

	<p align="center">Órgano Interno de Control Específico en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores</p> <p align="center">Cédula de Resultados Definitivos</p>	<table border="0"> <tr> <td>Número de Auditoría:</td> <td align="right">05/2024</td> </tr> <tr> <td>Número de Resultado:</td> <td align="right">05</td> </tr> <tr> <td>Monto fiscalizable:</td> <td align="right">N/A</td> </tr> <tr> <td>Monto fiscalizado:</td> <td align="right">N/A</td> </tr> <tr> <td>Monto por aclarar:</td> <td align="right">N/A</td> </tr> <tr> <td>Monto por recuperar:</td> <td align="right">N/A</td> </tr> <tr> <td>Fecha de elaboración:</td> <td align="right">28/06/2024</td> </tr> </table>	Número de Auditoría:	05/2024	Número de Resultado:	05	Monto fiscalizable:	N/A	Monto fiscalizado:	N/A	Monto por aclarar:	N/A	Monto por recuperar:	N/A	Fecha de elaboración:	28/06/2024
Número de Auditoría:	05/2024															
Número de Resultado:	05															
Monto fiscalizable:	N/A															
Monto fiscalizado:	N/A															
Monto por aclarar:	N/A															
Monto por recuperar:	N/A															
Fecha de elaboración:	28/06/2024															

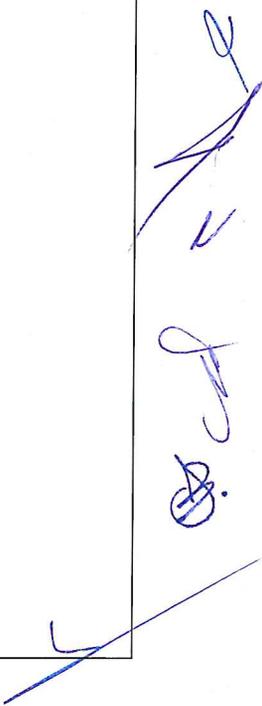
Ente: Instituto FONACOT	Sector: Trabajo y Previsión Social	Clave: 14120
Áreas Auditadas: Coordinación General Comercial / Subdirección General de Productos Digitales	Clave de programa y descripción de la auditoría: 800 "Al Desempeño"	

<p>Con Hallazgos Sí (X) No ()</p>
<p>Procedimiento: Comprobar que la coordinación de acciones entre las áreas usuarias de productos digitales, en materia de desarrollo de iniciativas digitales para la mejora de procesos, trámites, servicios y productos, se realice de conformidad con la normativa aplicable.</p>

Resultados	Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados
<p>Vertiente: eficiencia.</p> <p>COORDINACIÓN ENTRE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PRODUCTOS DIGITALES (SGPD) Y LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (SGTIC) CONFORME A LAS ATRIBUCIONES DEL ESTATUTO ORGÁNICO DEL INSTITUTO FONACOT</p> <p>Disposición General 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno, Norma General Primera. Ambiente de Control, principio 9. Identificar, analizar y responder al cambio, elemento de control 9.02; y Norma General Tercera Actividades de control, principio 10 Diseñar actividades de control, elemento de control 10.01 del ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, establecen lo siguiente:</p> <p><i>"9.02 La Administración debe prevenir y planear acciones ante cambios significativos en las condiciones internas (modificaciones a los programas o actividades institucionales, la función de supervisión, la estructura organizacional, el personal y la tecnología) y externas</i></p>	<p>RECOMENDACIÓN PREVENTIVA</p> <p>La Dirección General Adjunta Comercial, actualmente Coordinación General Comercial, deberá realizar las acciones siguientes y enviar al Órgano Interno de Control Específico la evidencia documental de su atención:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer un mecanismo de control que asegure la coordinación entre la Subdirección General de Productos Digitales y la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación para las iniciativas digitales, así como su seguimiento.



Resultados	Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados
<p>(cambios en los entornos gubernamentales, económicos, tecnológicos, legales, regulatorios y físicos).</p> <p>...</p> <p>10.01 La Administración debe diseñar actividades de control (políticas, procedimientos, técnicas y mecanismos) en respuesta a los riesgos asociados con los objetivos institucionales, a fin de alcanzar un control interno eficaz y apropiado."</p> <p>El artículo 63, fracción VI del Estatuto Orgánico del Instituto FONACOT, señala lo siguiente:</p> <p>"ARTÍCULO 63.- La persona Titular de la SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PRODUCTOS DIGITALES tendrá las siguientes atribuciones y facultades:</p> <p>...</p> <p>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;"</p> <p>Con el propósito de comprobar la coordinación de acciones entre las áreas usuarias de productos digitales en materia de desarrollo de iniciativas digitales para la mejora de procesos, trámites, servicios y productos durante 2023, se revisó que la coordinación se realizara de conformidad con la normativa aplicable.</p> <p>Coordinación entre la SGPD y la SGTIC</p> <p>Se revisó la información proporcionada por la SGPD mediante los oficios números SGPDIG/85/05/2024, SGPDIG/87/05/2024 y SGPDIG/99/05/2024 de fechas 7, 9 y 23 de mayo de 2024, así como las respuestas al Cuestionario de Control Interno.</p>	<div style="text-align: center;">  <hr/> <p>Lcdo. Salvador Gazca Herrera Coordinador General Comercial del Instituto FONACOT</p> </div> <div style="text-align: center;">  <hr/> <p>Lcdo. Florencio Rodil Posada Subdirector General de Productos Digitales del Instituto FONACOT</p> </div> <div style="text-align: center;">  <hr/> <p>Lcdo. Juan Alatorre Pérez Director de Operación de Productos Digitales y Enlace de la Auditoría número 05/2024 del Instituto FONACOT</p> </div> <p>Fecha de firma: 28 de junio de 2024</p> <p>Fecha de compromiso: 30 de agosto de 2024</p>

Resultados	Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados
<p>Se identificó que la SGPD realizó una serie de procedimientos en coordinación con la SGTIC, con relación a la afiliación de centros de trabajo y colocación de créditos, mediante las directrices en la gestión de la información con la SGTIC, entre ellos la Seguridad de la información y Repositorios (espacios de almacenamiento) para la proveeduría de la información.</p> <p>Asimismo, la SGPD informó que realizó tareas de planeación, implementación, desarrollo y seguimiento operativo en conjunto con la SGTIC.</p> <p>Por lo anterior, se observó una debilidad de control en las acciones de coordinación entre la SGPD y la SGTIC, así como su seguimiento, debido a que se realizaron las actividades sin estar programadas y documentadas en los procesos de las direcciones subordinadas a la SGPD.</p> <p>Conclusión</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La SGPD no contó con parámetros normativos en los que se identifiquen los procedimientos a seguir para la coordinación entre la SGPD y la SGTIC en materia de desarrollo de productos y plataformas digitales para la mejora de procesos, trámites, servicios y productos digitales, así como su seguimiento. <p>Disposiciones jurídicas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Disposición General 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno, Norma General Primera. Ambiente de Control, principio 9. Identificar, analizar y responder al cambio, elemento de control 9.02; y Norma General Tercera Actividades de control, principio 10. Diseñar actividades de control, elemento de control 10.01 del ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de noviembre de 2016 y su reforma del 5 de septiembre de 2018. 	

