

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**Otorgamiento y Recuperación de Créditos**

Auditoría De Cumplimiento: 2022-1-14P7R-19-0155-2023

Modalidad: Presencial

Núm. de Auditoría: 155

Criterios de Selección

Esta auditoría se seleccionó con base en los criterios establecidos por la Auditoría Superior de la Federación para la integración del Programa Anual de Auditorías para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2022 considerando lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF.

Objetivo

Fiscalizar la cartera de crédito del INFONACOT en la Región Norte, para verificar que los saldos representaron derechos reales de cobro, y que los procesos de evaluación, autorización, otorgamiento, formalización, comprobación, seguimiento, recuperación y registro contable, se efectuaron conforme a las disposiciones normativas.

Alcance

	CUENTAS DE BALANCE
	Miles de Pesos
Universo Seleccionado	16,457,730.5
Muestra Auditada	4,943,036.0
Representatividad de la Muestra	30.0%

En el Balance General presentado en el Tomo VII Sector Paraestatal de la Cuenta Pública 2022, en la cartera vigente y vencida, el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (INFONACOT) reportó saldos por 35,028,238.9 y 1,763,625.1 miles de pesos, respectivamente. Al respecto, como universo de auditoría, se seleccionaron los saldos reportados en la cartera de crédito en la Región Norte del INFONACOT, de acuerdo con lo que se muestra a continuación:

INTEGRACIÓN DEL UNIVERSO Y DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA
(Miles de pesos)

Cartera	Universo		Muestra		%
	Número de créditos	Monto	Número de créditos	Monto	
Vigente	888,717	15,599,698.4	258,284	4,678,813.9	30.0
Vencida	66,174	858,032.1	19,357	264,222.1	30.8
Total	954,891	16,457,730.5	277,641	4,943,036.0	30.0

FUENTE: Elaboración propia con base en el Balance General presentado en el Tomo VII Sector Paraestatal de la Cuenta Pública 2022 e información proporcionada por el INFONACOT.

Además, en el formato de “Ingresos de Flujo de efectivo” presentado en el Tomo VII Sector Paraestatal de la Cuenta Pública 2022, en el rubro de “Recuperación de cartera”, el INFONACOT registró un importe recaudado de 21,593,660.7 miles de pesos; “Intereses cobrados” por 5,835,073.9 miles de pesos, y “Comisiones cobradas” por 405,426.7 miles de pesos.

Al respecto, se revisaron las recuperaciones de los créditos de la Región Norte del INFONACOT, relacionadas con 203 Centros de Trabajo por 5,297,593.0 miles de pesos (monto que incluye capital, intereses y comisiones), equivalente al 45.6% del monto total reportado en dicha región (11,623,867.5 miles de pesos).

Con el análisis de la documentación efectuado mediante procedimientos de auditoría, así como de la aplicación de cuestionarios de control interno a las unidades administrativas que intervinieron en los procesos de planeación, programación, presupuestación, contratación, ejecución, ejercicio y pago, se verificaron los mecanismos de control implementados, con el fin de evaluar si son suficientes para el cumplimiento de los objetivos del rubro sujeto de revisión y determinar el alcance, naturaleza y muestra de la auditoría. Los resultados obtenidos se describen en el presente informe.

Antecedentes

El 24 de abril de 2006, se creó el INFONACOT como un organismo público descentralizado de interés social, con personalidad jurídica y patrimonio propio, con autosuficiencia presupuestaria, sectorizado a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), con el objeto de promover el ahorro de los trabajadores, otorgarles financiamiento y garantizar su acceso a créditos para la adquisición de bienes y pago de servicios.

Entre las atribuciones conferidas, le corresponde administrar el fondo de fomento y garantía para el consumo de los trabajadores, coadyuvar en el desarrollo económico integral de los trabajadores y de sus familias e instrumentar acciones que permitan a los trabajadores obtener financiamiento para la adquisición de bienes y servicios.

En el Programa de Trabajo Institucional 2022-2024 del INFONACOT, se fijaron los objetivos prioritarios, relacionados con garantizar el acceso al crédito a las personas trabajadoras formales; incrementar la afiliación de centros de trabajo; asegurar la autosuficiencia

presupuestaria y financiera del Instituto, por medio de la eficaz y eficiente administración de los recursos; incorporar tecnologías y realizar adecuaciones de procesos y de atención en la operación sustantiva, para incrementar el alcance y mejorar el servicio de otorgamiento de crédito, incluidos los programas de créditos generados con enfoque de igualdad de género, inclusión y de apoyo específico a los diversos segmentos de personas trabajadoras formales.

Resultados

1. Estatuto Orgánico, Estructura Orgánica y Marco Normativo

Estatuto Orgánico

En 2022, el INFONACOT contó con dos versiones del Estatuto Orgánico, la primera vigente a partir del 16 de octubre de 2017 y hasta el 14 de julio de 2022, y la segunda a partir del 15 de julio de 2022; dicho documento fue aprobado por el Consejo Directivo y se difundió en la página de internet institucional.

Estructura Orgánica

El 15 de marzo de 2022 se aprobó y registró la modificación de la estructura orgánica del INFONACOT, con vigencia retroactiva a partir del 1 de enero de 2021. Además, como resultado de la actualización del Estatuto Orgánico del 15 de julio de 2022, a partir de agosto de ese año, el INFONACOT inició los trabajos internos para solicitar la autorización de su estructura orgánica ante la Secretaría de la Función Pública (SFP), la cual se solicitó formalmente el 7 de marzo de 2023; asimismo, la autorización se realizó el 2 de junio de 2023, con efectos retroactivos a partir del 1 de marzo de 2023; lo anterior, implicó que la estructura orgánica del INFONACOT no fue autorizada para el periodo del 15 de julio de 2022 al 28 de febrero de 2023.

Aunado a lo anterior, se identificó que en la estructura orgánica del INFONACOT existen dos plazas con nivel de Dirección General Adjunta y una Dirección Técnica (antes Dirección Auxiliar), cuyas facultades no están contempladas en la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (Ley del INFONACOT) ni en su reglamento, lo que incumplió la fracción III, del artículo 12, de la Ley Federal de Austeridad Republicana; los artículos 66, fracción V, del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores del 16 de octubre de 2017, y 65, fracción V, del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores del 15 de julio de 2022.

Manuales de Organización

Para el desarrollo de sus operaciones, en 2022 el INFONACOT contó con el Manual de Organización General y con 27 manuales de organización específicos, mismos que fueron aprobados el 25 de octubre de 2018 por el Consejo Directivo del INFONACOT y publicados en su página de intranet.

Como se mencionó en párrafos anteriores, la autorización de la estructura orgánica actual del INFONACOT por parte de la SFP se dio el 2 de junio de 2023, con lo cual, a partir de esa fecha, es procedente la actualización de los manuales de organización.

Se precisa que, en sesiones del Comité de Crédito del INFONACOT, se señaló que uno de los factores internos que influyeron en el incremento en la cartera de crédito vencida fue que los manuales de organización se encontraban desactualizados, por lo que las funciones de algunas áreas se contraponían.

Marco Normativo

Se constató que para el desarrollo de sus atribuciones y funciones, el INFONACOT contó con la Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito, la Ley del INFONACOT y las Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento; además, contó con una normativa interna para regular las operaciones relacionadas con la evaluación, autorización, otorgamiento, formalización, comprobación, seguimiento, recuperación y registro contable de los créditos otorgados y vigentes, tales como el Manual de Crédito y los procedimientos específicos de promoción, originación y administración de crédito, la cual se autorizó y difundió en su página institucional.

Después de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, respecto de la falta de autorización de su Estructura Orgánica, el INFONACOT señaló que, en agosto de 2022, se iniciaron los trabajos para la actualización de la estructura y de las descripciones y perfiles de puestos en los que participaron diversas unidades administrativas, la STPS como Coordinadora Sectorial y la SFP y que concluyeron el 7 de marzo de 2023 con el envío del oficio a la Coordinadora para tramitar la aprobación y registro ante la SFP; además, señaló que la retroactividad se solicitó con efectos a partir del 1 de marzo de 2023, que fue la fecha en la que se concluyeron los trabajos con la STPS y la SFP, por lo que esta parte de la observación se considera atendida.

