



**Ente:** Instituto FONACOT

**Sector:** Trabajo y Previsión Social

**Clave:** 14120

**Unidades Fiscalizadas:** Coordinación General Comercial  
Subdirección General de Productos Digitales

**Clave de programa:** 800 "Al Desempeño"

## Índice

I.	Antecedentes del Acto de Fiscalización.....	2
II.	Objetivo.....	2
III.	Alcance.....	3
IV.	Áreas Fiscalizadas.....	3
V.	Antecedentes de las Áreas Fiscalizadas.....	4
VI.	Resultados.....	5
VII.	Temas generales.....	8
VIII.	Monto por justificar, aclarar o recuperar.....	9
IX.	Resumen (número de Acciones Promovidas).....	9
X.	Opinión.....	9
XI.	Cédulas de Resultados Definitivos .....	11

*[Handwritten signature]*  
*[Handwritten initials]*

**Ente:** Instituto FONACOT**Sector:** Trabajo y Previsión Social**Clave:** 14120**Unidades Fiscalizadas:** Coordinación General Comercial  
Subdirección General de Productos Digitales**Clave de programa:** 800 "Al Desempeño"

## I. Antecedentes del Acto de Fiscalización

En cumplimiento del Plan Anual de Fiscalización 2024 del Órgano Interno de Control Específico (OICE) en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (Instituto FONACOT), se llevó a cabo la Auditoría clave 800 "Al Desempeño" número **05/2024** a la Subdirección General de Productos Digitales adscrita a la Dirección General Adjunta Comercial, actualmente Coordinación General Comercial del Instituto FONACOT, al amparo de la Orden del Acto de Fiscalización emitida mediante oficio número AAIDMGP/041/2024 de fecha 12 de abril de 2024, y signado por el C. Fernando Amozurrutia Alegría, Titular del Área de Auditoría Interna, Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública del OICE en el Instituto FONACOT, la cual fue notificada al C. Salvador Gazca Herrera, Coordinador General Comercial del Instituto FONACOT.

Para la realización de la Auditoría Al Desempeño, se comisionó a los CC. Raúl Alberto Zempoalteca Ramírez, Gerente de Auditoría Interna y Coordinador del Acto de Fiscalización; Roberto Estrada Díaz del Castillo, Inés García Martínez y Ricardo Domínguez Medina, Coordinadores Técnicos Administrativos de Alta Responsabilidad; Carmen Sofía Rivera Villanueva y José Antonio Hernández Aróstico, Coordinadores Administrativos de Alta Responsabilidad, todos adscritos al OICE en el Instituto FONACOT.

Con fundamento en el numeral 24 del ACUERDO por el que se establecen las Disposiciones Generales para la Realización del Proceso de Fiscalización publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 5 de noviembre de 2020 y su modificación publicada el 8 de diciembre de 2022 (ACUERDO), se formalizó con los CC. Florencio Rodil Posada, Subdirector General de Productos Digitales; Juan Alatorre Pérez, Director de Operación de Productos Digitales y enlace con el Acto de Fiscalización; y Raúl Cerón Rosales, Director de Analítica de Datos, personas servidoras públicas del Instituto FONACOT, el Acta de Presentación de Resultados Preliminares con fecha 26 de junio de 2024, mediante la cual se comunicaron los cinco resultados preliminares determinados y se les otorgó un plazo de 5 días hábiles contados a partir de la notificación de las Cédulas de Resultados Preliminares para que aportaran información y documentación para aclarar los hallazgos. Asimismo, el área auditada indicó que serán atendidos en los 45 días hábiles posteriores a la presentación de los resultados definitivos de acuerdo con lo establecido en los artículos 311, fracción VI, del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y 30 del ACUERDO.

## II. Objetivo

La Auditoría Al Desempeño número **05/2024** tuvo por objetivo "Fiscalizar la eficacia y eficiencia de la Subdirección General de Productos Digitales en el cumplimiento de los objetivos y las metas institucionales y revisar la gestión operativa y las contrataciones públicas en las que participa".





**Ente:** Instituto FONACOT

**Sector:** Trabajo y Previsión Social

**Clave:** 14120

**Unidades Fiscalizadas:** Coordinación General Comercial  
Subdirección General de Productos Digitales

**Clave de programa:** 800 "Al Desempeño"

### III. Alcance

El Acto de Fiscalización referido comprendió el periodo del 2 de enero al 29 de diciembre de 2023 y se practicó del 12 de abril al 28 de junio del año en curso. Dicho acto se desarrolló de conformidad con los procedimientos y las técnicas de auditoría que se consideraron necesarios, los cuales consistieron principalmente en el estudio general, análisis e investigación para comprobar la eficacia y eficiencia de la Subdirección General de Productos Digitales en el cumplimiento de los objetivos y las metas institucionales y revisar la gestión operativa y las contrataciones públicas en las que participa.