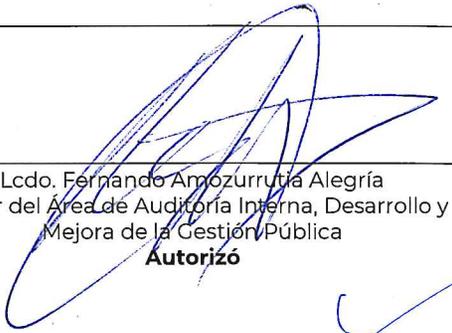
Resultados	Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados
<p>2. Artículo 63, fracción VI del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 15 de julio de 2022.</p>	



L.C.P. Carmen Sofía Rivera Villanueva
 Coordinador Administrativo de Alta
 Responsabilidad
Elaboró



L.C. Raúl Alberto Zempoalteca Ramírez
 Gerente de Auditoría Interna
Revisó y Supervisó



Lcdo. Fernando Amozurrutia Alegría
 Titular del Área de Auditoría Interna, Desarrollo y
 Mejora de la Gestión Pública
Autorizó



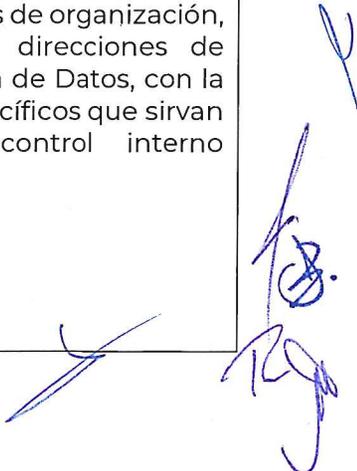
	Órgano Interno de Control Específico en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores Cédula de Resultados Definitivos	Número de Auditoría: 05/2024
		Número de Resultado: 04 Monto fiscalizable: N/A Monto fiscalizado: N/A Monto por aclarar: N/A Monto por recuperar: N/A Fecha de elaboración: 28/06/2024

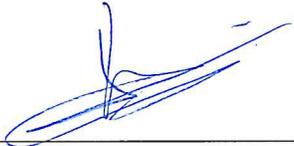
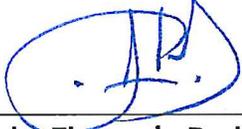
Ente: Instituto FONACOT	Sector: Trabajo y Previsión Social	Clave: 14120
Áreas Auditadas: Coordinación General Comercial / Subdirección General de Productos Digitales		Clave de programa y descripción de la auditoría: 800 "Al Desempeño"

Con Hallazgos Sí (X) No ()

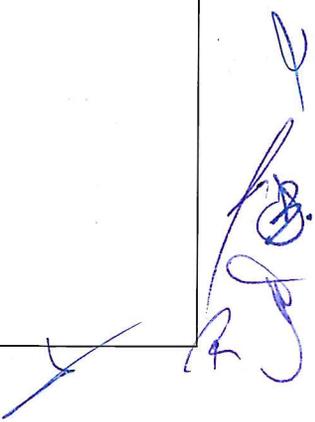
Procedimiento: Revisar el cumplimiento del marco normativo en materia de productos digitales.

Resultados	Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados
<p>Vertiente: eficiencia.</p> <p>ACTUALIZACIÓN DE LA NORMATIVA INTERNA DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PRODUCTOS DIGITALES (SGPD)</p> <p>Disposición General 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno, Norma General Primera. Ambiente de Control, principio 3. Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad, elementos de control 3.10 del ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno señala lo siguiente:</p> <p><i>"3.10 La Administración debe documentar y formalizar el control interno para satisfacer las necesidades operativas de la institución. La documentación de controles, incluidos los cambios realizados a éstos, es evidencia de que las actividades de control son identificadas, comunicadas a los responsables de su funcionamiento y que pueden ser supervisadas y evaluadas por la institución."</i></p>	<p>RECOMENDACIÓN PREVENTIVA</p> <p>La Dirección General Adjunta Comercial, actualmente Coordinación General Comercial, deberá realizar las acciones siguientes y enviar al Órgano Interno de Control Específico la evidencia documental de su atención:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Presentar un programa de trabajo en el que se incluyan las actividades a desarrollar, responsables y fechas compromiso para concluir la actualización de los manuales de organización, y de políticas y procedimientos de las direcciones de Operación de Productos Digitales y Analítica de Datos, con la finalidad de contar con procedimientos específicos que sirvan como componente del sistema de control interno debidamente documentado y formalizado.



Resultados	Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados
<p>El numeral 7 de la Guía Técnica para la Elaboración y Actualización de los Manuales de Organización Específicos y de Políticas y Procedimientos del Instituto FONACOT, establece lo siguiente:</p> <p><i>“El contar con procedimientos específicos en todas las unidades administrativas sirve como componente del sistema de control interno, a fin de documentar información detallada, ordenada, sistemática e integral que contenga todas responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en el Instituto FONACOT.”</i></p> <p>Con el propósito de comprobar si la normativa interna estaba actualizada para cumplir con sus atribuciones y facultadas durante el ejercicio 2023, se revisó su situación derivado de los cambios administrativos en el Instituto FONACOT en dicho ejercicio.</p> <p>La SGPD entre sus atribuciones y facultades indicadas en el Estatuto Orgánico del Instituto FONACOT se encuentra el impulsar la implementación de herramientas digitales e innovaciones tecnológicas que incidan en la mejora continua de las capacidades para la operación de los procesos sustantivos del Instituto; así como coordinar el desarrollo y mejora continua de nuevas iniciativas digitales para la mejora de procesos, trámites, servicios y productos.</p> <p>Al respecto, se revisaron los antecedentes derivados de los cambios administrativos que ha tenido el Instituto FONACOT, la información proporcionada por la SGPD mediante los oficios números SGPDIG/85/05/2024, SGPDIG/87/05/2024 y SGPDIG/99/05/2024 de fechas 7, 9 y 23 de mayo de 2024, así como las respuestas al Cuestionario de Control Interno.</p>	<div style="text-align: center;">  <hr/> <p>Lcdo. Salvador Gazca Herrera Coordinador General Comercial del Instituto FONACOT</p> </div> <div style="text-align: center;">  <hr/> <p>Lcdo. Florencio Rodil Posada Subdirector General de Productos Digitales del Instituto FONACOT</p> </div> <div style="text-align: center;">  <hr/> <p>Lcdo. Juan Alatorre Pérez Director de Operación de Productos Digitales y Enlace de la Auditoría número 05/2024 del Instituto FONACOT</p> </div> <p>Fecha de firma: 28 de junio de 2024</p> <p>Fecha de compromiso: 30 de agosto de 2024</p>



Resultados	Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados
<p>Como resultado del análisis efectuado, se identificó que en el Estatuto Orgánico del Instituto FONACOT publicado el 15 de julio de 2022, en el artículo 63 se integra la SGPD, con las atribuciones y facultades de su predecesora, la Subdirección General de Desarrollo de Negocio, Productos e Investigación de Mercados (SGDNPIM), dentro de la estructura de la entonces Dirección General Adjunta Comercial.</p> <p>Con el análisis de la información proporcionada, este Órgano Interno de Control Específico (OICE) comprobó que la SGPD, a la fecha de la presente cédula, carece de manuales de organización específicos, políticas y procedimientos de las Direcciones bajo la adscripción de la SGPD.</p> <p>Cabe señalar que se encuentran en proceso de actualización los manuales de organización y de políticas y procedimientos, de las direcciones de Operación de Productos Digitales y de Analítica de Datos.</p> <p>Conclusión</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se corroboró que la SGPD no tiene actualizados a la fecha de la presente revisión los manuales de organización y de políticas y procedimientos de las Direcciones de Operación de Productos Digitales y de Analítica de Datos, por lo que no se contó con instrumentos normativos que rigieran sus actividades. <p>Disposiciones jurídicas</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Disposición General 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno, Norma General Primera. Ambiente de Control, principio 3. Establecer la estructura, responsabilidad y autoridad, elemento de control 3.10 del ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de noviembre de 2016 y su reforma del 5 de septiembre de 2018. 	

Resultados	Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados
<p>2. Numeral 7 de la Guía Técnica para la Elaboración y Actualización de los Manuales de Organización Específicos y de Políticas y Procedimientos del Instituto FONACOT, Clave: G124.01, vigencia marzo 2020.</p>	



L.C. Roberto Estrada Díaz del Castillo
 Coordinador Técnico Administrativo de Alta Responsabilidad
Elaboró



L.C. Raúl Alberto Zempoalteca Ramírez
 Gerente de Auditoría Interna
Revisó y Supervisó



Lcdo. Fernando Amozurrutia Alegría
 Titular del Área de Auditoría Interna, Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública
Autorizó



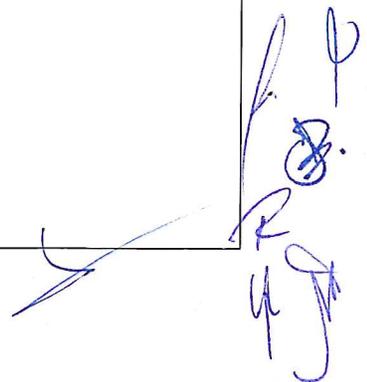
	<p align="center">Órgano Interno de Control Específico en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores</p> <p align="center">Cédula de Resultados Definitivos</p>	Número de Auditoría:	05/2024
		Número de Resultado:	03
		Monto fiscalizable:	N/A
		Monto fiscalizado:	N/A
		Monto por aclarar:	N/A
		Monto por recuperar:	N/A
		Fecha de elaboración:	28/06/2024

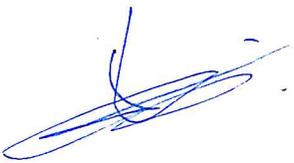
Ente: Instituto FONACOT	Sector: Trabajo y Previsión Social	Clave: 14120
Áreas Auditadas: Coordinación General Comercial / Subdirección General de Productos Digitales		Clave de programa y descripción de la auditoría: 800 "Al Desempeño"

Con Hallazgos Sí (X) No ()

Procedimiento: Constatar la eficacia de las propuestas de desarrollo de productos digitales para los procesos de originación de crédito.