En relación con la permanencia de los puestos que no ejercen facultades contempladas expresamente en la Ley del INFONACOT, la entidad fiscalizada señaló que, con la modificación de la Estructura Orgánica aprobada el 15 de marzo de 2022, se realizaron los cambios de nivel L a M, para dar cumplimiento a la Ley Federal de Austeridad Republicana; además, señaló que las dos plazas con denominación de “Dirección General Adjunta” corresponden a un nivel jerárquico K y no L, por lo que no existe incumplimiento; además, informó que se está proponiendo una reforma al Estatuto Orgánico para cambiar la denominación de las actuales direcciones generales adjuntas a coordinaciones generales; sin embargo, se precisa que la observación se enfoca en que las plazas de Dirección General Adjunta y Dirección Técnica no ejercen facultades contempladas en la ley, por lo que la observación persiste.

Por último, respecto de la falta de actualización de los manuales de organización, se informó que a partir del 1 de marzo de 2023, fecha de autorización y registro de la Estructura Orgánica del Instituto, se iniciaron los trabajos para la actualización e indicó que un manual está aprobado y publicado en la normateca, dos están en actualización por el área responsable,

tres en revisión del Comité de Mejora Regulatoria Interna (COMERI) y dos cuentan con la opinión favorable del COMERI y está pendiente la revisión del Comité de Recursos Humanos; además, señaló que se están actualizando todos los manuales del Instituto; sin embargo, no proporcionó evidencia documental que acredite sus argumentaciones, por lo que la observación persiste.

2022-1-14P7R-19-0155-01-001 Recomendación

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores implemente los mecanismos de operación, control y supervisión para actualizar y autorizar los manuales de organización general y específicos, a efecto de que las áreas, atribuciones y funciones se correspondan con el Estatuto y con la estructura orgánica vigentes y que la asignación de funciones y atribuciones permita cumplir con los objetivos institucionales.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

2022-9-14P7R-19-0155-08-001 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria

La Auditoría Superior de la Federación emite la Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria para que el Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores o su equivalente realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente por las irregularidades de los servidores públicos que, en su gestión, omitieron actualizar la estructura orgánica del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, por lo que se conservaron dos plazas con nivel de Dirección General Adjunta, cuyas funciones no están contempladas en la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, ni en su reglamento, en incumplimiento de la Ley Federal de Austeridad Republicana, artículo 12, fracción III; del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores del 16 de octubre de 2017, artículo 66, fracción V, y del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores del 15 de julio de 2022, artículo 65, fracción V.

2. Consejo Directivo del INFONACOT y Comités de Apoyo

Consejo Directivo del INFONACOT

El Consejo Directivo del INFONACOT sesionó de manera ordinaria y extraordinaria de acuerdo con la normativa; asimismo, las actas de las sesiones estuvieron debidamente formalizadas.

Comités de Apoyo

El INFONACOT cuenta con diversos comités de apoyo para el desarrollo de sus actividades sustantivas, relacionadas con la promoción del ahorro de los trabajadores, el otorgamiento de financiamientos y la garantía del acceso a los créditos para la adquisición de bienes y pago de servicios, de los que destacan los siguientes:

Comité de Operaciones. En las actas, se presentaron los avances en la meta anual de afiliación de los Centros de Trabajo (CT); la redistribución de metas de colocación para 2022, y se informaron los saldos de la cuenta de inversión del Fondo de Protección de Pagos (FPP), entre otros.

Comité de Crédito. En diversas sesiones, se informó sobre el avance en la colocación de los créditos, la cobranza, el seguro, la protección de crédito, la recuperación, los castigos y los saldos de las carteras vigente, vencida y total; se presentaron las cifras de la afiliación de los CT, el registro de los trabajadores, el índice de morosidad de la cartera de crédito de la banca múltiple comparada con la del INFONACOT y las acciones de cobranza administrativa, extrajudicial y judicial de los créditos.

Destaca el tema mencionado en la sesión LXIV, del 24 de noviembre de 2022, en la cual se informó el problema relacionado con la cobranza judicial, por deficiencias en la prestación del servicio, ya que se entregaron al despacho contratado 2,880 expedientes por 301.0 millones de pesos y, a octubre, únicamente había recuperado 1.2 millones de pesos, en tanto que el pago al prestador de servicios fue de 1.5 millones de pesos, lo cual se calificó como “completamente desproporcional” y se indicó que se habían iniciado las acciones de rescisión administrativa del contrato. Aunado a lo anterior, se refirió que, del total de la cartera judicial por 437.0 millones de pesos, se tenía una meta por recuperar del 45.0%, de los cuales únicamente se tenía un avance del 5.8%. El detalle de esta situación se presenta en el resultado 9 “Acciones de cobranza para la recuperación de la cartera de crédito vencida” de este informe.

Asimismo, en la sesión ordinaria LXII del 22 de septiembre de 2022, se presentó el Plan Estratégico de Cobranza 2022, donde se indicó que se observó un aumento en los saldos de las carteras y, respecto de la cartera vencida, se señaló que se originó principalmente por la contingencia por COVID-19, las modificaciones a la Ley Federal de Trabajo en materia de subcontratación de personal, la falta de personal y de una estrategia de atención y contención en la cartera vencida. Al respecto, en el Plan Estratégico de Cobranza se fijaron cuatro acciones para mejorar la recuperación: 1) Efectividad en la Emisión de Cédulas, 2) Gestión de Cobranza, 3) Organización y Proceso y 4) Mecanismos de Medición y Gestión del Desempeño.

Comité de Administración Integral de Riesgos. En la primera sesión ordinaria, del 26 de enero de 2022, se señaló la necesidad de modernizar los sistemas tecnológicos del instituto.

Respecto de los tres comités de apoyo mencionados, se comprobó que la integración, el funcionamiento y las facultades se realizaron de conformidad con la normativa; sin embargo,

se identificó que las actas de cinco sesiones ordinarias y dos extraordinarias del Comité de Operaciones no fueron firmadas por la totalidad de los participantes.

Se precisa que, durante el desarrollo del informe, se retomarán los temas presentados en los diversos comités, relacionados con las observaciones determinadas durante la auditoría.

Después de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el INFONACOT proporcionó las actas de tres sesiones ordinarias y dos extraordinarias debidamente formalizadas; en relación con dos actas pendientes de firma, indicó que cinco servidores públicos que participaron en las sesiones en calidad de vocales e invitados causaron baja, lo que impidió obtener sus firmas; además, informó que como mecanismo de control para asegurar que las actas de las sesiones del Comité de Operaciones se formalicen en los términos y plazos establecidos, se elaboró un calendario de actividades, en el que se precisaron las responsabilidades y las fechas compromiso para el desarrollo de cada uno de los procesos involucrados para el desarrollo de las sesiones del Comité; sin embargo, no proporcionó el calendario señalado, por lo que la observación persiste.

2022-1-14P7R-19-0155-01-002 **Recomendación**

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores implemente mecanismos de operación, control y supervisión que garanticen que las actas de las sesiones de los comités de apoyo a las operaciones sustantivas del Instituto, se formalicen en los términos y plazos establecidos, a fin de que los acuerdos tomados cuenten con la legalidad y validez correspondiente.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

3. Afiliación de los Centros de Trabajo al INFONACOT

La Ley Federal del Trabajo establece como una de las obligaciones de los patrones afiliarse al INFONACOT, a fin de que los trabajadores puedan ser sujetos del crédito que éste proporciona. Asimismo, en el Programa de Trabajo Institucional 2022-2024 del INFONACOT se establece como uno de sus objetivos prioritarios el *“Incrementar la afiliación de centros de trabajo para ampliar la base de personas trabajadoras formales en condiciones para acceder al crédito”*.

Al respecto, en el Informe de Autoevaluación del ejercicio 2022, se reportó que el total de afiliaciones de los CT registradas al cierre de 2022 fue de 412,221, lo que representó un 4.3% más que en 2021, cuyo cierre fue de 395,150 CT afiliados.

Por otra parte, en el Comité de Crédito se señaló que al cierre de octubre de 2022, del total de CT Afiliados por 409,775, solamente 182,964 CT (44.6%) son sujetos de crédito (de esta

cifra 77,195 CT cuentan con créditos FONACOT y 105,769 no tienen créditos); 74,281 CT (18.1%) se encuentran en proceso de cobranza y aclaración y 152,530 CT (37.2%) se encuentran en preafiliación; además, se señaló que, como parte de un análisis realizado para la implementación del Plan Estratégico de Cobranza 2022, se identificó que hay casi 88,000 CT no afiliados que tienen trabajadores con créditos en el INFONACOT (trabajadores que en su momento laboraron en un CT afiliado y por alguna circunstancia cambiaron a una empresa no afiliada), por 2,412.0 millones de pesos y que, si se lograra la afiliación de 5,000 CT, se podrían recuperar 1,125.0 millones de pesos, por lo que el presidente del Comité solicitó, como una de las acciones prioritarias, enviar una carta a las 5,000 empresas, a fin de solicitar su regularización y afiliación.