### IV. Áreas Fiscalizadas

La Subdirección General de Productos Digitales adscrita a la Coordinación General Comercial (antes Dirección General Adjunta Comercial) tiene como atribuciones y facultades indicadas en el artículo 63 del Estatuto Orgánico del Instituto FONACOT publicado en el DOF el 15 de julio de 2022 las siguientes:

- 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.
- III. Proponer a la Dirección General Adjunta Comercial el plan anual de trabajo y las estrategias para el desarrollo de nuevos productos digitales.
- 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.
- V. Definir conjuntamente con la Subdirección General Comercial las estrategias de investigación y estudios de mercado, para la obtención de información de inteligencia comercial, orientadas a la identificación de nuevos segmentos de mercado y evaluación del posicionamiento del Instituto en el mercado financiero y coordinar su ejecución.
- 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.

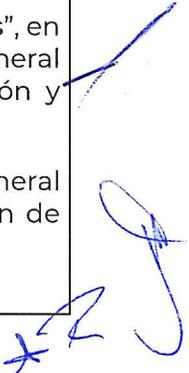
**Ente:** Instituto FONACOT**Sector:** Trabajo y Previsión Social**Clave:** 14120**Unidades Fiscalizadas:** Coordinación General Comercial  
Subdirección General de Productos Digitales**Clave de programa:** 800 "Al Desempeño"

- VII. Establecer la plataforma tecnológica para el uso de canales electrónicos para el desarrollo de las campañas de colocación de crédito dirigidas a las personas trabajadoras y centros de trabajo.
- VIII. Implementar las estrategias y los lineamientos que permitan que el Centro de Atención Telefónica responda a las necesidades, correcta operación y niveles de servicio que requiera el Instituto.
- IX. Evaluar el comportamiento de las iniciativas y programas que se difundan a través de canales digitales.
- X. Proponer a la Dirección General Adjunta Comercial el diseño de plataformas digitales para la gestión de trámites entre el Instituto, centros de trabajo y las personas trabajadoras.
- XI. Identificar oportunidades de mercado y segmentos de la población y perfiles de las personas trabajadoras con crédito, mediante el análisis de diferentes fuentes de información y bases de datos del Instituto.
- XII. Proponer a la Dirección General Adjunta Comercial directrices de operación de la plataforma tecnológica del sitio web del Instituto, así como cualquier herramienta comercial digital para la operación del Instituto, y
- XIII. Las demás que señalen otras disposiciones legales, reglamentarias o administrativas, así como aquellas que por instrucción expresa le encomiende la persona Titular de la Dirección General, la persona Titular de la Dirección General Adjunta Comercial o el Consejo en el ámbito de sus facultades.

## V. Antecedentes de las Áreas Fiscalizadas

El OICE realizó en el ejercicio fiscal 2022 el acto de fiscalización número 14/2022, clave 700 "Actividades Específicas Institucionales", en las Unidades Administrativas siguientes: a la entonces Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas; la entonces Dirección General Adjunta Comercial; la Subdirección General de Administración y la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, en dicho acto de fiscalización se determinaron 7 recomendaciones.

El OICE realizó en el ejercicio fiscal 2024 el acto de fiscalización número 01/2024, clave 800 "Al Desempeño", a la Dirección General Adjunta Comercial, actualmente Coordinación General Comercial, en específico a su Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones, en dicha auditoría se determinaron 4 recomendaciones.





**Ente:** Instituto FONACOT

**Sector:** Trabajo y Previsión Social

**Clave:** 14120

**Unidades Fiscalizadas:** Coordinación General Comercial  
Subdirección General de Productos Digitales

**Clave de programa:** 800 "Al Desempeño"

De una búsqueda en el Sistema Integral de Auditorías (SIA) en los últimos 5 años, no se identificó la realización de actos de fiscalización por parte del OICE en el Instituto FONACOT dirigidos a la Subdirección General de Productos Digitales.

