



## INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

### INFORME DE RESULTADOS SUPERVISIÓN Y ANÁLISIS A LOS MECANISMOS DE CONTROL AL PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE CRÉDITO

*Handwritten signature*



**ÍNDICE**

I. ANTECEDENTES ..... 3

II. OBJETIVOS ..... 3

III. TÉRMINOS Y ABREVIATURAS ..... 3

IV. ACCIONES REALIZADAS ..... 3

V. SITUACIONES DETECTADAS Y RECOMENDACIONES ..... 7

*Handwritten signature*



### I. ANTECEDENTES

De conformidad con el artículo 172 de las Disposiciones de Carácter General aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento y sus reformas, se informó a las Direcciones de Cobranza y de Información, Control de Cartera y Protección de Pagos, mediante oficio núm. DCI/408/10/2024 de fecha 11 de octubre del presente, el inicio de la Supervisión y Análisis a los Mecanismos de Control al proceso de Administración de Crédito. Lo anterior, con el propósito de verificar la existencia de mecanismos de control suficientes, así como el cumplimiento normativo aplicable.

### II. OBJETIVOS

- Identificar y verificar la suficiencia de mecanismos de control en los procedimientos específicos que conforman el proceso de administración de crédito.
- Comprobar el apego y cumplimiento a la normatividad aplicable.
- Verificar que no existan debilidades de control en los procedimientos sujetos a supervisión.
- Establecer recomendaciones para reforzar los controles existentes y/o proponer nuevas medidas de control, de considerarse necesario.

### III. TÉRMINOS Y ABREVIATURAS

- **DCI:** Dirección de Contraloría Interna.
- **DCOB:** Dirección de Cobranza.
- **DICCPP:** Dirección de Información, Control de Cartera y Protección de Pagos.
- **DRND:** Dirección de Riesgos No Discrecionales.
- **SGCOM:** Subdirección General Comercial.
- **CT's:** Centros de Trabajo.
- **CAT:** Centro de Atención Telefónica.
- **PSEC:** Prestador de Servicios Externos de Cobranza.
- **FPP:** Fondo de Protección de Pagos.
- **DEPyR:** Direcciones Estatales de Plaza y Representación.
- **RN:** Regla de Negocio.

### IV. ACCIONES REALIZADAS

Se verificó la información referente a 15 Procedimientos Específicos de Administración de Crédito, los cuales se describen a continuación:

**1. Procedimiento Específico de Recuperación del Crédito FONACOT a través de CT.**

Se revisaron los mecanismos de control existentes para garantizar que las cédulas de notificación de altas y pagos incluyan todos los créditos originados. Se corroboró y proporcionó evidencia de que se realizan dos validaciones al respecto (lógica y física).

Se verificaron los correos electrónicos de las cuatro regiones del país, respecto del envío de documentación a fin de brindar capacitación y orientación a CT's que emiten por primera vez. Además, se analizaron los archivos Excel que la Subdirección de Cobranza Administrativa envía a los Coordinadores de Cobranza de las DEPyR, con la integración

2024  
FPP  
C



de todos los CT's de primera vez, así como los que volvieron a emitir, validando también las fechas de envío de estos.

Se validaron las incidencias permitidas en las cédulas de notificación de altas y pagos (alta, baja, incapacidad, pago de más, pago de menos).

Se verificaron los reportes diarios de cédulas pagadas y pendientes de aplicar, generadas durante el mes de junio de 2024, así como la validación de las fechas de envío por correo electrónico. Asimismo, se corroboraron los reportes diarios de pagos por bancos pendientes de aplicar, realizados durante el mismo periodo.

Respecto al subproceso de Cobranza Administrativa a CT's, se analizaron los 12 correos electrónicos en los cuales se valida el envío por parte de la DCOB a los Coordinadores de Cobranza, sobre la posibilidad de apoyarlos en las gestiones de cobranza. Adicionalmente, se corroboraron las propias gestiones de cobranza realizadas en las cuatro regiones del país, así como los requerimientos realizados a los CT's involucrados.

Se revisaron y analizaron los "Reporte Pago de Menos" realizados durante el primer semestre de 2024, además de verificar el correcto envío de estos por parte de la DICPP a la DCOB.