Resultados	Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados
<p>Vertiente: eficacia.</p> <p>EFICACIA DE LAS APLICACIONES Y DESARROLLOS TECNOLÓGICOS EN LOS QUE PARTICIPÓ LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PRODUCTOS DIGITALES (SGPD)</p> <p>El artículo 3, párrafo segundo de la Ley de Planeación indica lo siguiente:</p> <p><i>"Mediante la planeación se fijarán objetivos, metas, estrategias y prioridades, así como criterios basados en estudios de factibilidad cultural; se asignarán recursos, responsabilidades y tiempos de ejecución, se coordinarán acciones y se evaluarán resultados."</i></p> <p>El artículo 110, cuarto párrafo de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria establece lo siguiente:</p> <p><i>"La evaluación del desempeño se realizará a través de la verificación del grado de cumplimiento de objetivos y metas, con base en indicadores estratégicos y de gestión que permitan conocer los resultados de la aplicación de los recursos públicos federales."</i></p>	<p>RECOMENDACIONES AL DESEMPEÑO</p> <p>La Dirección General Adjunta Comercial, actualmente Coordinación General Comercial, deberá realizar las acciones siguientes y enviar al Órgano Interno de Control Específico la evidencia documental de su atención:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Formular indicadores para las aplicaciones y desarrollos tecnológicos, en los que participe la Subdirección General de Productos Digitales, a fin de que permitan evaluar su desempeño y enfocarse hacia la mejora continua, específicamente en la App Crédito FONACOT.



Resultados	Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados
<p>Disposición General 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno, Norma General Tercera. Actividades de Control, principio 10. Diseñar Actividades de Control, elemento de control 10.02. Diseño de Actividades de Control Apropriadas, y en la Disposición General 10. Responsabilidades y Funciones, apartado II. Del Titular y la Administración de la Institución, inciso a) del ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno establece lo siguiente:</p> <p><i>“10.02 La Administración debe diseñar las actividades de control apropiadas para asegurar el correcto funcionamiento del control interno, las cuales ayudan al Titular y a la Administración a cumplir con sus responsabilidades y a enfrentar apropiadamente a los riesgos identificados en la ejecución de los procesos del control interno.”</i></p> <p>Aplicaciones y desarrollos tecnológicos</p> <p>Con el propósito de constatar la eficacia de las propuestas de desarrollo de productos digitales durante el ejercicio 2023, se revisaron las aplicaciones y desarrollos tecnológicos en los que participó la SGPD, el “Plan anual de trabajo 2023 y estrategias para el desarrollo de productos digitales” y los resultados obtenidos.</p> <p>De acuerdo con el Estatuto Orgánico del Instituto FONACOT, la SGPD tiene entre sus atribuciones y facultades: impulsar la implementación de herramientas digitales e innovaciones tecnológicas que incidan en la mejora continua de las capacidades para la operación de los procesos sustantivos del Instituto; así como coordinar el desarrollo y mejora continua de nuevas iniciativas digitales para la mejora de procesos, trámites, servicios y productos.</p> <p>Del análisis de la información proporcionada por la SGPD mediante los oficios números SGPDIG/85/05/2024 y SGPDIG/87/05/2024 de fechas 7 y 9 de mayo de 2024, además de las respuestas del</p>	<div style="text-align: center;">  <hr/> <p>Lcdo. Salvador Gazca Herrera Coordinador General Comercial del Instituto FONACOT</p> </div> <div style="text-align: center;">  <hr/> <p>Lcdo. Florencio Rodil Posada Subdirector General de Productos Digitales del Instituto FONACOT</p> </div> <div style="text-align: center;">  <hr/> <p>Lcdo. Juan Alatorre Pérez Director de Operación de Productos Digitales y Enlace de la Auditoría número 05/2024 del Instituto FONACOT</p> </div> <p>Fecha de firma: 28 de junio de 2024</p> <p>Fecha de compromiso: 30 de agosto de 2024</p> <div style="text-align: right;">  </div>

Resultados	Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados												
<p>Cuestionario de Control Interno, este Órgano Interno de Control Específico (OICE) identificó que las direcciones adscritas a la SGPD tienen como objetivos los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Dirección de Operación de Productos Digitales administra las directrices y mejoras para el uso de la plataforma digital o herramientas digitales que permita a las personas trabajadoras y Centros de Trabajo la gestión de trámites ante el Instituto. • La Dirección de Analítica de Datos desarrolla proyectos digitales de analítica de datos y de mejora operativa de los procesos sustantivos. <p>Se constató que la SGPD participó, durante 2023, en el desarrollo, soporte técnico, seguimiento operativo y administración de 5 aplicaciones y desarrollos tecnológicos:</p>													
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="149 732 302 760">Aplicación</th> <th data-bbox="302 732 674 760">Desarrollo tecnológico</th> <th data-bbox="674 732 1037 760">Participación SGPD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="149 760 302 927"> App Crédito FONACOT </td> <td data-bbox="302 760 674 927"> Convenio de Servicios Electrónicos FONACOT. Habilitación mecanismos de seguridad para garantizar la confidencialidad de la información y autenticidad del trabajador. </td> <td data-bbox="674 760 1037 927"> <ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo del aplicativo, soporte técnico a usuarios, atención de incidentes; monitoreo, coordinación y seguimiento operativo de los servicios. • Administración del contrato. </td> </tr> <tr> <td data-bbox="149 927 302 1149"> Sistema Crédito. </td> <td data-bbox="302 927 674 1149"> Expediente electrónico Servicios de validación de identidad. Servicios para firma electrónica de documentos Equipamiento para operación de sucursales (escáneres, tabletas, cámaras y lectores de huellas dactilares). </td> <td data-bbox="674 927 1037 1149"> <ul style="list-style-type: none"> • Soporte técnico a usuarios, atención de incidentes; monitoreo, coordinación y seguimiento operativo de los servicios. • Administración del contrato. </td> </tr> <tr> <td data-bbox="149 1149 302 1300"> Portal de citas </td> <td data-bbox="302 1149 674 1300"> Expediente electrónico. </td> <td data-bbox="674 1149 1037 1300"> <ul style="list-style-type: none"> • Soporte técnico a usuarios, atención de incidentes; monitoreo, coordinación y seguimiento operativo de los servicios. • Administración del contrato. </td> </tr> </tbody> </table>	Aplicación	Desarrollo tecnológico	Participación SGPD	App Crédito FONACOT	Convenio de Servicios Electrónicos FONACOT. Habilitación mecanismos de seguridad para garantizar la confidencialidad de la información y autenticidad del trabajador.	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo del aplicativo, soporte técnico a usuarios, atención de incidentes; monitoreo, coordinación y seguimiento operativo de los servicios. • Administración del contrato. 	Sistema Crédito.	Expediente electrónico Servicios de validación de identidad. Servicios para firma electrónica de documentos Equipamiento para operación de sucursales (escáneres, tabletas, cámaras y lectores de huellas dactilares).	<ul style="list-style-type: none"> • Soporte técnico a usuarios, atención de incidentes; monitoreo, coordinación y seguimiento operativo de los servicios. • Administración del contrato. 	Portal de citas	Expediente electrónico.	<ul style="list-style-type: none"> • Soporte técnico a usuarios, atención de incidentes; monitoreo, coordinación y seguimiento operativo de los servicios. • Administración del contrato. 	
Aplicación	Desarrollo tecnológico	Participación SGPD											
App Crédito FONACOT	Convenio de Servicios Electrónicos FONACOT. Habilitación mecanismos de seguridad para garantizar la confidencialidad de la información y autenticidad del trabajador.	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo del aplicativo, soporte técnico a usuarios, atención de incidentes; monitoreo, coordinación y seguimiento operativo de los servicios. • Administración del contrato. 											
Sistema Crédito.	Expediente electrónico Servicios de validación de identidad. Servicios para firma electrónica de documentos Equipamiento para operación de sucursales (escáneres, tabletas, cámaras y lectores de huellas dactilares).	<ul style="list-style-type: none"> • Soporte técnico a usuarios, atención de incidentes; monitoreo, coordinación y seguimiento operativo de los servicios. • Administración del contrato. 											
Portal de citas	Expediente electrónico.	<ul style="list-style-type: none"> • Soporte técnico a usuarios, atención de incidentes; monitoreo, coordinación y seguimiento operativo de los servicios. • Administración del contrato. 											