## VI. Resultados

Para cumplir con el objetivo y el alcance del Acto de Fiscalización número **05/2024** y de conformidad con las Normas Generales de Auditoría Pública; el ACUERDO por el que se establecen las Disposiciones Generales para la Realización del Proceso de Fiscalización publicado en el DOF el 5 de noviembre de 2020 y su modificación publicada en el mismo medio de comunicación el 8 de diciembre de 2022; así como el ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno publicado en el DOF el 3 de noviembre de 2016 y su última reforma publicada en el DOF el 5 de septiembre de 2018; así como la normativa legal y administrativa aplicable a la Subdirección General de Productos Digitales, se aplicaron los procedimientos y las pruebas selectivas que se consideraron necesarios de acuerdo con las circunstancias y características de las operaciones sujetas a revisión.

Los procedimientos aplicados a la Auditoría Al Desempeño número **05/2024** fueron los siguientes:

1. Verificar el cumplimiento de metas y objetivos del Programa Anual de Trabajo de la Subdirección General de Productos Digitales. (eficacia).
2. Constatar la eficacia de las propuestas de desarrollo de productos digitales para los procesos de originación de crédito. (eficacia).
3. 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. (eficiencia).
4. Constatar la implementación de la plataforma tecnológica para las campañas de colocación de créditos. (eficiencia).
5. Revisar el cumplimiento del marco normativo en materia de productos digitales. (eficiencia).

De los procedimientos anteriores, se determinaron los resultados siguientes:



**Ente:** Instituto FONACOT

**Sector:** Trabajo y Previsión Social

**Clave:** 14120

**Unidades Fiscalizadas:** Coordinación General Comercial  
Subdirección General de Productos Digitales

**Clave de programa:** 800 "Al Desempeño"

### **1. Plan Anual de Trabajo de la Subdirección General de Productos Digitales (SGPD) y su alineación con la programación institucional**

1. El Plan anual de Trabajo 2023 de la SGPD no guarda alineación con el Plan de Trabajo 2023 de la Coordinación General Comercial (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).

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).

Por lo anterior, a fin de contribuir a la solución de los hechos observados, este OICE emitió la recomendación preventiva siguiente:

#### **Recomendación Preventiva**

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.

### **2. Metas de la SGPD**

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 restantes, las metas asociadas no se construyeron con base en elementos cuantificables que permitan verificar su cumplimiento.
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.

Por lo anterior, a fin de contribuir a la solución de los hechos observados, este OICE emitió la recomendación al desempeño siguiente:



**Ente:** Instituto FONACOT

**Sector:** Trabajo y Previsión Social

**Clave:** 14120

**Unidades Fiscalizadas:** Coordinación General Comercial  
Subdirección General de Productos Digitales

**Clave de programa:** 800 "Al Desempeño"

### Recomendación al Desempeño

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.

### 3. Eficacia de las aplicaciones y desarrollos tecnológicos en los que participó la SGPD

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.

Por lo anterior, a fin de contribuir a la solución de los hechos observados, este OICE emitió la recomendación al desempeño siguiente:

### Recomendación al Desempeño

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.

### 4. Actualización de la normativa interna de la SGPD

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.

Por lo anterior, a fin de contribuir a la solución de los hechos observados, este OICE emitió la recomendación preventiva siguiente:

 <b>FUNCIÓN PÚBLICA</b> <small>SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA</small>	<b>Órgano Interno de Control Específico en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores</b>  Informe de Resultados Finales	Hoja número: <b>8 de 11</b> Acto de Fiscalización: <b>05/2024</b>
<b>Ente:</b> Instituto FONACOT	<b>Sector:</b> Trabajo y Previsión Social	<b>Clave:</b> 14120
<b>Unidades Fiscalizadas:</b> Coordinación General Comercial Subdirección General de Productos Digitales		<b>Clave de programa:</b> 800 "Al Desempeño"

### Recomendación Preventiva

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.

### 5. Coordinación entre la SGPD y la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación (SGTIC) conforme a las atribuciones del Estatuto Orgánico del Instituto FONACOT

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.

Por lo anterior, a fin de contribuir a la solución de los hechos observados, este OICE emitió la recomendación preventiva siguiente:

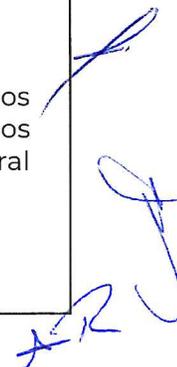
### Recomendación Preventiva

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.

## VII. Temas generales

Contrataciones vigentes en 2023 de la SGPD:

Para la realización y control de las aplicaciones tecnológicas, la SGPD participó en 2023 como administrador de los contratos FNCOT/LP/012/2022 y FNCOT/LP/020/2023. A la fecha del presente informe se identificó que ambos contratos cumplieron con la normativa aplicable para su registró en los sistemas contrataciones públicas del Gobierno Federal (COMPRANET) y en la Bitácora Electrónica de Seguimiento a Adquisiciones (BESA).