Se verificaron correos electrónicos enviados a los coordinadores de cobranza por parte de la Subdirección de Cobranza Administrativa, en los cuales se valida la explicación respecto de lo procedente de conformidad con lo establecido en la RN21.

Referente al subproceso Reporte a Buró de Crédito de CT's, se tomó una muestra de correos electrónicos donde se corroboran los trabajos de verificación de los recursos que ingresaron por concepto de cobranza, así como el intercambio de aclaraciones que surgieron en ese momento.

**2. Procedimiento Específico de Acreditación de Pagos.**

De la base de datos con 43 registros de pagos acreditados durante el primer semestre de 2024, se revisó la relación de solicitudes presentadas, verificando que contaran con el detalle mínimo necesario de identificación (ID Trabajador, ID CT, nombre fecha, monto, entre otros).

**3. Procedimiento Específico de Aclaración de Pagos.**

Se verificaron los correos electrónicos en los cuales se aprecian las solicitudes de aclaraciones de pagos solicitadas por distintos analistas y coordinadores de diferentes sucursales. Adicionalmente, se analizaron las bases de datos en las cuales se detallan los créditos y CT's a los que se les aplicaron pagos.





4. *Procedimiento Específico de Reembolso a las Personas Acreditadas.*  
De las bases de datos mensuales del primer semestre de 2024 proporcionadas, se seleccionó una muestra aleatoria para cada una de 30 registros, los cuales fueron corroborados (Fecha proceso, total pagado, producto) en el sistema CREDERE, a través de la operación 1426 "Reporte de pagos y Reembolsos", durante la revisión, en los meses de enero y febrero se identificó un caso en cada uno, donde una persona acreditada tenía dos reembolsos registrados en el sistema CREDERE, pero en la base de datos de datos de Excel sólo se identifica uno; en mayo se encontró un caso similar, donde un trabajador tiene 3 reembolsos aplicados y visibles en CREDERE, pero en la base de datos sólo se registran dos de ellos.
5. *Procedimiento Específico de Reclamación a los Mecanismos de Protección de Pagos INFONACOT.*  
Se revisaron los reportes de pagos y rechazos del primer semestre de 2024, en el que se presentaron 6 correos electrónicos que informan sobre el pago de remesas de aseguradoras y FPP del periodo. También se analizaron los reportes de indicadores de protección del crédito, los cuales son enviados por correo electrónico a la DRND, identificando que dichos reportes carecen de un plazo de entrega definido, situación que no está establecida dentro de la RN5 del procedimiento en cuestión.
6. *Procedimiento Específico de Liquidación de Saldos Menores a \$14.00 por Cuenta Operación.*  
De la base de datos con 65,379 registros, se identificó un caso que fue liquidado con un saldo mayor a \$14.00. Asimismo, a través de la operación 1426 "Reporte de pagos y Reembolsos", del sistema CREDERE, se verificó una muestra de 50 casos, con la finalidad de corroborar que los montos registrados en la base de datos de Excel, fueran idénticos a los visibles en el sistema institucional de crédito.
7. *Procedimiento Específico de Movimientos de Cargo-Abono.*  
De una muestra de 10 casos a los que se les aplicó dicho procedimiento, se verificó que contaran con el formato cargo-abono debidamente requisitado, el oficio de solicitud de la sucursal involucrada, así como la petición realizada de cada CT. Adicionalmente se corroboraron los correos electrónicos en los cuales se confirma la correcta aplicación de los movimientos realizados.
8. *Procedimiento Específico de Extinción de la Deuda por Defunción, Incapacidad Total Permanente o Invalidez Mayor o Igual a 75%.*  
Se revisó una muestra de 50 registros, a través del sistema CREDERE, mediante la operación 1426, con el propósito de conocer el historial de cada caso, no obstante, se identificaron 2 casos en los que no se visualiza dicho reporte. Asimismo, mediante la operación 2510 "Consulta de pagos", se identificaron 19 casos en los que el saldo no aparece en ceros, sino con saldo negativo, así como 2 casos en los que sigue visualizándose saldo pendiente de pago.