Resultados			Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados	
Aplicación	Desarrollo tecnológico	Participación SGPD		
Sistema de PreRegistro de trabajadores	Expediente electrónico.	<ul style="list-style-type: none"> • Soporte técnico a usuarios, atención de incidentes; monitoreo, coordinación y seguimiento operativo de los servicios. • Administración del contrato. 		
Sistema Institucional de Afiliación (Micrositio)	Ninguno, el sistema opera desde 2020.	Soporte técnico a usuarios, atención de incidentes; monitoreo, apoyo a la coordinación operativa.		
<p>Fuente: Elaborado con base en información proporcionada por la SGPD mediante los oficios números SGPDIG/85/05/2024 y SGPDIG/87/05/2024 de fechas 7 y 9 de mayo de 2024.</p> <p>Se corroboró la participación de la SGPD en dichas aplicaciones mediante la revisión de la evidencia documental (reportes de tickets de la mesa de servicio y de avance sobre cumplimiento de entregables), con lo cual dio cumplimiento a sus funciones y atribuciones.</p> <p>La SGPD informó a este OICE los resultados alcanzados en 2023 por dichas aplicaciones, así como los indicadores utilizados para medir su avance, como se muestra a continuación:</p>				
Aplicación	Resultados alcanzados en 2023	Indicadores para medir los resultados		
App Crédito FONACOT	En noviembre de 2023 se puso a disposición de los clientes FONACOT la versión de la App Crédito FONACOT que incluye funcionalidades para la consulta de estados de cuenta, consulta de saldos y generación de referencias bancarias.	Los resultados se miden por la cantidad de trabajadores que habilitan la App, se conectan y hacen consultas.	Principales datos	
			Diciembre 2023	
			Ingresos	15,921
			Consultas	3,634
			Altas SEF	3,181
			Activaciones	2,012
Renovaciones	740			
Sistema Crédito	Se firmaron convenios de Servicios Electrónicos FONACOT que les permite a los trabajadores utilizar la app móvil y la autorización de trámites mediante internet y en sucursales.	Las estadísticas del comportamiento de la firma de convenios de Servicios Electrónicos FONACOT y el incremento de la colocación de créditos en 2023, especialmente a partir de abril de dicho año, cuando se implementaron los cambios en el Sistema Crédito.		

Resultados			Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados
Aplicación	Resultados alcanzados en 2023	Indicadores para medir los resultados	
Portal de citas	A finales de 2023 se habilitó una nueva versión del portal de citas que contempló el envío de información encriptada mediante certificados de seguridad y enmascaró los enlaces que utiliza la aplicación, al blindarla contra intentos de acceso no autorizados, e incorporar funcionalidades que permite a oficinas centrales del FONACOT y a las sucursales controlar la operación mediante citas.	<i>"No existe un indicador específico para medir el comportamiento del portal de citas, ya que este se mide a través del indicador de colocación de crédito, en el entendido de que cada trámite es realizado a través de la atención mediante una cita programada..."</i>	
Sistema de PreRegistro de trabajadores	A finales de 2023 se liberó una versión renovada del Sistema de PreRegistro en la página del Instituto que está enlazada con el Portal de citas y permite al trabajador registrar sus datos antes de acudir a una sucursal FONACOT.	<i>"Los resultados se miden de acuerdo a la cantidad de trabajadores que tramitan crédito en las sucursales mediante una cita."</i>	
Sistema Institucional de Afiliación (Micrositio)	En 2023 el micrositio operó regularmente todo el año, al permitir a 42,186 empresas su afiliación a FONACOT.	<i>"Se presenta, como ejemplo el indicador de afiliación de empresas mediante el micrositio del 23 de octubre de 2023..."</i>	
<p>Fuente: Elaborado con base en información proporcionada por la SGPD mediante las respuestas del Cuestionario de Control Interno.</p> <p>La auditoría al desempeño evalúa si los objetivos en términos de resultados o productos han sido alcanzados como se deseaba, o si los programas y servicios operan como se esperaba. Al respecto, se verificó que, de las cinco aplicaciones, en dos: "Portal de citas" y "Sistema de PreRegistro de trabajadores" no se identificaron indicadores que permitan, de manera específica, medir el desempeño de las operaciones.</p> <p>Conclusión</p> <p>1. En 2023 la SGPD participó en el desarrollo, soporte técnico, seguimiento operativo y administración de cinco aplicaciones y desarrollos tecnológicos, los cuales contribuyeron al cumplimiento de los objetivos en los procesos sustantivos del Instituto; sin embargo, en dos soluciones tecnológicas no se detectaron indicadores que permitan medir, de manera directa, el desempeño de las operaciones.</p>			

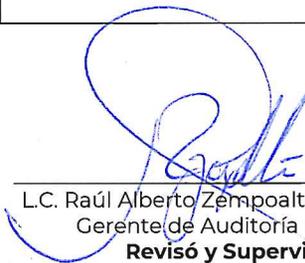
Resultados	Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados
<p>Disposiciones jurídicas</p> <ol style="list-style-type: none"> Artículo 3, párrafo segundo de la Ley de Planeación, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de enero de 1983 y su reforma del 8 de mayo de 2023. Artículo 110, párrafo cuarto de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de marzo de 2006 y su reforma del 20 de mayo de 2021. Disposición General 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno, Norma General Tercera. Actividades de Control, principio 10. Diseñar Actividades de Control, elemento de control 10.02. Diseño de Actividades de Control Apropriadas, y Disposición General 10. Responsabilidades y Funciones, apartado II. Del Titular y la Administración de la Institución, inciso a) del ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de noviembre de 2016 y su reforma del 5 de septiembre de 2018. 	



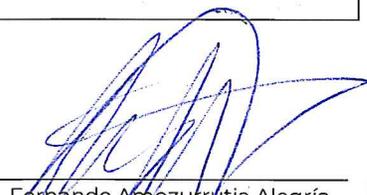
Lcdo. Ricardo Domínguez Medina
 Coordinador Técnico Administrativo de
 Alta Responsabilidad
Elaboró



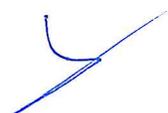
Lcdo. Roberto Estrada Díaz del Castillo
 Coordinador Técnico Administrativo de
 Alta Responsabilidad
Elaboró



L.C. Raúl Alberto Zempoalteca Ramírez
 Gerente de Auditoría Interna
Revisó y Supervisó



Lcdo. Fernando Amozurrutia Alegria
 Titular del Área de Auditoría Interna,
 Desarrollo y Mejora de la Gestión
 Pública
Autorizó

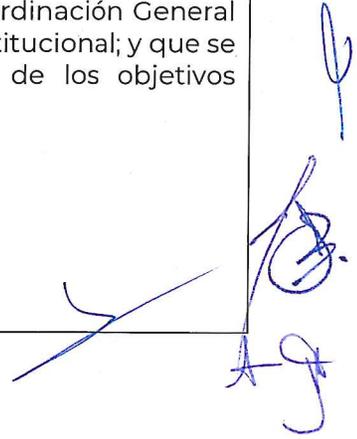



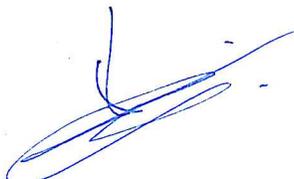
	Órgano Interno de Control Específico en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores Cédula de Resultados Definitivos	Número de Auditoría:	05/2024
		Número de Resultado:	01
		Monto fiscalizable:	N/A
		Monto fiscalizado:	N/A
		Monto por aclarar:	N/A
		Monto por recuperar:	N/A
		Fecha de elaboración:	28/06/2024

Ente: Instituto FONACOT	Sector: Trabajo y Previsión Social	Clave: 14120
Áreas Auditadas: Coordinación General Comercial / Subdirección General de Productos Digitales		Clave de programa y descripción de la auditoría: 800 "Al Desempeño"

Con Hallazgos Sí (X) No ()
Procedimiento: Verificar el cumplimiento de metas y objetivos del Programa Anual de Trabajo de la Subdirección General de Productos Digitales.