Cabe señalar que, en la sesión del Comité de Crédito del 19 de enero de 2023, se informó que, a diciembre de 2022, se afiliaron 587 CT de los antes señalados, con lo cual se recuperaron 4.2 millones de pesos; además, se envió un oficio a la Dirección General de Inspección Federal del Trabajo, con la finalidad de coordinar acciones para convocar a los CT restantes para afiliarse al Instituto.

Asimismo, de los 203 CT seleccionados para revisión, se proporcionaron 356 expedientes digitales de afiliación o actualización, de cuyo análisis se identificó que su integración no es homogénea; además, en algunos casos, la información es muy antigua, como el de los expedientes de 179 CT que corresponden a afiliaciones de matrices o sucursales de 1989 a 2021, lo cual implica que la normativa que reguló su afiliación podría haber incluido requisitos diferentes de los solicitados en 2022.

En cuanto a los CT con movimientos en sus estatus de afiliación en 2022 (alta, actualización, cambio de domicilio), se proporcionaron 10 expedientes de los CT, de los cuales se identificó que el expediente del CT con número de afiliación 6015386 no incluyó el convenio de afiliación respectivo, y del CT 4956015, el expediente no incluyó la información y documentación de la persona facultada para suscribir el convenio; además, no se remitieron los expedientes de 14 CT solicitados.

Asimismo, como parte de los procedimientos de auditoría, se solicitó información al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y al Servicio de Administración Tributaria (SAT), a fin de confirmar la existencia de los CT con los que el INFONACOT tiene formalizados 203 convenios revisados; al respecto, el SAT reportó que 7 empresas no se encuentran registradas y el IMSS reportó 9 (7 fueron coincidentes en ambas instituciones). Respecto del CT con número de afiliación 200875724, tanto el IMSS como el SAT reportaron su Registro Federal de Contribuyentes (RFC) como inexistente.

Es importante mencionar que en el Comité de Crédito se señaló que, como parte del análisis para la implementación del Plan Estratégico de Cobranza 2022, se identificó la existencia de 170 CT con diferencias en su RFC con una cartera de 28.0 millones de pesos. También se precisa que, como se señala en el resultado 7 “Recuperación de créditos mediante Centros de Trabajo”, durante el proceso de la auditoría, se confirmó que las nueve empresas que se reportaron como no identificadas, en 2022 sí tuvieron registro de operaciones con el

INFONACOT (registro y otorgamiento de créditos a sus trabajadores y emisión de Cédulas de Notificación de Altas y Pagos).

Después de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, respecto de los RFC no identificados por el SAT, el INFONACOT señaló que se trató de errores en la captura al momento de los registros de los CT, por lo que solicitó las actualizaciones respectivas a la Dirección de Tecnologías de la Información; asimismo, proporcionó las capturas de pantalla de la validez de los RFC, excepto del CT 2091207, al cual identificó como empresa en suspensión laboral ante el SAT; por lo anterior, esta parte de la observación se considera parcialmente atendida, ya que el mismo Instituto encontró 170 CT con diferencias en su RFC, de los cuales no se acreditaron los mecanismos para garantizar el adecuado registro de los CT.

Además, respecto de la afiliación de potenciales CT con trabajadores que tienen contratados créditos con el INFONACOT y que se promueva la conclusión de la afiliación de empresas con estatus de "preafiliación", en la Cédula de Recomendaciones Acordadas, el INFONACOT señaló que constantemente instala módulos itinerantes de promoción en los que se invita a los CT a tramitar su afiliación; además, señaló que dentro de la nueva versión del procedimiento específico de Afiliación se consideró una regla de negocio en la cual se desmarcará a los CT que no culminen su proceso de afiliación, y refirió que constantemente se realizan campañas de promoción en las que se envían correos electrónicos masivos a los CT preafiliados a los que, en caso de responder, se les canaliza a la sucursal correspondiente. Al respecto, remitió ejemplos de 11 correos de invitación para afiliarse de 11 CT, los reportes de los módulos itinerantes a noviembre de 2023, así como un reporte de afiliación de los CT y trabajadores de octubre de 2023, en la cual se señala que en ese mes se afiliaron 2,065 CT; no obstante, no se acreditó que los CT reportados sean parte de los 5,000 identificados con trabajadores con créditos vigentes con el INFONACOT o, en su caso, el avance en la afiliación de dichas empresas, por lo que la observación se atiente parcialmente.

Por último, respecto de la integración de los expedientes, en la Cédula de Recomendaciones Acordadas, el INFONACOT señaló que en las versiones actuales de los Procedimientos Específicos de Afiliación de CT y Sucursales del Sector Público y Privado y el de Integración y Envío de Expedientes de CT's se detallan los controles con los que se cuenta así como los responsables de cada proceso; sin embargo, no proporcionó los 14 expedientes que no se entregaron durante la auditoría, ni remitió información de los controles para mantener actualizados los expedientes, por lo que esta parte de la observación persiste.

2022-1-14P7R-19-0155-01-003 Recomendación

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores implemente los mecanismos de operación, control y supervisión para que se dé un seguimiento puntual y oportuno a la afiliación de las empresas identificadas como potenciales Centros de Trabajo con trabajadores que tienen contratados créditos con el Instituto; asimismo, que se promueva la conclusión de la afiliación de los Centros de Trabajo con estatus de "preafiliación"; además, para que los expedientes de los Centros de Trabajo afiliados, estén

debidamente integrados y resguardados y que se tengan actualizaciones periódicas por parte de las empresas, a efecto de confirmar que el Instituto cuenta con los datos correctos y con ello la emisión de las Cédulas de Notificación de Altas y Pagos se realice de manera eficiente y oportuna, todo lo anterior se propone con el fin de que el Instituto incremente, tanto su mercado potencial como los márgenes de recaudación.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

4. Registro de los trabajadores y confirmación de su existencia

De acuerdo con la normativa interna del INFONACOT, los trabajadores tienen derecho a la obtención de créditos cuando estén incorporados a un CT afiliado al INFONACOT y el trabajador se registre en el Sistema Institucional de Crédito “CREDERE”; al respecto, el INFONACOT proporcionó las bases de datos de las carteras de crédito vigente y vencida del ejercicio 2022. Con su análisis, se constató que, de la muestra revisada de 205,719 trabajadores con 258,284 créditos vigentes y 17,290 trabajadores con 19,357 créditos vencidos, por un total de 4,943,036.0 miles de pesos, contaron con un número de registro y laboraron en un CT afiliado al Instituto; además, las bases contienen datos personales de identificación como el RFC y la Clave Única de Registro de Población (CURP).

Adicionalmente, como parte de los procedimientos de auditoría aplicados, se solicitó al Registro Nacional de Población e Identidad (RENAPO) de la Secretaría de Gobernación, confirmar la existencia y vigencia de las CURP de 72,520 trabajadores de la Región Norte del INFONACOT (54,584 correspondieron al total de las CURP vinculadas a un crédito registrado en cartera vencida y 17,936 a créditos vigentes); al respecto, el RENAPO proporcionó el resultado de la confronta realizada con su “Base de Datos Nacional de la Clave Única de Registro de Población”, en donde se observó lo siguiente:

1. CURP no localizadas. Se reportaron 795 claves que no se encontraron en la base de datos del RENAPO y al compararlas con las CURP de la cartera de crédito vencida mensual del INFONACOT a diciembre de 2022, se identificaron 641 claves con 684 créditos, con un saldo insoluto vencido de 9,540.4 miles de pesos. Al respecto, la entidad fiscalizada acreditó que 13 créditos se liquidaron y 19 registraron pagos parciales; en cuanto a la diferencia de 652 créditos observados, no se proporcionó ninguna aclaración.
2. CURP dadas de baja. Se reportaron 842 claves dadas de baja por defunción y por no presentar ningún movimiento desde su alta (consulta, uso e impresión), de lo cual se observó lo siguiente:

Cartera vigente

- Respecto de 329 claves dadas de baja por defunción, se identificaron trabajadores con créditos vigentes, al 31 de diciembre de 2022, con un saldo por 619.3 miles de pesos.
- En cuanto a 162 claves dadas de baja por desuso, el INFONACOT tuvo créditos vigentes, al 31 de diciembre, con un saldo por 444.9 miles de pesos.

Cartera vencida

- En relación con 141 claves dadas de baja por defunción, se identificaron trabajadores con créditos vencidos y con un saldo por 2,079.9 miles de pesos, al 31 de diciembre de 2022.
- Por lo que hace a 160 claves dadas de baja por desuso, el INFONACOT tuvo créditos en la cartera vencida durante el ejercicio 2022 cuyo saldo, al 31 de diciembre de 2022, fue de 2,319.8 miles de pesos.