OP  
G  
Ca



**9. Procedimiento Específico de Reestructura de Créditos de las Personas Acreditadas Activos en CT's Afiliado al Instituto FONACOT.**

La DCOB señaló vía correo electrónico el 21 de octubre de 2024, que dicho procedimiento no es facultad del área de cobranza y no es ejecutado por personal de cobranza ni en sucursales ni en áreas centrales, por tal motivo, no se realizó ningún análisis, asimismo se precisó que el analista delegacional de promoción, es el responsable de efectuar las actividades inherentes a dicho procedimiento.

**10. Procedimiento Específico de Acciones Preventivas de Recuperación.**

Se solicitó una base de datos de las personas acreditadas cuyo mecanismo de protección de pagos estaba vigente, correspondientes a cada mes del primer semestre de 2024. Al respecto, en cada base de datos se logran identificar los aspectos mínimos necesarios para realizar las gestiones preventivas de recuperación. Asimismo, se validaron los correos electrónicos y oficios de entrega para cada uno.

**11. Procedimiento Específico de Cobranza Directa a Personas Acreditadas.**

Se requirieron las bases de datos de personas acreditadas sin CT o con CT no afiliado, por lo que se proporcionaron 4 bases de datos para cada mes del primer semestre de 2024. Cada base de datos corresponde a una etapa o fase distinta de cobranza. Posteriormente, se solicitó complementar las bases de datos con los registros de las gestiones de cobranza realizadas por el PSEC, sin embargo, dichas bases de datos no fueron proporcionadas con las especificaciones requeridas, debido a que, por el momento, el Instituto no cuenta con dichos servicios por parte de algún PSEC.

Adicionalmente, se corroboró la evidencia de entrega de la cartera de personas acreditadas con incumplimiento de pago, que se encuentren sin CT o con CT no afiliado, especificando en cada uno la etapa en la que se encuentra.

Para el subproceso de Gestiones de Cobranza, se validaron los acuses de los oficios que la DCOB envió a la SGCORDER, mediante los cuales solicita las gestiones de cobranza según corresponda la etapa en la que se encuentren los créditos.

Respecto al subproceso de Información sobre el Estado que Guarda la Cartera, se solicitaron los oficios de entrega de los resultados de las gestiones de cobranza, al respecto, se identificó que todos los oficios enviados por la SGCORDER fueron enviados fuera del plazo establecido en la RN24.

**12. Procedimiento Específico de Recuperación Extrajudicial de CT.**

Se validaron los correos electrónicos mensuales correspondientes al primer semestre del presente, mediante los cuales se proporcionaron los reportes de los CT's con no pago.

*Handwritten signatures and initials in blue ink.*



**13. Procedimiento Especifico de Plan de Salida "20/20/20"**

De la base de datos proporcionada con 148 registros, se seleccionó una muestra aleatoria de 20 casos, a los cuales mediante la operación 1426 "Reporte de Pagos y Reembolsos" del sistema CREDERE, se verificó que los acreditados realizaran el pago inicial del 20% del adeudo total, identificando un crédito el cual no cumplía con los requisitos establecidos en el procedimiento en cuestión.

**14. Procedimiento Especifico de Plan de Salida "70/30"**

De la base de datos proporcionada con 264 registros, se seleccionó una muestra aleatoria de 30 registros, a los cuales mediante la operación 1426 "Reporte de Pagos y Reembolsos" del sistema CREDERE, se encontró que a tres acreditados se les otorgó el beneficio de este plan a los 1, 9 y 12 meses posteriores a su última aportación, contraviniendo lo estipulado en la RN3, que establece que dicho beneficio debe aplicarse posterior a los 13 meses de su último abono.

**15. Procedimiento Especifico de Plan de Salida "50/50"**

De la base de datos proporcionada con 13 registros, se verificó mediante la operación 1426 "Reporte de Pagos y Reembolsos" del sistema CREDERE, que dichos registros cumplieran con lo establecido en las reglas de negocio de dicho procedimiento. Al respecto, no se identificaron inconsistencias tanto en el sistema CREDERE como en los requisitos establecidos en las reglas de negocio de dicho procedimiento.