Resultados	Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados
<p>Vertiente: eficacia.</p> <p>PLAN ANUAL DE TRABAJO DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PRODUCTOS DIGITALES (SGPD) Y SU ALINEACIÓN CON LA PROGRAMACIÓN INSTITUCIONAL</p> <p>El artículo 48 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales establece lo siguiente:</p> <p><i>"ARTICULO 48.- El Programa Institucional constituye la asunción de compromisos en términos de metas y resultados que debe alcanzar la entidad paraestatal. La programación institucional de la entidad, en consecuencia deberá contener la fijación de objetivos y metas, los resultados económicos y financieros esperados así como las bases para evaluar las acciones que lleve a cabo; la definición de estrategias y prioridades; la previsión y organización de recursos para alcanzarlas; la expresión de programas para la coordinación de sus tareas, así como las previsiones respecto a las posibles modificaciones a sus estructuras."</i></p>	<p>RECOMENDACIÓN PREVENTIVA</p> <p>La Dirección General Adjunta Comercial, actualmente Coordinación General Comercial, deberá realizar las acciones siguientes y enviar al Órgano Interno de Control Específico la evidencia documental de su atención:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar los mecanismos para que, en lo subsecuente, la información contenida en el Plan Anual de Trabajo de la Subdirección General de Productos Digitales guarde alineación con el Plan de Trabajo de la Coordinación General Comercial y con el Programa de Trabajo Institucional; y que se defina la dirección responsable a cargo de los objetivos específicos y metas.



Resultados	Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados
<p>Asimismo, la Disposición General 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno, Norma General Segunda, Administración de Riesgos, principio 6. Definir Metas y Objetivos institucionales, elemento de control 6.02 del ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, señala lo siguiente:</p> <p><i>“6.02 La Administración debe definir los objetivos en términos específicos de manera que sean comunicados y entendidos en todos los niveles en la institución. La definición de los objetivos debe realizarse en alineación con el mandato, la misión y visión institucional, con su plan estratégico y con otros planes y programas aplicables, así como con las metas de desempeño.”</i></p> <p>Con el propósito de verificar que la SGPD dio cumplimiento a las disposiciones anteriores, se revisó la integración del Plan Anual de Trabajo de la SGPD, su seguimiento y alineación con los objetivos y metas establecidos en el Plan de Trabajo 2023 de la Dirección General Adjunta Comercial, actualmente Coordinación General Comercial (CGC), y en el Programa de Trabajo del Instituto FONACOT 2020-2024.</p> <p>De la revisión efectuada a la información proporcionada por la SGPD mediante los oficios números SGPDIG/85/05/2024, SGPDIG/87/05/2024 y SGPDIG/99/05/2024 de fechas 7, 9 y 23 de mayo de 2024, se identificó el contenido del Plan Anual de Trabajo 2023 de la SGPD y su alineación con el Plan de Trabajo 2023 de la CGC con los resultados siguientes:</p> <p>Alineación de los Objetivos Específicos y las Metas de los Planes de Trabajo 2023 de la SGPD y la CGC</p> <ul style="list-style-type: none"> - El Programa de Trabajo Institucional 2020-2024 establece la meta de 446,439 trámites de crédito por medios electrónicos (Objetivo Prioritario 4), acción encomendada a la CGC, la cual se plasmó en su Plan de Trabajo 2023 e indicó que la realizaría la SGPD. 	<div style="text-align: center;">  <hr/> <p>Lcdo. Salvador Gazca Herrera Coordinador General Comercial del Instituto FONACOT</p> </div> <div style="text-align: center;">  <hr/> <p>Lcdo. Florencio Rodil Posada Subdirector General de Productos Digitales del Instituto FONACOT</p> </div> <div style="text-align: center;">  <hr/> <p>Lcdo. Juan Alatorre Pérez Director de Operación de Productos Digitales y Enlace de la Auditoría número 05/2024 del Instituto FONACOT</p> </div> <p>Fecha de firma: 28 de junio de 2024</p> <p>Fecha de compromiso: 30 de agosto de 2024</p>




Resultados	Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados																
<p>Se identificó que el Plan Anual de Trabajo 2023 de la SGPD no incluyó el objetivo y meta que coadyuve al cumplimiento de la meta de 446,439 trámites de crédito por medios electrónicos.</p> <p>- De los 5 Objetivos Específicos (Acción compartida 4.1.2.) y de las 3 Metas del Plan de Trabajo 2023 de la CGC, se observó que el Plan Anual Trabajo 2023 de la SGPD no incorporó 2 objetivos específicos, así como 2 metas, como se detalla en el cuadro siguiente:</p>																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Planes de Trabajo 2023</th> </tr> <tr> <th>CGC</th> <th>SGPD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Objetivos Específicos 5.12.- Acción Compartida 4.1.2.</td> <td>Objetivos Específicos 5.4.- Acción compartida 4.1.2.</td> </tr> <tr> <td>1. Coordinar a través de la SGPD, el desarrollo y funcionalidades de las aplicaciones móviles.</td> <td>1. Gestionar el desarrollo y funcionalidades de las aplicaciones móviles.</td> </tr> <tr> <td>2. Coordinar acciones de difusión y promoción las aplicaciones móviles, web y canales digitales.</td> <td>No se describió objetivo específico</td> </tr> <tr> <td>3. Identificar a través de la SGPD, canales que permitan mejorar la interacción con las Personas Trabajadoras.</td> <td>2. Mejorar la operación de los canales que permitan la interacción con las personas trabajadoras.</td> </tr> <tr> <td>4. Automatizar a través de la SGPD, los procesos mediante la identificación de canales innovadores.</td> <td>No se describió objetivo específico</td> </tr> <tr> <td>5. Habilitar a través de la SGPD herramientas que fortalezcan la capacidad operativa del personal comercial en las Direcciones Regionales, Estatales y Sucursales.</td> <td>3. Implementar herramientas que fortalezcan la capacidad operativa del personal comercial en las Direcciones Regionales, Estatales y sucursales.</td> </tr> </tbody> </table>	Planes de Trabajo 2023		CGC	SGPD	Objetivos Específicos 5.12.- Acción Compartida 4.1.2.	Objetivos Específicos 5.4.- Acción compartida 4.1.2.	1. Coordinar a través de la SGPD, el desarrollo y funcionalidades de las aplicaciones móviles.	1. Gestionar el desarrollo y funcionalidades de las aplicaciones móviles.	2. Coordinar acciones de difusión y promoción las aplicaciones móviles, web y canales digitales.	No se describió objetivo específico	3. Identificar a través de la SGPD, canales que permitan mejorar la interacción con las Personas Trabajadoras.	2. Mejorar la operación de los canales que permitan la interacción con las personas trabajadoras.	4. Automatizar a través de la SGPD, los procesos mediante la identificación de canales innovadores.	No se describió objetivo específico	5. Habilitar a través de la SGPD herramientas que fortalezcan la capacidad operativa del personal comercial en las Direcciones Regionales, Estatales y Sucursales.	3. Implementar herramientas que fortalezcan la capacidad operativa del personal comercial en las Direcciones Regionales, Estatales y sucursales.	
Planes de Trabajo 2023																	
CGC	SGPD																
Objetivos Específicos 5.12.- Acción Compartida 4.1.2.	Objetivos Específicos 5.4.- Acción compartida 4.1.2.																
1. Coordinar a través de la SGPD, el desarrollo y funcionalidades de las aplicaciones móviles.	1. Gestionar el desarrollo y funcionalidades de las aplicaciones móviles.																
2. Coordinar acciones de difusión y promoción las aplicaciones móviles, web y canales digitales.	No se describió objetivo específico																
3. Identificar a través de la SGPD, canales que permitan mejorar la interacción con las Personas Trabajadoras.	2. Mejorar la operación de los canales que permitan la interacción con las personas trabajadoras.																
4. Automatizar a través de la SGPD, los procesos mediante la identificación de canales innovadores.	No se describió objetivo específico																
5. Habilitar a través de la SGPD herramientas que fortalezcan la capacidad operativa del personal comercial en las Direcciones Regionales, Estatales y Sucursales.	3. Implementar herramientas que fortalezcan la capacidad operativa del personal comercial en las Direcciones Regionales, Estatales y sucursales.																
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Metas</th> <th>Metas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. 105,783 trámites de crédito por canales digitales.</td> <td>No se describió la meta</td> </tr> <tr> <td>2. Una campaña trimestral de las acciones de difusión y promoción de aplicaciones móviles y herramientas digitales.</td> <td>No se describió la meta</td> </tr> <tr> <td>Meta de la SGPD no relacionada en CGC</td> <td>1. Inicio de realización de trámites de crédito por canales digitales realizados por las personas trabajadoras mediante sus dispositivos móviles.</td> </tr> <tr> <td>3. Habilitar a través de la SGPD, el módulo de consultas operativas del sistema de crédito institucional.</td> <td>2. Creación del módulo de consultas operativas del Sistema de Crédito Institucional.</td> </tr> <tr> <td>Meta de la SGPD no relacionada en CGC</td> <td>3. Inicio operativo de soluciones digitales para mejorar la operación del Sistema de Crédito.</td> </tr> </tbody> </table>	Metas	Metas	1. 105,783 trámites de crédito por canales digitales.	No se describió la meta	2. Una campaña trimestral de las acciones de difusión y promoción de aplicaciones móviles y herramientas digitales.	No se describió la meta	Meta de la SGPD no relacionada en CGC	1. Inicio de realización de trámites de crédito por canales digitales realizados por las personas trabajadoras mediante sus dispositivos móviles.	3. Habilitar a través de la SGPD, el módulo de consultas operativas del sistema de crédito institucional.	2. Creación del módulo de consultas operativas del Sistema de Crédito Institucional.	Meta de la SGPD no relacionada en CGC	3. Inicio operativo de soluciones digitales para mejorar la operación del Sistema de Crédito.					
Metas	Metas																
1. 105,783 trámites de crédito por canales digitales.	No se describió la meta																
2. Una campaña trimestral de las acciones de difusión y promoción de aplicaciones móviles y herramientas digitales.	No se describió la meta																
Meta de la SGPD no relacionada en CGC	1. Inicio de realización de trámites de crédito por canales digitales realizados por las personas trabajadoras mediante sus dispositivos móviles.																
3. Habilitar a través de la SGPD, el módulo de consultas operativas del sistema de crédito institucional.	2. Creación del módulo de consultas operativas del Sistema de Crédito Institucional.																
Meta de la SGPD no relacionada en CGC	3. Inicio operativo de soluciones digitales para mejorar la operación del Sistema de Crédito.																

