACOT, mismos que deberán ser visibles en las todas las Direcciones de Plaza, Representaciones y Módulos del Instituto FONACOT.

Se deberá remitir a este OIC la evidencia documental de las acciones para la atención de esta recomendación.

Recomendación Núm. 12

La Dirección General Adjunta Comercial deberá 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.

Se deberá remitir a este OIC la evidencia documental de las acciones para la atención de esta recomendación.





A-10
37
44

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:

- 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 Origenación de Crédito. Clave PR25.06, Vigencia Julio 2022, Procedimiento Específico de la Persona Trabajadora.

Actividad 33. Renovaciones

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

Handwritten blue ink marks and signatures on the right side of the page.





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 relación con lo anterior, el 26 de julio de 2022 la Titular del Área de Auditoría Interna, de Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública del OIC en el INFONACOT, emitió la solicitud de información con número de oficio AAIDMGP/038/2022, mediante la cual se requirió a la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación el listado de sistemas con los que cuenta el INFONACOT para los procedimientos "Atención a los trabajadores con cita" y "Registro de Trabajador", así como las incidencias que se presentan en estos sistemas y las medidas implementadas para su atención. La respuesta a este requerimiento se realizó con el oficio SGTIC.415.08.2022 del 8 de agosto de 2022.

De la información proporcionada por la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, se identificó lo siguiente:

- A efecto de monitorear el funcionamiento de la infraestructura y sus componentes tecnológicos, se indicó que se cuenta con la herramienta PRTG que actualmente es gestionada por un proveedor, mediante el servicio de monitoreo de infraestructura (conexiones de red, dispositivos, aplicaciones, tráfico y más en su infraestructura de TI) y es por este servicio como se reporta la disponibilidad de la infraestructura tecnológica, la cual envía notificaciones y alertas vía correo electrónico.
- En cuanto a la verificación realizada para que los enlaces no estén saturados, se informó que se utiliza la herramienta PRTG por medio de otro proveedor. En caso de que se presente alguna afectación, se levanta un reporte de la infraestructura afectada y el grupo resolutor al que se le asigna el incidente da seguimiento para su atención y solución.
- La Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación señaló que, como área técnica, es la encargada de coordinar el correcto funcionamiento de los sistemas en el INFONACOT, los cuales son definidos y administrados por las áreas de negocio.

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, observando lo siguiente:

Dirección de Mixcoac

En la visita a esta Dirección se llevó a cabo la prueba de campo en la cual se observaron las actividades a cargo del personal de Front y se detectó que, cuando ocurren incidentes en





A 10
39 | 44

el sistema, el personal genera un ticket a efecto de establecer comunicación con el área de soporte que depende de la Dirección de Tecnologías de la Información del INFONACOT. Sin embargo, la Dirección Mixcoac señaló y documentó que los tiempos de atención son prolongados y en ocasiones el personal de soporte libera el ticket como atendido, sin haber solventado el problema, lo cual impide agilizar el servicio y genera retrasos en la atención que se brinda a las personas trabajadoras.

Asimismo, se verificó que mediante su Programa de Trabajo la Dirección de Mixcoac reporta y da seguimiento a las incidencias que se presentan en la operación del sistema.

Dirección de San Antonio Abad

Se informó que los Directores de Plaza y Coordinadores Administrativos utilizan un chat mediante el cual se comunican las incidencias o intermitencias que se presentan en el sistema, lo que les permite agilizar en la medida de lo posible la solución a la problemática generada, toda vez que no reciben respuesta eficiente por parte del personal que atiende mediante el servicio que proporciona el *111.

Durante la visita del personal comisionado del OIC, un analista informó de una incidencia, misma que fue reportada al *111, vinculada con la actualización del salario de la persona trabajadora. Debido a que los datos de la persona trabajadora en el Sistema CREDERE no se actualizan de forma automática (normalmente casos de salario mínimo), una vez que el *111 confirme que se actualizó el salario, la persona trabajadora tiene que regresar para continuar el trámite, lo cual genera demoras en el proceso de atención.

Dirección de Puebla

En esta Dirección también se informó que los Directores de Plaza y los Coordinadores Administrativos emplean un chat mediante el cual se informan las incidencias o intermitencias que se presentan en el sistema, situación que refieren les permite agilizar en la medida de lo posible la solución a la problemática generada, debido a que no reciben respuesta eficiente por parte del personal que atiende a través del servicio que proporciona el *111.

Asimismo, en casos específicos, se levanta el ticket al *111 para reportar incidencias o problemas con el sistema. Al respecto, se indicó que cuando no reciben atención inmediata por parte del personal de soporte, se comunican con una persona de la Dirección de Supervisión de Operaciones para que las auxilie a impulsar la atención de sus reportes para poder continuar con la operación, situación que afecta la prestación del servicio.