**V. SITUACIONES DETECTADAS Y RECOMENDACIONES**

Con el propósito de contribuir en la mejora de los mecanismos de control, así como de cumplimiento normativo en el proceso de administración de crédito, se ponen a consideración y evaluación, las siguientes recomendaciones de control:

**RECOMENDACIÓN 1**

**Situación detectada:**

Derivado de la revisión de los correos electrónicos proporcionados para sustentar el cumplimiento a lo establecido en la RN5 del Procedimiento Especifico de Reclamación a los Mecanismos de Protección de Pagos INFONACOT (Reporte de Indicadores de Protección del Crédito), se identificó que los plazos de entrega de dicho reporte varían desde los 8 hasta los 24 días naturales del mes siguiente, situación, que dificulta el tiempo de análisis y seguimiento que realiza la DRND.

Asimismo, en dicho Procedimiento Especifico, no se establecen los plazos de entrega de dicho reporte.

**Recomendación:**

Definir, en la siguiente actualización del Reporte de Indicadores de Protección del Crédito, descrito en la RN5 del Procedimiento Especifico de Reclamación a los Mecanismos de Protección de Pagos INFONACOT, los plazos de entrega correspondientes, de tal forma que permita realizar un mejor análisis a los usuarios de la información.

ok  
6  
Cy



**Unidad administrativa responsable:** Dirección de Información, Control de Cartera y Protección de Pagos.

**RECOMENDACIÓN 2**

**Situación detectada:**

Respecto al cumplimiento de la RN24 del Procedimiento Específico de Cobranza Directa a Personas Acreditadas, se proporcionaron los oficios mediante los cuales la SGCOM atiende las solicitudes de gestión de llamadas realizadas a través del CAT, a petición de la DCOB, sin embargo, se identificó que las fechas de entrega de estos, exceden los 3 días hábiles que la RN24 establece, como se muestra a continuación:

Oficio de respuesta	Fecha de entrega	Días hábiles de retraso
SGCOM/060/02/2024	09-febrero-2024	3
SGCOM/183/03/2024	22-marzo-2024	12
SGCOM/233/04/2024	15-abril-2024	8
SGCOM/320/05/2024	16-mayo-2024	8
SGCOM/410/06/2024	17-junio-2024	8
SGCOM/497/07/2024	16-julio-2024	9

**Recomendación:**

Se sugiere que la DCOB realice mediante oficio a la SGCOM, el exhorto al cumplimiento de los plazos de entrega establecidos en la RN24 del Procedimiento Específico de Cobranza Directa a Personas Acreditadas, toda vez que la demora en la entrega de información generada, recorta el tiempo de análisis relativo a las funciones de la DCOB.

**Unidad administrativa responsable:** Dirección de Cobranza.

**RECOMENDACIÓN 3**

**Situación detectada:**

Derivado de la revisión de las bases de datos del Plan de Salida 20/20/20, Plan de Salida 50/50 y Plan de Salida 70/30, se identificó que la única manera de conocer si un crédito se encuentra o no en alguna modalidad de plan de salida, es hacerlo de forma manual, ya que no existe dentro de la operación 1426 "Reporte de Pagos y Reembolsos" del sistema CREDERE, el concepto que indique a partir de qué aportación ese crédito se encuentra en cualquiera de los 3 citados planes de salida.

Asimismo, derivado de una solicitud y revisión expresa a la Dirección de lo Contencioso, respecto a la recuperación judicial de acreditados durante 2023, se identificó una situación similar a la anteriormente expuesta en los planes de salida; es decir, tampoco hay forma de identificar qué aportación de pago corresponde en este caso a una recuperación judicial.

**Recomendación:**

*Handwritten signature/initials*





Adicionar en la operación 1426 "Reporte de Pagos y Reembolsos" del sistema CREDERE, específicamente en la columna de "Forma de Pago", el concepto de "Planes de Salida", así como la recuperación por la vía Judicial, o cualquier otra forma de recuperación, con la finalidad de transparentar aún más el proceso crediticio.

**Unidad administrativa responsable:** Dirección de Cobranza.

OK  
G