Resultados	Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados								
<p>- La descripción de los objetivos específicos y metas en el Plan Anual de Trabajo 2023 de la SGPD, no establecen cuál de las direcciones bajo su adscripción es la responsable de llevar a cabo las acciones (Operación de Productos Digitales y Analítica de Datos).</p> <p>- La SGPD consideró en su Plan Anual de Trabajo 2023 los objetivos de coordinar la evolución y mejoras de los sistemas y la generación de información para la promoción del crédito; no obstante, en el Plan de la CGC señala como encargada de la actividad a la Subdirección General Comercial, como se muestra a continuación:</p>									
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Plan de Trabajo 2023 CGC</th> </tr> <tr> <th>Objetivo Específico 5.1.- Acción puntual. - 1.1.1</th> <th>Metas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Coordinar la evolución y mejoras de los sistemas que se utilizan en la operación comercial, considerando el sistema de crédito institucional, el sistema institucional de afiliación de Centros de Trabajo y el portal de citas.</td> <td>Efectividad de asistencia a sucursales de las y los trabajadores que hacen cita de 60% a 95% (Subdirección General Comercial).</td> </tr> <tr> <td>Coordinar la generación de información para la promoción del crédito por parte de las Direcciones Comerciales.</td> <td>Proporcionar mensualmente a las Direcciones Estatales bases de datos de los centros de trabajo y clientes potenciales para que puedan diseñar su estrategia de promoción de crédito (Subdirección General Comercial).</td> </tr> </tbody> </table>	Plan de Trabajo 2023 CGC		Objetivo Específico 5.1.- Acción puntual. - 1.1.1	Metas	Coordinar la evolución y mejoras de los sistemas que se utilizan en la operación comercial, considerando el sistema de crédito institucional, el sistema institucional de afiliación de Centros de Trabajo y el portal de citas.	Efectividad de asistencia a sucursales de las y los trabajadores que hacen cita de 60% a 95% (Subdirección General Comercial).	Coordinar la generación de información para la promoción del crédito por parte de las Direcciones Comerciales.	Proporcionar mensualmente a las Direcciones Estatales bases de datos de los centros de trabajo y clientes potenciales para que puedan diseñar su estrategia de promoción de crédito (Subdirección General Comercial).	
Plan de Trabajo 2023 CGC									
Objetivo Específico 5.1.- Acción puntual. - 1.1.1	Metas								
Coordinar la evolución y mejoras de los sistemas que se utilizan en la operación comercial, considerando el sistema de crédito institucional, el sistema institucional de afiliación de Centros de Trabajo y el portal de citas.	Efectividad de asistencia a sucursales de las y los trabajadores que hacen cita de 60% a 95% (Subdirección General Comercial).								
Coordinar la generación de información para la promoción del crédito por parte de las Direcciones Comerciales.	Proporcionar mensualmente a las Direcciones Estatales bases de datos de los centros de trabajo y clientes potenciales para que puedan diseñar su estrategia de promoción de crédito (Subdirección General Comercial).								
<p>- La SGPD no consideró en su Plan Anual de Trabajo 2023 el objetivo de identificar a aquellas personas trabajadoras que están por terminar su crédito para darles a conocer posibles beneficios; no obstante, en el Plan de Trabajo 2023 de la CGC sí se consideró a la SGPD para participar en dicha actividad, como se muestra a continuación:</p>									
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Plan de Trabajo 2023 CGC</th> </tr> <tr> <th>Objetivo Específico 5.11.- Acción puntual. - 2.2.1</th> <th>Meta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Identificar a través de la Subdirección General Comercial, la Subdirección General de Productos Digitales y la Dirección de Cobranza aquellas Personas Trabajadoras que acaban de concluir el pago de su crédito, los que les falta una mensualidad y aquellos que pueden renovar su crédito para darles a conocer los beneficios a los que pueden acceder con un nuevo crédito.</td> <td>Coordinar a través de la Subdirección General Comercial un plan semestral para aumentar la colocación de créditos en 372,679 clientes nuevos y 1,353,451 clientes recurrentes, así como la expansión en segmentos específicos de la población.</td> </tr> </tbody> </table>	Plan de Trabajo 2023 CGC		Objetivo Específico 5.11.- Acción puntual. - 2.2.1	Meta	Identificar a través de la Subdirección General Comercial, la Subdirección General de Productos Digitales y la Dirección de Cobranza aquellas Personas Trabajadoras que acaban de concluir el pago de su crédito, los que les falta una mensualidad y aquellos que pueden renovar su crédito para darles a conocer los beneficios a los que pueden acceder con un nuevo crédito.	Coordinar a través de la Subdirección General Comercial un plan semestral para aumentar la colocación de créditos en 372,679 clientes nuevos y 1,353,451 clientes recurrentes, así como la expansión en segmentos específicos de la población.			
Plan de Trabajo 2023 CGC									
Objetivo Específico 5.11.- Acción puntual. - 2.2.1	Meta								
Identificar a través de la Subdirección General Comercial, la Subdirección General de Productos Digitales y la Dirección de Cobranza aquellas Personas Trabajadoras que acaban de concluir el pago de su crédito, los que les falta una mensualidad y aquellos que pueden renovar su crédito para darles a conocer los beneficios a los que pueden acceder con un nuevo crédito.	Coordinar a través de la Subdirección General Comercial un plan semestral para aumentar la colocación de créditos en 372,679 clientes nuevos y 1,353,451 clientes recurrentes, así como la expansión en segmentos específicos de la población.								