Al respecto, de las CURP que el RENAPO reportó que fueron dadas de baja por defunción, en dos casos, el INFONACOT acreditó que el expediente cuenta con un error en la CURP y proporcionó los documentos correctos, de lo cual se verificó que los trabajadores están en activo y al corriente en el pago de sus créditos. Del resto, remitió un archivo electrónico en formato Excel en el que señaló que las CURP no presentan créditos posteriores a la fecha de baja; sin embargo, no proporcionó evidencia documental de la liquidación los adeudos por incobrabilidad.

En relación con las CURP dadas de baja por no registrar movimientos, el INFONACOT remitió los “Reportes de pagos y reembolsos” emitidos en septiembre de 2023, en donde se identificó que 80 créditos asociados a las CURP observadas ya se liquidaron, y los restantes, aun cuando registran saldos pendientes, sí presentan movimientos; por lo anterior, esta parte de la observación se considera aclarada.

Pruebas de cumplimiento.

Se realizaron pruebas de cumplimiento a los expedientes digitales de 1,746 trabajadores, y se constató el cumplimiento normativo en los aspectos de datos generales, laborales, referencias personales, y solicitudes de registro o modificación.

Después de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, respecto de las CURP no localizadas, la entidad fiscalizada proporcionó los reportes de pagos y reembolsos con los que justificó que los créditos están activos y tuvieron pagos durante 2023; asimismo, en la Cédula de Recomendaciones Acordadas, el INFONACOT señaló que, a partir de mayo de 2023, se realizó una actualización en el sistema de otorgamiento de crédito donde al capturar el número de seguridad social del trabajador, el sistema de manera

automática arroja la CURP, por lo que el índice de error de captura es menor; por lo anterior, esta parte de la observación se considera atendida.

Asimismo, en relación con los créditos vigentes asociados a CURP de personas fallecidas, el INFONACOT remitió una actualización del “Procedimiento Específico de Extinción de la Deuda por Defunción, Incapacidad Total Permanente o Invalidez Mayor o Igual a 75%.”, en la se incluyeron atribuciones para solicitar que se dé inicio al proceso de extinción de deuda al INFONACOT, y no sólo a los deudos de los acreditados. Además, acreditó que constantemente realiza solicitudes para confrontar sus registros con los del RENAPO y proporcionó las gestiones ante el Registro Civil de la Ciudad de México para obtener las actas de defunción de los acreditados, a fin de recuperar los saldos de créditos con las aseguradoras o aplicarlo al FPP. No obstante, la entidad fiscalizada no acreditó que los créditos observados se hubiesen extinguido, por lo que la observación persiste.

2022-1-14P7R-19-0155-01-004 **Recomendación**

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores implemente los mecanismos de operación, control y supervisión para que los créditos a cargo de personas fallecidas y que aún se encuentran en cartera vigente, vencida o castigada, sean extinguidos de acuerdo con la normativa aplicable, a fin de contar con información actualizada, confiable y veraz.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

5. Evaluación, autorización y dispersión de los créditos

Dentro del proceso del crédito se encuentran dos grandes procesos “de originación” y “de administración”. Asimismo, en el proceso de originación se incluyen cuatro subprocesos, de acuerdo con lo que se muestra a continuación.

1. *Promoción.* Se establecen las metas de colocación, de difusión y de afiliación de los CT.
2. *Evaluación.* Se inicia con la solicitud de crédito del trabajador y la presentación de los requisitos establecidos; se realiza una evaluación paramétrica y un análisis cuantitativo y cualitativo de la situación de cada trabajador. Este proceso se efectúa en el Sistema de Originación, el cual da una resolución automática (positiva o negativa) de la solicitud.
3. *Aprobación.* Las solicitudes de crédito que cumplen los requisitos son aprobadas en automático en el Sistema Institucional de Crédito “CREDERE”, el cual asigna el monto y el plazo de los créditos. Asimismo, mediante muestreos estadísticos, se hacen evaluaciones del área de Mesa de Control.

4. *Instrumentación.* Se formalizan los contratos, se entregan los pagarés y se libera el recurso en las cuentas bancarias de los trabajadores.

En el presente resultado, se incluye el análisis de la originación del crédito relacionado con los procesos de evaluación, aprobación e instrumentación.

En este contexto, ya que el análisis y aprobación de los créditos se realizan de manera automática en los sistemas de Originación y CREDERE, se analizaron las bases de datos proporcionadas por el INFONACOT que contienen los 277,641 créditos que integran la muestra de auditoría (258,284 de cartera vigente y 19,357 de cartera vencida), de lo cual se observó que 5,650 créditos de la cartera vencida se otorgaron con tasas de interés que no se corresponden con los productos y plazos autorizados.

Asimismo, en las actas de los comités de Administración Integral de Riesgos y de Crédito, se informó del riesgo tecnológico por el envejecimiento y descuido del Sistema, lo que ha originado problemas en la dispersión de recursos, incidencias en la emisión de las Cédulas de Notificación de Altas y Pagos, tales como reinstalaciones incorrectas y pagos parciales injustificados, las cuales se atendieron manualmente por no contar con una fábrica de *software*. Además, se indicó que uno de los problemas del incremento en los índices de morosidad del Instituto se relacionó con la eficiencia en la emisión de cédulas y en la cobranza basados en el sistema CREDERE. Al respecto, en la sesión del Comité de Crédito, del 19 de enero de 2023, se informó que, a esa fecha, ya se contaba con una fábrica de *software* para la emisión de cédulas y aplicación de pagos; sin embargo, persiste la falta de actualización o modernización de los sistemas CREDERE y de Originación.

Además, en las bases de datos de la cartera de crédito vigente y vencida a diciembre de 2022, se identificó que en la Región Norte del INFONACOT se tenían personas con tres o más créditos registrados, aun cuando la normativa prevé únicamente tener dos créditos a la vez. Destaca el caso de la CURP del acreditado con número de registro 1724402 que cuenta con 18 créditos registrados en la cartera vigente con fechas de autorización en 2020, 2021 y 2022.

Pruebas de cumplimiento

Se aplicaron pruebas de cumplimiento en 1,215 créditos autorizados y renovados en 2022 (1,204 autorizados y 11 renovados), con un importe autorizado de 179,467.3 miles de pesos, para verificar que los procesos de evaluación, aprobación y dispersión de recursos se realizaron conforme a la normativa.

Evaluación y autorización

Como se señaló en párrafos anteriores, el INFONACOT cuenta con el Sistema de Originación que es la plataforma informática en la que se administra el proceso de evaluación de los créditos por otorgar y de aquéllos que son objeto de renovación o reestructura, e incluye un método paramétrico establecido en función de los factores y metodología autorizada por el Comité de Administración Integral de Riesgos; dicha plataforma analiza los riesgos, la

capacidad de pago, el nivel de endeudamiento, la antigüedad y el historial crediticio del trabajador. Con lo anterior, el Sistema Institucional de Crédito determina de manera automática el límite máximo del crédito y los plazos por otorgar.

En el proceso de evaluación, también se valoran las características y antecedentes de los CT, tales como su sector empresarial, el tamaño de la empresa y el cumplimiento en los pagos al INFONACOT.

Formalización

Con los 1,204 créditos autorizados en 2022, se constató el cumplimiento de la normativa respecto de los productos, las tasas de interés y los plazos de los créditos otorgados y renovados, así como la cobertura en caso de incumplimiento, mediante la aportación al FPP, la formalización del contrato de crédito y de un pagaré en favor del Instituto.

Dispersión de los créditos

Se revisó la dispersión de 631 créditos por los que el INFONACOT transfirió recursos por 95,347.4 miles de pesos, de lo cual se comprobó que los recursos se dispersaron en las cuentas bancarias que proporcionaron los trabajadores cuyos montos se correspondieron con los autorizados para cada crédito; asimismo, las transferencias de recursos se validaron en el portal de internet del Banco de México.

Después de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, respecto de los 5,650 créditos de la cartera vencida que se otorgaron con tasas de interés que no se corresponden con los productos y plazos autorizados, el INFONACOT acreditó que las tasas otorgadas estuvieron autorizadas y se debieron, entre otras, a promociones del “Buen Fin”, así como a reducciones de las tasas aprobadas por el Consejo Directivo, por lo que esta parte de la observación se considera aclarada.