Adicionalmente, en las visitas a las Direcciones de Plaza se informó que existen personas trabajadoras que acuden a renovar su crédito FONACOT, pero al momento de que el Analista revisa en el Sistema de Origenación que cumplan con las condiciones de este trámite, se han presentado casos en los cuales por diferencias de centavos en el pago que



Handwritten blue marks and signatures on the right side of the page.

A-10
40/44



se descuenta vía nómina no pueden concluir la renovación. El Analista debe otorgar a la persona trabajadora una referencia bancaria para que ésta deposite en alguna Institución Financiera la diferencia faltante, debiendo realizar nuevamente una cita para ser atendida una vez que el depósito se vea reflejado en el sistema del INFONACOT.

De lo anterior, la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación precisó mediante correo electrónico de fecha 12 de septiembre de 2022 que "actualmente esa problemática ya fue reportada y registrada para su atención, por lo que está considerada en las mejoras que se implementarán al contar con el servicio de fábrica de software."

En respuesta a la presentación de la Cédula de Resultados Preliminares del 4 de octubre de 2022, la Subdirección General Comercial mediante correo electrónico de fecha 11 de octubre de 2022 indicó lo siguiente:

Inconsistencias en el saldo del pago de las personas trabajadoras

"La Subdirección General de Tecnologías de Información y Comunicación solicitará a la Subdirección General de Crédito y Recuperación el análisis para la correcta parametrización de los descuentos a los trabajadores con la finalidad de realizar un plan de trabajo para la corrección."

En cuanto a las incidencias en la operación del sistema, este OIC no recibió información adicional con las justificaciones y aclaraciones de las áreas del INFONACOT.

Conclusión

En las visitas a las Direcciones de Mixcoac, San Antonio Abad y Puebla, 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.

Lo anterior, 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 y al Procedimiento Específico de Originación de Crédito. Clave PR25.06, Vigencia Julio 2022, Procedimiento Especifico de la Persona Trabajadora, Actividad 33.

Con la implementación de las recomendaciones núm. 13 y 14 se busca contribuir al fortalecimiento del Proceso de Originación de Crédito y hacer más eficiente la atención que se ofrece a los trabajadores en las Direcciones del Instituto FONACOT.





A-10
41/44

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

Recomendación Núm. 13

La Dirección General Adjunta Comercial, en coordinación con la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, deberán 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. En caso de que se determine que este tipo de retrasos es imputable a un proveedor, se deberá considerar lo establecido en el artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Al respecto, se deberá remitir a este OIC la evidencia documental de las acciones para la atención de esta recomendación.

Recomendación Núm. 14

La Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, en coordinación con las áreas sustantivas del INFONACOT, deberá 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

Se deberá remitir a este OIC la evidencia documental de las acciones para la atención de esta recomendación.

Conclusión general

El objetivo de la Visita de Mejora No. 08/2022 consistió en revisar el Proceso de Originación de Crédito del INFONACOT, 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 INFONACOT, 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 INFONACOT, de cuya veracidad son responsables. Las técnicas y procedimientos de revisión fueron planeados y desarrollados acorde con la metodología establecida en la materia, 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.

Handwritten blue ink marks and signatures on the right margin, including a large checkmark and several smaller marks.



A-10
42/99



FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



08/2022 Originación del Crédito

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 INFONACOT 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 INFONACOT en las DEPyR.
3. Asegurar el óptimo funcionamiento de las herramientas y mecanismos con los que cuenta el INFONACOT 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 INFONACOT, 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 la 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 INFONACOT.

Ciudad de México a 21 de octubre de 2022





A-10
43 | 44

Hoja de firmas

Servidores públicos directamente responsables de atender las acciones planteadas

POR EL INFONACOT

POR LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA COMERCIAL

C. Salvador Gazca Herrera
Director General Adjunto Comercial

C. Eduardo Enriquez Monroy
Subdirector General Comercial
Enlace designado

POR LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

C. Horacio Sánchez Tinoco
Subdirector General de Tecnologías de la Información y Comunicación

C. Mario Enrique Leal Miranda
Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad del INFONACOT
Enlace designado



A-10
44/44



FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



08/2022 Originación del Crédito

Hoja de firmas
Personal comisionado que determinó las observaciones

POR EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INFONACOT

C. Iris Minerva Campero Domínguez

Titular del Área de Auditoría Interna, de Desarrollo
y Mejora de la Gestión Pública y
Coordinadora de la Visita de Mejora

C. Rafael Alejandro Ramírez Perusquía

Gerente de Desarrollo y Mejora de la Gestión
Pública

C. Salvador Casas Piña

Coordinador Técnico Administrativo de Alta
Responsabilidad

C. Linda Vanessa Vera López

Coordinadora Administrativa de Alta de
Responsabilidad

C. Patricia Araceli Vizuet Ramírez

Especialista A

Esta página forma parte de la Cédula de resultados definitivos de la Visita de Mejora 8/2022 denominada Originación del Crédito, entre el personal de la Dirección General Adjunta Comercial, la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación y del OIC en el INFONACOT.