**Ente:** Instituto FONACOT

**Sector:** Trabajo y Previsión Social

**Clave:** 14120

**Unidades Fiscalizadas:** Coordinación General Comercial  
Subdirección General de Productos Digitales

**Clave de programa:** 800 "Al Desempeño"

### VIII. Monto por justificar, aclarar o recuperar

No se determinó un monto por aclarar en las Cédulas de Resultados Definitivos.

### IX. Resumen (número de Acciones Promovidas)

De la revisión y análisis de la información y documentación proporcionada por la Subdirección General de Productos Digitales de la Coordinación General Comercial del Instituto FONACOT, se determinaron 5 Cédulas de Resultados Definitivos que se describieron en el apartado VI. Resultados y se resumen a continuación:

Resultado Número	Denominación	Recomendación	
		Preventiva	Al Desempeño
1	Plan Anual de Trabajo de la SGPD y su alineación con la Programación Institucional	1	-
2	Metas de la SGPD	-	1
3	Eficacia de las aplicaciones y desarrollos tecnológicos en los que participó la SGPD	-	1
4	Actualización de la normativa interna de la SGPD	1	-
5	Coordinación entre la SGPD y la SGTIC conforme a las atribuciones del Estatuto Orgánico del Instituto FONACOT	1	-
<b>Totales:</b>		<b>3</b>	<b>2</b>

### X. Opinión

La presente opinión se emite con base en la información presentada por las Áreas Fiscalizadas objeto de la Auditoría clave 800 "Al Desempeño", de la cual es responsable de la veracidad de los datos proporcionados.

En la Auditoría Al Desempeño número **05/2024**, se aplicaron los procedimientos y la metodología establecida en la normativa para comprobar la eficacia y eficiencia de la Subdirección General de Productos Digitales del Instituto FONACOT en el cumplimiento de los objetivos y las metas institucionales y revisar la gestión operativa y las contrataciones públicas en las que participa.



**FUNCIÓN PÚBLICA**

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

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

Informe de Resultados Finales

Hoja número: **10 de 11**  
Acto de Fiscalización: **05/2024**

**Ente:** Instituto FONACOT

**Sector:** Trabajo y Previsión Social

**Clave:** 14120

**Unidades Fiscalizadas:** Coordinación General Comercial  
Subdirección General de Productos Digitales

**Clave de programa:** 800 "Al Desempeño"

De la revisión efectuada, se determinó que la Subdirección General de Productos Digitales del Instituto FONACOT, en el ámbito de sus atribuciones cumplió, en términos generales con los objetivos y las metas institucionales. No obstante, deberá instrumentar las acciones necesarias para atender las Recomendaciones Preventivas y al Desempeño señaladas en las cinco Cédulas de Resultados Definitivos, a fin de mejorar y fortalecer la supervisión e implementación de controles internos, a efecto de cumplir con los objetivos y metas institucionales, así como su gestión operativa, con el fin de evitar la recurrencia de las inconsistencias detectadas.

En cuanto a los avances en la atención de las Acciones Promovidas planteadas en las Cédulas de Resultados Definitivos, se deberá informar al Órgano Interno de Control Específico en el Instituto FONACOT y remitir la evidencia documental de las acciones realizadas dentro del plazo de 45 días hábiles contados a partir del día hábil siguiente en que fueron suscritas, de conformidad con los artículos 311, fracción VI del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y 30 del ACUERDO por el que se establecen las Disposiciones Generales para la Realización del Proceso de Fiscalización publicado el 5 de noviembre de 2020 en el DOF y su modificación el 8 de diciembre de 2022 publicada en el mismo medio de comunicación oficial.

28 de junio de 2024

**ATENTAMENTE**

**LCDO. FERNANDO AMOZURRUTIA ALEGRÍA**  
Titular del Área de Auditoría Interna, Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública

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

  
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**



**FUNCIÓN PÚBLICA**

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

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

Informe de Resultados Finales

Hoja número: **11 de 11**  
Acto de Fiscalización: **05/2024**

**Ente:** Instituto FONACOT

**Sector:** Trabajo y Previsión Social

**Clave:** 14120

**Unidades Fiscalizadas:** Coordinación General Comercial  
Subdirección General de Productos Digitales

**Clave de programa:** 800 "Al Desempeño"

## XI. Cédulas de Resultados Definitivos

ARJ