Resultados	Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados
<p>Conclusión</p> <p>1. El Plan anual de Trabajo 2023 de la SGPD no guarda alineación con el Plan de Trabajo 2023 de la CGC, debido a que no consideró el objetivo y las actividades que coadyuven con el cumplimiento de la meta de 446,439 trámites de crédito por medios electrónicos (Objetivo Prioritario 4).</p> <p>Asimismo, tampoco consideró en su contenido dos objetivos específicos (Coordinar acciones de difusión y promoción, y automatizar procesos mediante la identificación de canales innovadores) y dos metas (105,783 trámites de crédito y una campaña trimestral de las acciones de difusión y promoción).</p> <p>Disposiciones jurídicas</p> <p>1. Artículo 48 de la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 mayo de 1986 y su reforma del 8 de mayo de 2023.</p> <p>2. Disposición General 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno, Norma General Segunda, Administración de Riesgos, principio 6. Definir Metas y Objetivos institucionales, elemento de control 6.02 del ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de noviembre de 2016 y su reforma del 5 de septiembre de 2018.</p>	

Mtra. Inés García Martínez
 Coordinador Técnico Administrativo de Alta
 Responsabilidad
Elaboró

L.C. Raúl Alberto Zempoalteca Ramírez
 Gerente de Auditoría Interna
Revisó y Supervisó

Lcdo. Fernando Amozurrutia Alegría
 Titular del Área de Auditoría Interna, Desarrollo y
 Mejora de la Gestión Pública
Autorizó

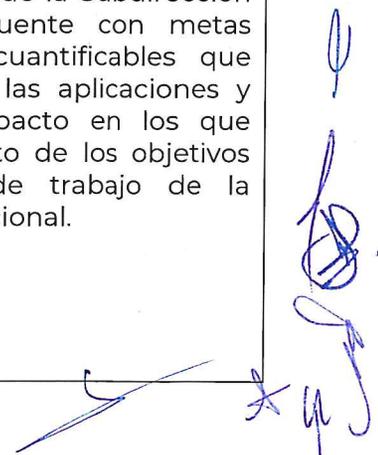
	<p align="center">Órgano Interno de Control Específico en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores</p> <p align="center">Cédula de Resultados Definitivos</p>	Número de Auditoría:	05/2024
		Número de Resultado:	02
		Monto fiscalizable:	N/A
		Monto fiscalizado:	N/A
		Monto por aclarar:	N/A
		Monto por recuperar:	N/A
		Fecha de elaboración:	28/06/2024

Ente: Instituto FONACOT	Sector: Trabajo y Previsión Social	Clave: 14120
Áreas Auditadas: Coordinación General Comercial / Subdirección General de Productos Digitales		Clave de programa y descripción de la auditoría: 800 "Al Desempeño"

Con Hallazgos Sí (X) No ()

Procedimiento: Constatar la eficacia de las propuestas de desarrollo de productos digitales para los procesos de originación de crédito.

Resultados	Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados
<p>Vertiente: eficacia.</p> <p>METAS DE LA SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PRODUCTOS DIGITALES (SGPD)</p> <p>En el artículo 3, párrafo segundo la Ley de Planeación indica lo siguiente:</p> <p><i>“Mediante la planeación se fijarán objetivos, metas, estrategias y prioridades, así como criterios basados en estudios de factibilidad cultural; se asignarán recursos, responsabilidades y tiempos de ejecución, se coordinarán acciones y se evaluarán resultados.”</i></p> <p>El artículo 110, cuarto párrafo de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria establece lo siguiente:</p> <p><i>“La evaluación del desempeño se realizará a través de la verificación del grado de cumplimiento de objetivos y metas, con base en indicadores estratégicos y de gestión que permitan conocer los resultados de la aplicación de los recursos públicos federales.”</i></p>	<p>RECOMENDACIÓN AL DESEMPEÑO</p> <p>La Dirección General Adjunta Comercial, actualmente Coordinación General Comercial, deberá realizar las acciones siguientes y enviar al Órgano Interno de Control Específico la evidencia documental de su atención:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Establecer un mecanismo de control para que en los subsecuentes planes anuales de trabajo de la Subdirección General de Productos Digitales se cuente con metas específicas con base en elementos cuantificables que permitan verificar el cumplimiento de las aplicaciones y desarrollos tecnológicos de mayor impacto en los que participa para contribuir al cumplimiento de los objetivos específicos y metas del programa de trabajo de la Coordinación General Comercial e institucional.



Resultados	Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados
<p>La Disposición General 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno, Norma General Segunda. Administración de Riesgos, principio 6. Definir Metas y Objetivos institucionales, elementos de control 6.01 y 6.03 del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, establece lo siguiente:</p> <p><i>“6. Definir Metas y Objetivos institucionales.- El Titular, con el apoyo de la Administración, debe definir claramente las metas y objetivos, a través de un plan estratégico [...]</i></p> <p><i>6.01 La Administración debe definir objetivos en términos específicos y medibles para permitir el diseño del control interno y sus riesgos asociados. [...]</i></p> <p><i>6.03 La Administración debe definir objetivos en términos medibles cuantitativa y/o cualitativamente de manera que se pueda evaluar su desempeño.”</i></p> <p>Con el propósito de identificar elementos que permitan determinar la eficacia de las propuestas de desarrollo de productos digitales durante 2023, se revisaron las aplicaciones y desarrollos tecnológicos en los que participó la SGPD y el “Plan anual de trabajo 2023 y estrategias para el desarrollo de productos digitales”.</p> <p>Del análisis de la información proporcionada por la SGPD mediante los oficios números SGPDIG/85/05/2024 y SGPDIG/87/05/2024 de fechas 7 y 9 de mayo de 2024, respectivamente, este Órgano Interno de Control Específico (OICE) identificó que, de cinco aplicaciones tecnológicas en las que participó la SGPD, en el caso del Sistema de PreRegistro de trabajadores no se identificaron, de manera específica, las metas que se asociaran con dicha aplicación dentro del Plan Anual de Trabajo de la SGPD, como se muestra en el cuadro siguiente:</p>	<div data-bbox="1318 256 1627 422"></div> <hr/> <div data-bbox="1283 431 1722 521"><p>Lcdo. Salvador Gazca Herrera Coordinador General Comercial del Instituto FONACOT</p></div> <div data-bbox="1360 574 1596 730"></div> <hr/> <div data-bbox="1201 721 1806 812"><p>Lcdo. Florencio Rodil Posada Subdirector General de Productos Digitales del Instituto FONACOT</p></div> <div data-bbox="1459 885 1575 1006"></div> <hr/> <div data-bbox="1176 1011 1835 1135"><p>Lcdo. Juan Alatorre Pérez Director de Operación de Productos Digitales y Enlace de la Auditoría número 05/2024 del Instituto FONACOT</p></div> <p>Fecha de firma: 28 de junio de 2024</p> <p>Fecha de compromiso: 30 de agosto de 2024</p>

Resultados			Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados
Aplicación	Objetivo Específico asociado	Meta asociada	
App Crédito FONACOT	Gestionar el desarrollo y funcionalidades de las aplicaciones móviles.	Inicio de realización de trámites de crédito por canales digitales realizados por las personas trabajadoras mediante sus dispositivos móviles.	
Sistema Crédito	Proponer la evolución y mejoras de los sistemas que se utilizan en la operación comercial, considerando el sistema de crédito institucional, el sistema institucional de afiliación de Centros de Trabajo y el portal de citas.	Desarrollar proyectos para la mejora funcional de las herramientas que se utilizan en la operación de las sucursales para la colocación de crédito y la programación de citas.	
	Participar en la supervisión del uso y funcionamiento de los equipos tecnológicos para la plena identificación de las y los trabajadores en las Direcciones Regionales, Estatales y de plaza	Renovación de equipamiento auxiliar para la operación del Sistema de Crédito en las sucursales.	
	Implementar el funcionamiento de las soluciones tecnológicas mediante las cuales se realiza la validación de la huella dactilar ante el INE.	Solución tecnológica mediante la cual se realiza la validación de la huella dactilar ante el INE.	
Portal de citas	Proponer la evolución y mejoras de los sistemas que se utilizan en la operación comercial, considerando el sistema de crédito institucional, el sistema institucional de afiliación de Centros de Trabajo y el portal de citas.	Desarrollar proyectos para la mejora funcional de las herramientas que se utilizan en la operación de las sucursales para la colocación de crédito y la programación de citas	
Sistema de PreRegistro de trabajadores	Sin identificar específicamente	Sin identificar específicamente.	
Sistema Institucional de Afiliación (Micrositio)	Coadyuvar con la generación de información para la promoción del crédito por parte de las Direcciones Comerciales.	Generar información con periodicidad mensual de CT y clientes potenciales para que las Direcciones Comerciales puedan diseñar su estrategia de promoción de crédito.	
	Implementar mejoras en el sistema institucional de afiliación de CT para optimizar el mecanismo mediante el cual los CT realizan su afiliación al FONACOT.	Mejoras en el sistema de afiliación de CT para agilizar y facilitar su afiliación al FONACOT, y desarrollo de sistema mejorado para la operación de la afiliación en ambiente web.	