Adicionalmente, la entidad fiscalizada remitió una nota informativa del 13 de diciembre de 2023, en la que señaló que el INFONACOT estableció un proceso administrativo para integrar los proyectos de mejoras a los sistemas y tecnologías, enlazarlos a las metas de negocios y determinar los proyectos prioritarios, los cuales están en proceso de implementación. Asimismo, enlistó los 20 requerimientos de actualización vigentes, dentro de los que destacan los requerimientos prioritarios de Emisión de Cédulas, de Aplicación de Pagos y de Aplicación de Protección de Pagos; además, enlistó 6 requerimientos finalizados.

Aunado a lo anterior, remitió diversas presentaciones con los detalles de la situación actual y las actualizaciones necesarias en los sistemas; sin embargo, la mayoría de ellas carece de las firmas de autorización; además, no incluyó las presentaciones de los requerimientos prioritarios descritos en el párrafo anterior.

Dentro de los requerimientos, destaca el caso de la solicitud derivada de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, para inhibir en el CREDERE la operación 1605 Impresión

de Referencias para Pago de Cédulas que permitía a los coordinadores de cobranza la condonación de intereses para créditos vencidos aun cuando no era parte de sus funciones.

Por lo anterior, esta parte de la observación se atiende parcialmente.

En relación con las personas con tres o más créditos registrados, no obstante que la normativa prevé únicamente tener dos créditos a la vez, la entidad fiscalizada señaló que hubo una contravención entre dos señalamientos del Manual de Crédito, ya que en las políticas de Origenación del Crédito se establece que el nivel de endeudamiento de cada persona determinaría el porcentaje de descuentos, en tanto que en los lineamientos se indica que sólo podían tener dos créditos a la vez, lo cual se subsanó en el Manual de Crédito del 22 de noviembre de 2023, en el que se precisó que se puede autorizar uno nuevo de acuerdo con la capacidad de crédito de los trabajadores; sin embargo, tal y como se menciona en el resultado 10 “Aplicación de créditos al Fondo de Protección de Pagos (FPP)”, la entidad no justificó el análisis de la capacidad de crédito de los créditos observados, por lo que la observación que se presenta en el resultado referido fue atendida parcialmente.

2022-1-14P7R-19-0155-01-005 **Recomendación**

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores implemente los mecanismos de operación, control y supervisión para que se continúe el proceso de modernización de los sistemas tecnológicos del Instituto, relacionados con el proceso de origenación y administración de los créditos otorgados, a fin de mitigar los riesgos en los procesos de evaluación, aprobación, dispersión y recuperación de recursos.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

La(s) acción(es) vinculada(s) a este resultado se presenta(n) en el(los) resultado(s) con su(s) respectiva(s) acción(es) que se enlista(n) a continuación:

Resultado 10 - Acción 2022-1-14P7R-19-0155-01-009

6. Administración y Control de la Cartera de Crédito de la Región Norte

En las Notas a los Estados Financieros al 31 de diciembre de 2022 y 2021 del INFONACOT se reportó una cartera vigente y vencida de 35,028,238.9 y 1,763,625.1 miles de pesos, respectivamente; de la cual, en específico, en su Región Norte, se reportó un saldo en la cartera de crédito vigente por 15,599,698.4 miles de pesos y de 317,357.1 miles de pesos, en la cartera vencida; al respecto, se señala que el dato reportado es erróneo, ya que de acuerdo con las bases de datos proporcionadas por el INFONACOT, el importe de la cartera vencida en la Región Norte fue de 858,032.1 miles de pesos.

Por otra parte, el INFONACOT remitió las bases de datos mensuales con las integraciones de las carteras de crédito vigente y vencida, en las que se destaca el incremento del 31.3% en el monto del saldo en la cartera de crédito vigente a diciembre de 2022, en relación con enero del mismo año; sin embargo, la cartera vencida también se incrementó en 24.9%.

Aunado a lo anterior, la cartera castigada reportada en los Estados Financieros fue de 18,562,710.6 miles de pesos (monto equivalente al 53.0% de la Cartera de Crédito Vigente en 2022).

Por otra parte, en el análisis de las bases de datos de las carteras vigente, vencida y castigada de la Región Norte, se identificó lo siguiente:

1. *Cartera de Crédito Vigente.* En 13,581 créditos, no se identificaron pagos realizados en diciembre de 2022 a cuenta de capital, intereses o comisiones; al respecto, el INFONACOT presentó evidencia documental en la que se observó que 3,751 se liquidaron en capital, pero cuentan con remanente en intereses; 8,954 correspondieron a créditos con saldos menores a 14.00 pesos, y de 876, por 1,592.1 miles de pesos, informó que están registrados en cuentas de orden, sin que se acreditaran las acciones de cobranza o depuración de la cartera.

2. *Cartera de Crédito Vencida.*

- a) En las bases datos de enero a noviembre, se identificaron 134,197 créditos registrados; sin embargo, al cierre del ejercicio ya no se reportaron. Respecto de 30,790 créditos, el INFONACOT acreditó su liquidación, reestructuración, renovación o cambio a cartera vigente; en cuanto a los 103,407 créditos restantes por 1,304,849.6 miles de pesos, informó que se encuentran registrados fuera de balance y acreditó las modificaciones del Manual de Crédito para incorporar las políticas de castigo, el cual está en proceso de autorización.
- b) En relación con 21 créditos vencidos por 82.8 miles de pesos, con antigüedad entre 7 y 13 años, se señaló que corresponden a productos que ya no están en operación; sin embargo, no se proporcionó evidencia del estatus en la creación de la reserva y, en su caso, del castigo de los créditos.
- c) No se reportaron montos recuperados en 2022 a cuenta de capital, intereses o comisiones acerca de 2,622 créditos, por lo que, al cierre del ejercicio, el saldo insoluto reportado por 59,957.4 miles de pesos fue mayor que el monto del crédito otorgado; al respecto, el INFONACOT acreditó que, 829 créditos presentaron pagos en 2023 o, en su caso, se liquidaron.

No obstante, de los 1,793 créditos restantes, se determinó que las observaciones persistieron, de acuerdo con lo siguiente:

- Se enviaron a la Dirección de lo Contencioso para su cobranza judicial siete créditos con un saldo insoluto, al 31 de diciembre de 2022, por 477.4 miles pesos; sin embargo, no se acreditaron los avances en las gestiones de cobranza.
- Respecto de 166 créditos, con un saldo insoluto, al 31 de diciembre de 2022 por 3,559.4 miles de pesos, se proporcionaron correos electrónicos del 10 de julio de 2023, enviados a los acreditados, como requerimientos de pago extrajudicial; además, se señaló que, en su momento, la cobranza administrativa se realizó mediante el CT; sin embargo, no se proporcionó evidencia documental de las gestiones de cobranza ni se justificó porqué la cobranza extrajudicial se realizó hasta julio de 2023.
- En 1,603 créditos, con un saldo insoluto, al 31 de diciembre de 2022, por 36,426.2 miles de pesos, el INFONACOT acreditó las gestiones de cobranza realizadas vía telefónica a 50 acreditados, con un saldo de 3,952.6 miles de pesos, para solicitar el pago del saldo vencido; sin embargo, no se acreditó el cobro o, en su caso, su envío a cobranza extrajudicial, judicial o castigo de la cartera.
- En 17 créditos, con un saldo insoluto de 596.8 miles de pesos, se informó y acreditó que los trabajadores están incorporados a un CT; sin embargo, no se demostró el pago de los créditos observados.

En conclusión, respecto de 2,669 créditos por 42,651.9 miles de pesos, integrados por 876 créditos en cartera vigente por 1,592.1 miles de pesos y 1,793 créditos en cartera vencida por 41,059.8 miles de pesos, no se acreditó el cobro o, en su caso, las gestiones de cobranza, en incumplimiento del Manual de Crédito del Instituto FONACOT vigente a partir de diciembre de 2020, numerales 7.2.3 "Recuperación Administrativa y 7.2.4 "Recuperación Judicial de Créditos con Problemas"; del Manual de Crédito del Instituto FONACOT vigente a partir de julio de 2022, Capítulo 8 "Políticas Crédito de la Recuperación", políticas 3, 4 y 5; Capítulo 9 "Políticas de Crédito para la Cobranza Judicial", incisos a, b y c; del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, del 16 de octubre de 2017, artículo 73, fracción V, del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores del 15 de julio de 2022, artículo 72, fracción V; del Manual de Organización Específico de la Dirección de lo Contencioso vigente a partir del 25 de octubre de 2018, apartado 1.0.5.1.1.1. Departamento de lo Contencioso, función 1, y del Manual de Organización Específico de la Dirección de Cobranza vigente a partir del 25 de octubre de 2018, apartado 1.1.3.1.0.0. Dirección de Cobranza, funciones 5 y 8.