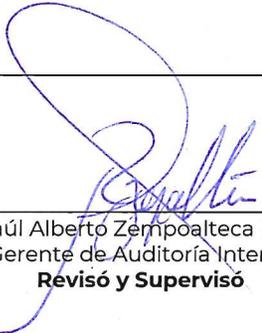
Fuente: Elaborado con base en información proporcionada por la SGPD mediante los oficios números SGPDIG/85/05/2024 y SGPDIG/87/05/2024 de fechas 7 y 9 de mayo de 2024.

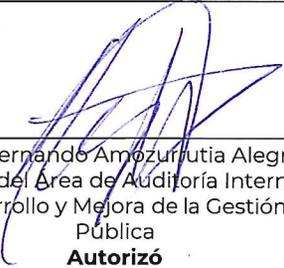
Resultados	Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados																				
<p>Este OICE observó que las metas del Plan Anual de Trabajo 2023, asociadas a las aplicaciones en los que participó la SGPD, no se expresaron cuantitativamente, lo que limita evaluar su grado de cumplimiento.</p> <p>Adicionalmente, las metas de los objetivos específicos del Plan Anual de Trabajo 2023 de la SGPD, no contienen parámetros que permitan medir el nivel de cumplimiento, como se observa a continuación:</p> <table border="1" data-bbox="157 527 1029 1079"> <thead> <tr> <th colspan="2">Plan de Trabajo 2023 SGPD</th> </tr> <tr> <th colspan="2">Metas</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.1.1</td> <td>Desarrollar proyectos para la mejora funcional de las herramientas que se utilizan en la operación de las sucursales para la colocación de crédito y programación de citas.</td> </tr> <tr> <td>1.1.1</td> <td>Generar información con periodicidad mensual de Centros de Trabajo y clientes potenciales para que las Direcciones Comerciales puedan diseñar su estrategia de promoción del crédito por parte de las Direcciones Comerciales.</td> </tr> <tr> <td>1.2.1</td> <td>Renovación de equipamiento auxiliar para la operación del Sistema de Crédito en las sucursales.</td> </tr> <tr> <td>2.1.1</td> <td>Mejoras en el sistema de afiliación de Centros de Trabajo para agilizar y facilitar su afiliación al FONACOT, y desarrollo de sistema mejorado para la operación de la afiliación en ambiente web.</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">4.1.2</td> <td>Inicio de realización de trámites de crédito por canales digitales realizados por las personas trabajadoras mediante sus dispositivos móviles.</td> </tr> <tr> <td>Creación del módulo de consultas operativas del Sistema de Crédito Institucional.</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">5.1.1</td> <td>Inicio operativo de soluciones digitales para mejorar la operación del Sistema de Crédito.</td> </tr> <tr> <td>Levantamiento y análisis de información de la población objetivo y atendida.</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Habilitar mecanismos para la mejora continua de la experiencia de usuario de las herramientas que FONACOT ponga a disposición de los trabajadores.</td> </tr> </tbody> </table>	Plan de Trabajo 2023 SGPD		Metas		1.1.1	Desarrollar proyectos para la mejora funcional de las herramientas que se utilizan en la operación de las sucursales para la colocación de crédito y programación de citas.	1.1.1	Generar información con periodicidad mensual de Centros de Trabajo y clientes potenciales para que las Direcciones Comerciales puedan diseñar su estrategia de promoción del crédito por parte de las Direcciones Comerciales.	1.2.1	Renovación de equipamiento auxiliar para la operación del Sistema de Crédito en las sucursales.	2.1.1	Mejoras en el sistema de afiliación de Centros de Trabajo para agilizar y facilitar su afiliación al FONACOT, y desarrollo de sistema mejorado para la operación de la afiliación en ambiente web.	4.1.2	Inicio de realización de trámites de crédito por canales digitales realizados por las personas trabajadoras mediante sus dispositivos móviles.	Creación del módulo de consultas operativas del Sistema de Crédito Institucional.	5.1.1	Inicio operativo de soluciones digitales para mejorar la operación del Sistema de Crédito.	Levantamiento y análisis de información de la población objetivo y atendida.		Habilitar mecanismos para la mejora continua de la experiencia de usuario de las herramientas que FONACOT ponga a disposición de los trabajadores.	
Plan de Trabajo 2023 SGPD																					
Metas																					
1.1.1	Desarrollar proyectos para la mejora funcional de las herramientas que se utilizan en la operación de las sucursales para la colocación de crédito y programación de citas.																				
1.1.1	Generar información con periodicidad mensual de Centros de Trabajo y clientes potenciales para que las Direcciones Comerciales puedan diseñar su estrategia de promoción del crédito por parte de las Direcciones Comerciales.																				
1.2.1	Renovación de equipamiento auxiliar para la operación del Sistema de Crédito en las sucursales.																				
2.1.1	Mejoras en el sistema de afiliación de Centros de Trabajo para agilizar y facilitar su afiliación al FONACOT, y desarrollo de sistema mejorado para la operación de la afiliación en ambiente web.																				
4.1.2	Inicio de realización de trámites de crédito por canales digitales realizados por las personas trabajadoras mediante sus dispositivos móviles.																				
	Creación del módulo de consultas operativas del Sistema de Crédito Institucional.																				
5.1.1	Inicio operativo de soluciones digitales para mejorar la operación del Sistema de Crédito.																				
	Levantamiento y análisis de información de la población objetivo y atendida.																				
	Habilitar mecanismos para la mejora continua de la experiencia de usuario de las herramientas que FONACOT ponga a disposición de los trabajadores.																				
<p>Se observó que las metas del Plan Anual de Trabajo 2023 de la SGPD no están preparadas con base en elementos cuantificables.</p>																					
<p>Conclusiones</p> <p>1. De las cinco aplicaciones y desarrollos tecnológicos en los que participó la SGPD, en el caso del Sistema de PreRegistro de trabajadores no se identificó de manera específica las metas que se asociaran con dicha aplicación dentro del Plan Anual de Trabajo 2023 de la SGPD, así como que, en las aplicaciones</p>																					

Resultados	Acciones para contribuir a la solución de los hechos observados
<p>restantes, las metas asociadas no se construyeron con base en elementos cuantificables que permitan verificar su cumplimiento.</p> <p>2. Con los objetivos y metas del Plan Anual de Trabajo de la SGPD no se establecieron los indicadores y parámetros cuantificables que permitieran medir su eficacia y eficiencia.</p> <p>Disposiciones jurídicas</p> <p>1. Artículo 3, párrafo segundo de la Ley de Planeación, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de enero de 1983 y su reforma del 8 de mayo de 2023.</p> <p>2. Artículo 110, párrafo cuarto de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de marzo de 2006 y su reforma del 20 de mayo de 2021.</p> <p>3. Disposición General 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno, Norma General Segunda. Administración de Riesgos, principio 6. Definir Metas y Objetivos institucionales, elementos de control 6.01 y 6.03 del ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de noviembre de 2016 y su reforma del 5 de septiembre de 2018.</p>	


 Lcdo. Ricardo Domínguez Medina
 Coordinador Técnico Administrativo de
 Alta Responsabilidad
Elaboró


 Mtra. Inés García Martínez
 Coordinador Técnico Administrativo de
 Alta Responsabilidad
Elaboró


 L.C. Raúl Alberto Zempoalteca Ramírez
 Gerente de Auditoría Interna
Revisó y Supervisó


 Lcdo. Fernando Amozurrutia Alegría
 Titular del Área de Auditoría Interna,
 Desarrollo y Mejora de la Gestión
 Pública
Autorizó