3. *Cartera de crédito castigada*

La cartera de crédito castigada en 2022 en la Región Norte fue de 1,470,090.0 miles de pesos, con un promedio mensual de 122,507.5 miles de pesos; asimismo, al comparar la cartera castigada de enero y de diciembre, se identificó un incremento del 31.7%. Al respecto, en las actas de las sesiones del Comité de Crédito, se señaló que el promedio mensual de la cartera de crédito castigada en el INFONACOT de enero de 2020 a octubre de 2022 fue de 243.2

millones de pesos, es decir, la Región Norte participa con aproximadamente el 50.5% del total de castigos aplicados; asimismo, se indicó que el importe promedio de recuperación mensual de cartera castigada es de 140.1 millones de pesos.

Por último, en el Informe de Autoevaluación Institucional del INFONACOT del ejercicio 2022, se reportó un Índice de Morosidad (IMOR)¹ de 4.8% y un Índice de Morosidad Ajustado (IMORA)² de 12.1%. Al respecto, en las sesiones del Comité de Crédito, se señaló que el IMOR a octubre de 2022 en el INFONACOT era del 5.0%, en tanto que el de la banca múltiple era de 3.3%; al respecto, se comentó que existían diversos factores que originaban esta situación, tales como la falta de contratación de un despacho de cobranza administrativa y extrajudicial, deficiencias en la emisión de Cédulas de Notificación de Altas y Pagos, entre otras, y que con el Plan Estratégico de Cobranza se pretendía disminuir el IMOR del Instituto.

Después de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, respecto de las deficiencias en la información contenida en las bases de datos, la entidad fiscalizada informó que se realizaron actividades tendientes a depurar la información, tales como la incorporación de políticas de crédito para castigos, cancelaciones y quebrantos en el Manual de Crédito, la solicitud de actualizaciones al sistema para cancelar los saldos menores a 14.00 pesos; además, se gestionó y obtuvo la autorización para el castigo de los productos que ya no están en operación, y en la normativa se incluyó un procedimiento para que la generación de reportes sea verificada por la Dirección de Información, Control de Cartera y Protección de Pagos.

En cuanto a la creación de la reserva, también se informó que se creó y se aplicó el castigo a la reserva de un programa por 463.5 miles de pesos, y de otro programa, por 5,131.5 miles de pesos.

No obstante, el INFONACOT no acreditó la conclusión del proceso de depuración de los créditos con saldos menores a 14.00 pesos, ni se acreditaron documentalmente las argumentaciones de los castigos de los productos obsoletos; además, la entidad no se pronunció respecto del error en el registro de los Estados Financieros, por lo que esta parte de la observación persiste.

En relación con las gestiones de recuperación de los 2,669 créditos por 42,651.9 miles de pesos, se remitió una nota informativa en la que señaló que, de conformidad con los procedimientos aplicables, la Dirección de lo Contencioso realiza la recuperación de todos aquellos créditos que son susceptibles, por lo que los créditos señalados se registrarán de acuerdo con la normativa; sin embargo, no proporcionó evidencia documental de las gestiones realizadas, por lo que la observación persiste.

¹ IMOR=Saldo de la cartera de crédito vencida entre el saldo de la cartera de crédito total.

² IMORA= Saldo de la cartera de crédito vencida más la cartera castigada en los 12 meses anteriores, entre la cartera de crédito total más la cartera castigada en los 12 meses anteriores.

2022-1-14P7R-19-0155-01-006 Recomendación

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores implemente los mecanismos de operación, control y supervisión que le permitan contar con información confiable, veraz y oportuna respecto de sus operaciones relacionadas con la cartera de crédito, tanto la reportada en los Estados Financieros como la depuración de la información contenida en las carteras de crédito vigente, vencida y castigada, a fin de asegurar la confiabilidad de la información reportada en la Cuenta Pública, así como llevar de manera eficiente y eficaz la administración y control de la cartera de crédito.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

2022-9-14P7R-19-0155-08-002 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria

La Auditoría Superior de la Federación emite la Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria para que el Órgano Interno de Control en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores o su equivalente realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente por las irregularidades de los servidores públicos que, en su gestión, no realizaron acciones efectivas de cobranza para recuperar el saldo adeudado de 2,669 créditos por un monto de 42,651,943.14 pesos, integrados por 876 créditos de la cartera vigente por 1,592,071.07 pesos y 1,793 créditos de la cartera vencida por 41,059,872.07 pesos, tales como la supervisión de acciones de cobranza y recuperación de cartera, la entrega de los casos susceptibles de cobranza judicial a la dirección de lo contencioso, y la atención y el seguimiento de los asuntos de carácter judicial y administrativo, en incumplimiento del Manual de Crédito del Instituto FONACOT, vigente a partir de diciembre de 2020, numerales 7.2.3 "Recuperación Administrativa y 7.2.4 "Recuperación Judicial de Créditos con Problemas"; del Manual de Crédito del Instituto FONACOT vigente a partir de julio de 2022, Capítulo 8 "Políticas Crédito de la Recuperación", políticas 3, 4 y 5; Capítulo 9 "Políticas de Crédito para la Cobranza Judicial", incisos a, b y c; del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, del 16 de octubre de 2017, artículo 73, fracción V, del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, del 15 de julio de 2022, artículo 72, fracción V; del Manual de Organización Específico de la Dirección de lo Contencioso vigente a partir del 25 de octubre de 2018, apartado 1.0.5.1.1.1. Departamento de lo Contencioso, función 1, y del Manual de Organización Específico de la Dirección de Cobranza vigente a partir del 25 de octubre de 2018, apartado 1.1.3.1.0.0. Dirección de Cobranza, funciones 5 y 8.

7. Recuperación de créditos mediante Centros de Trabajo

De acuerdo con la normativa, es responsabilidad de los CT realizar los descuentos y enterar los montos derivados de los contratos de crédito formalizados entre los trabajadores y el INFONACOT; lo anterior, se realiza mediante la emisión mensual de las “Cédulas de Notificación de Altas y Pagos”, que son archivos digitales generados en el Sistema Institucional de Crédito CREDERE que contienen el detalle de los créditos y con los que el INFONACOT requiere la amortización de los créditos.

Al respecto, en el Comité de Crédito, se señaló que, a noviembre de 2022, el promedio de recuperación del INFONACOT mediante CT fue del 92.4%.

En la Región Norte del INFONACOT, en 2022, se recuperaron créditos por 11,623,867.5 miles de pesos; no obstante, se identificó que durante 2022 un total de 4,863 CT no enteraron los recursos retenidos por 52,002.6 miles de pesos (0.4% del total recuperado).

Al respecto, se solicitó evidencia documental de las acciones de cobranza administrativa realizadas a 10 CT, los cuales al cierre de 2022, registraron un saldo vencido de 6,549.2 miles de pesos y con el análisis de la información, se determinó lo siguiente:

CENTROS DE TRABAJO CON ADEUDOS (Miles de pesos)				
Número de afiliación CT	Importe del adeudo	Importe acreditado	Diferencia	Observaciones
202271052	409.9	318.1	91.8	
203000850	2,132.3	1,371.0	761.3	El Instituto señaló que pagó de manera oportuna; sin embargo, en la base de datos remitida presenta adeudos y se determinaron diferencias.
5779018 y 5779330	1,133.8	659.5	474.3	
203004589	364.0	0.0	364.0	El Instituto señaló que pagó de manera oportuna; sin embargo, no se acreditó la recuperación.
2091207 ^{1/}	601.3	0.0	601.3	Se acreditaron las gestiones de cobranza administrativa realizadas; sin embargo, no se acreditó el cobro.
5664747	509.7	0.0	509.7	Se acreditaron las gestiones de cobranza administrativa realizadas; sin embargo, no se acreditó el cobro.
203477738	471.9	0.0	471.9	Se acreditaron las gestiones de cobranza administrativa realizadas; sin embargo, no se acreditó el cobro.
818186	497.4	0.0	497.4	Las gestiones de cobranza administrativa no se realizaron de manera oportuna y no se acreditó el cobro.
5745893	428.9	0.0	428.9	Las gestiones de cobranza administrativa no se realizaron de manera oportuna y no se acreditó el cobro.
Total	6,549.2	2,348.5	4,200.7	

FUENTE: Elaborado por la ASF con información proporcionada por la entidad fiscalizada.

NOTAS. 1/ En las Cédulas de Notificación de Altas y Pagos no se reportaron las retenciones de septiembre, octubre y noviembre de 2022, ya que la totalidad de su base laboral se informó con “Baja”; sin embargo, en la base de datos denominada “Centros Trabajo No Pago 2022” y en el soporte documental remitido, se informó que el CT registró un saldo total pendiente de pago de 601.3 miles de pesos por los meses señalados, sin que se justificara la diferencia determinada entre ambas fuentes de información.

2/ Las cifras pueden variar por redondeo.

Todo lo anterior incumplió el Manual de Crédito del Instituto FONACOT vigente a partir de diciembre de 2020, numerales 7.2.3 "Recuperación Administrativa" y 7.2.4 "Recuperación Judicial de Créditos con Problemas"; el Manual de Crédito del Instituto FONACOT vigente a partir de julio de 2022, Capítulo 8 "Políticas Crédito de la Recuperación", políticas 3, 4 y 5, y Capítulo 9 "Políticas de Crédito para la Cobranza Judicial", incisos a, b y c; el Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, del 16 de octubre de 2017, artículo 73, fracción V; el Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, del 15 de julio de 2022, artículo 72, fracción V, el Procedimiento Específico de Recuperación del Crédito FONACOT a través de CT (patrón), regla de negocio 19 y el Procedimiento Específico de Recuperación del Crédito FONACOT a través de CT, regla de negocio 17.

Pruebas de Cumplimiento

Para constatar el cumplimiento normativo, se seleccionaron para revisión 203 CT con trabajadores que registraron créditos en la Región Norte, por los cuales en 2022 el INFONACOT recuperó 5,297,593.0 miles de pesos, lo que representó el 45.6% del total de recuperaciones en 2022 reportado en la Región (11,623,867.5 miles de pesos); al respecto, se comprobó lo siguiente:

- El INFONACOT elaboró y autorizó el "Calendario de Emisión, Cobro y Aplicación de Cédulas" para el ejercicio 2022, el cual contiene, entre otros datos, las fechas límite para la emisión y validación de los datos contenidos en las Cédulas de Notificaciones de Altas y Pagos, para la aplicación de incidencias (incapacidades médicas, COVID y bajas, las cuales reducen el monto del pago del crédito) y el pago por parte de los CT.

Es importante señalar que, en el Comité de Crédito, se informó que uno de los factores internos que ocasionó el incremento en la cartera de crédito vencida, fueron las incidencias en la emisión de las Cédulas de Notificaciones de Altas y Pagos, originadas por la falta de una fábrica de *software* en el Instituto.

La observación por esta situación se presenta en el resultado 5 "Evaluación, autorización y dispersión de los créditos".

- En el Sistema Institucional de Crédito CREDERE, el INFONACOT generó y puso a disposición de los CT la información específica para realizar el entero de las aportaciones de los trabajadores.
- Los CT revisaron la información y, en su caso, registraron las incidencias de los trabajadores para actualizar el monto por retener y enterar.
- En el aplicativo del portal Multibancos del Sistema Institucional de Crédito CREDERE, los CT generaron la línea de captura para realizar el pago mensual.

Se identificó que 50 pagos de 35 CT, con importes retenidos por 47,757.3 miles de pesos, se realizaron de manera extemporánea, entre 1 y 14 días posteriores al plazo establecido por la normativa; al respecto, el INFONACOT determinó y acreditó el cobro de intereses moratorios por 3,323.9 miles de pesos.

No obstante, se observó una diferencia en la determinación y cobro de intereses de los CT 201043714 y 4026711, por 614.9 y 212.8 miles de pesos, respectivamente, de acuerdo con lo que se muestra a continuación:

INTERESES MORATORIOS NO COBRADOS POR EL INFONACOT (Miles de pesos)			
Consec.	Número de afiliación del centro de trabajo	Mes de pago	Importe
1	201043714	Enero	2.2
2	201043714	Marzo	58.6
3	201043714	Mayo	0.3
4	201043714	Mayo	1.5
5	201043714	Julio	171.8
6	201043714	Septiembre	188.9
7	201043714	Octubre	191.6
8	4026711	Septiembre	114.8
9	4026711	Octubre	98.0
		Total	827.8

FUENTE: Elaborado por la ASF con la información proporcionada por la entidad fiscalizada.

NOTA: Las cifras pueden variar por redondeo.

Lo anterior incumplió el Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, del 16 de octubre de 2017, artículo 73, fracción V; el Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, del 15 de julio de 2022, artículo 72, fracción V; el Procedimiento Específico de Recuperación del Crédito FONACOT a través de CT (Patrón), vigente a partir de diciembre de 2020, regla de negocio 7 y actividad 7; el Procedimiento Específico de Recuperación del Crédito FONACOT a través de CT, vigente a partir de julio de 2022, regla de negocio 22 y actividad 7; el Convenio de Afiliación con el Centro de Trabajo con número 201043714, cláusula décima tercera, y el Convenio de Afiliación con el Centro de Trabajo con número 1568885 y número de afiliación 4026711, cláusula décima segunda.

Además, se identificó que, respecto de cuatro CT con importes retenidos por 9,317.7 miles de pesos, se condonaron los intereses moratorios por 648.5 miles de pesos; sin embargo, no se proporcionaron las justificaciones presentadas por los CT.

Después de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, la entidad fiscalizada remitió las justificaciones presentadas por los CT para la condonación de intereses por 648.5 miles de pesos, por lo que esta parte de la observación se considera atendida.

Respecto de la diferencia en la determinación y cobro de intereses, la entidad fiscalizada proporcionó un requerimiento para actualizar el sistema, con el fin de bloquear una opción que permitía al Coordinador de Cobranza condonar los intereses moratorios aun cuando dicha operación no estaba autorizada ni contemplada en la normativa. Además, señaló que no se generaron intereses moratorios, ya que los CT hicieron pagos parciales; sin embargo, no proporcionó la información que acreditara sus argumentaciones, ni se acreditó el cobro de los intereses moratorios generados por los pagos extemporáneos de los CT, por lo que esta parte de la observación persiste.

Adicionalmente, en relación con la falta de entero de retenciones por los CT, la entidad fiscalizada remitió las argumentaciones y la documentación para atender la observación, de cuyo análisis, se determinó lo siguiente:

Informe Individual del Resultado de la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2022

CENTROS DE TRABAJO CON ADEUDOS (ACLARACIONES DESPUÉS DE LA REUNIÓN DE PRESENTACIÓN DE RESULTADOS FINALES)
(Miles de pesos)

Número de afiliación del CT	Importe Observado (A)	Importe aclarado (B)	Diferencia (C=A-B)	Observaciones
202271052	91.8	18.2	73.6	La entidad señaló que la diferencia se originó por incapacidades, permisos o bajas y remitió diversos archivos de las incidencias reportadas; sin embargo, en las Cédulas de Notificación de Altas y Pagos hay trabajadores con inscripciones de "Pagado", de las que no se identificó el motivo por el cual los montos retenidos se eliminaron de los adeudos totales; asimismo, se realizaron pagos de menos sin justificación, por lo que persistió una diferencia de 73.6 miles de pesos.
203000850	761.3	0.0	761.3	La entidad señaló que los pagos de menos, por 761.3 miles de pesos, se originaron por descuentos parciales por licencias sin goce de sueldo, faltas e incapacidades; sin embargo, no proporcionó evidencia suficiente y competente que acredite sus argumentaciones, máxime que el comparativo realizado por esta unidad auditora es con base en un importe ya retenido a los trabajadores y no enterado al INFONACOT.
5779018 y 5779330	474.3	0.0	474.3	La entidad señaló que, por un cambio de razón social, el pago lo recibió del CT con número 740695 y remitió un estado de cuenta donde se visualiza un monto de 379.8 miles de pesos; sin embargo, no se proporcionó evidencia del cambio de razón social, además de que el monto no coincide con el retenido por 94.5 miles de pesos.
203004589	364.0	364.0	0.0	Se acreditó que el 6 de mayo de 2022 el CT realizó un pago por 364.0 miles de pesos más un importe de 25.3 miles de pesos por los intereses moratorios generados.
2091207	601.3	397.0	204.3	El INFONACOT proporcionó el oficio con el que la Dirección de Cobranza envió el expediente a la Dirección de lo Contencioso, para iniciar las acciones de cobranza judicial por los adeudos de septiembre y octubre; sin embargo, no refirió ninguna acción por el adeudo de noviembre, por 204.3 miles de pesos. Respecto de las Cédulas de Notificación de Altas y Pagos sin registros de retenciones de septiembre a noviembre de 2022, el INFONACOT señaló que los trabajadores se dieron de baja de la Cédula para efectos de realizar gestiones de cobranza.
5664747	509.7	0.0	509.7	Se proporcionaron los archivos con bajas de trabajadores y un estado de cuenta de diciembre de 2022 con pagos por 134.5 miles de pesos; sin embargo, no proporcionó la Cédula de Notificación de Altas y Pagos o la Ficha Referenciada para pago del CT, por lo que no fue posible verificar a qué meses correspondieron los pagos informados y, en su caso, verificar el motivo de las diferencias entre los montos retenidos por 509.7 miles de pesos y el pago informado de 134.5 miles de pesos.
203477738	471.9	0.0	471.9	Se proporcionaron archivos con bajas de trabajadores; sin embargo, no proporcionó la Cédula de Notificación de Altas y Pagos, la Ficha Referenciada para pago de CT y en su caso, el estado de cuenta bancario para verificar los pagos realizados por el CT.
818186	497.4	497.4	0.0	El INFONACOT acreditó que el CT se encuentra en estatus 25 "Sólo recuperación", lo que significa que no está afiliado, por lo que no está obligado a realizar pagos y sólo se realizan acciones de cobranza.
5745893	428.9	428.9	0.0	Se remitió el oficio del 10 de octubre de 2023 con el que el expediente se envió a la Dirección de lo Contencioso para realizar las acciones de cobranza judicial.
Total	4,200.7	1,705.5	2,495.1	

FUENTE: Elaborado por la ASF con información proporcionada por la entidad fiscalizada.

NOTA. 1/ Las cifras pueden variar por redondeo.

Respecto del CT 818186, es conveniente recomendar que se inicien las gestiones para su afiliación. La acción por este incumplimiento se detalla en el resultado 3 "Afiliación de los Centros de Trabajo al INFONACOT"

Por lo anterior, esta parte de la observación se atendió parcialmente.

2022-1-14P7R-19-0155-06-001 Pliego de Observaciones

Se presume un probable daño o perjuicio, o ambos, a la Hacienda Pública Federal (patrimonio del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores) por un monto de 2,495,104.41 pesos (dos millones cuatrocientos noventa y cinco mil ciento cuatro pesos 41/100 M.N.), por la falta de cobro por la recuperación de créditos a seis Centros de Trabajo, de acuerdo con lo que se muestra a continuación:

- Centro de Trabajo 202271052, por 73,584.14 pesos.
- Centro de Trabajo 203000850, por 761,329.68 pesos.
- Centro de trabajo con números 5779018 y 5779330, por 474,291.57 pesos.
- Centros de Trabajo 2091207, por 204,250.59 pesos.
- Centro de Trabajo 5664747, por 509,745.46 pesos.
- Centro de Trabajo 203477738, por 471,902.97 pesos.

Lo anterior, en incumplimiento del Manual de Crédito del Instituto FONACOT vigente a partir de diciembre de 2020, numerales 7.2.3 "Recuperación Administrativa" y 7.2.4 "Recuperación Judicial de Créditos con Problemas"; del Manual de Crédito del Instituto FONACOT vigente a partir de julio de 2022, Capítulo 8 "Políticas Crédito de la Recuperación", políticas 3, 4 y 5, y Capítulo 9 "Políticas de Crédito para la Cobranza Judicial", incisos a, b y c; del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, del 16 de octubre de 2017, artículo 73, fracción V; del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, del 15 de julio de 2022, artículo 72, fracción V; del Procedimiento específico de Recuperación del Crédito FONACOT a través de CT (Patrón) vigente a partir de diciembre de 2020, regla de negocio 19, y del Procedimiento específico de Recuperación del Crédito FONACOT a través de CT, vigente a partir de julio de 2022, regla de negocio 17.

Causa Raíz Probable de la Irregularidad

Falta de cobro por la recuperación de créditos.

2022-1-14P7R-19-0155-06-002 **Pliego de Observaciones**

Se presume un probable daño o perjuicio, o ambos, a la Hacienda Pública Federal (patrimonio del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores) por un monto de 827,764.00 pesos (ochocientos veintisiete mil setecientos sesenta y cuatro pesos 00/100 M.N.), por los intereses moratorios no cobrados por los pagos extemporáneos de los Centros de Trabajo con número de afiliación 201043714 y 4026711 por 614,920.25 pesos y 212,843.75 pesos, respectivamente, en incumplimiento del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, del 16 de octubre de 2017, artículo 73, fracción V; del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, del 15 de julio de 2022, artículo 72, fracción V; del Procedimiento Específico de Recuperación del Crédito FONACOT a través de CT (Patrón), vigente a partir de diciembre de 2020, regla de negocio 7 y actividad 7; del Procedimiento Específico de Recuperación del Crédito FONACOT a través de CT, vigente a partir de julio de 2022, regla de negocio 22 y actividad 7; el Convenio de Afiliación con el Centro de Trabajo con número 201043714, cláusula décima tercera, y el Convenio de Afiliación con el Centro de Trabajo con número 1568885 y número de afiliación 4026711, cláusula décima segunda.

Causa Raíz Probable de la Irregularidad

Intereses moratorios no cobrados.

La(s) acción(es) vinculada(s) a este resultado se presenta(n) en el(los) resultado(s) con su(s) respectiva(s) acción(es) que se enlista(n) a continuación:

Resultado 5 - Acción 2022-1-14P7R-19-0155-01-005

8. Cumplimiento de las condiciones pactadas en los contratos de crédito

En el Manual de Crédito del Instituto FONACOT se establecen los lineamientos del proceso de Administración del Crédito, relacionados con el seguimiento, control y recuperación de los créditos, tales como la emisión de las “Cédulas de Notificación de Altas y Pagos”, los archivos *Layout* procesados por los CT, la emisión de las líneas de captura para realizar los pagos y la aplicación de las incidencias presentadas por los trabajadores que se operan en el portal Multibancos del Sistema Institucional de Crédito CREDERE.

Al respecto, como se mencionó en el resultado 6 “Administración y control de la cartera de crédito de la Región Norte”, mediante pruebas globales, se analizó el contenido de las bases de datos de la cartera de crédito vigente; además, para verificar el cumplimiento de las condiciones pactadas en los contratos de crédito, se analizaron 877 créditos con un monto de crédito otorgado de 183,771.4 miles de pesos, de los cuales 641 fueron autorizados y formalizados en 2022, y 236 créditos, en ejercicios anteriores, que estuvieron vigentes en 2022.

Con lo anterior, se comprobó que las retenciones se realizaron en las fechas establecidas, que se registraron las incidencias en el Sistema de Crédito CREDERE y que los montos de las amortizaciones por cada crédito se correspondieron con los establecidos en las condiciones iniciales, de conformidad con su normativa.

No obstante, se observó lo siguiente:

- En relación con 139 créditos, se determinaron pagos de menos por 3,007.8 miles de pesos, entre lo reportado en las Cédulas de Notificación de Altas y Pagos y lo señalado en la “Autorización de pago”, como se muestra:
 - a) El INFONACOT no remitió la evidencia documental de las incidencias reportadas por los CT relativa a 83 créditos, por lo que los pagos de menos, por 2,804.3 miles de pesos, no se justificaron; a pesar de que la normativa dispone que la evidencia documental se debe conservar en las coordinaciones de Cobranza del INFONACOT.
 - b) Respecto de 56 créditos, con pagos de menos realizados por los CT, por 203.5 miles de pesos, no se presentaron las justificaciones que aclaren los montos aplicados. En este sentido, es de señalar que, en el Comité de Crédito, en el tema relacionado con el Plan Estratégico de Cobranza 2022, se informó el problema en la recepción de pagos parciales no justificados.
- No se identificaron los pagos realizados en 2022 relacionados con tres créditos por 268.8 miles de pesos, de los cuales, mediante correos electrónicos, la Dirección de Cobranza indicó que los trabajadores se dieron de baja de su CT; sin embargo, no presentó evidencia documental de dichas argumentaciones.

Todo lo anterior incumplió el Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, del 16 de octubre de 2017, artículo 73, fracción V; el Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, del 15 de julio de 2022, artículo 72, fracción V; el Procedimiento Específico de Recuperación del Crédito FONACOT a través de CT (Patrón), vigente a partir de diciembre de 2020, regla de negocio 8 y actividad 17, y el Procedimiento Específico de Recuperación del Crédito FONACOT a través de CT, vigente a partir de julio de 2022, regla de negocio 7 y actividad 13.

Después de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, la entidad fiscalizada remitió diversa información y documentación, de cuyo análisis se determinó lo siguiente:

- Respecto de los 83 créditos, por 2,804.3 miles de pesos, se proporcionaron los documentos que acreditaron las incidencias reportadas por los CT (bajas, incapacidades médicas y percepciones insuficientes), así como 73 créditos (5 se aclararon de manera parcial) por 2,479.5 miles de pesos; sin embargo, persiste la falta de acreditación de los pagos de menos de 15 créditos por 324.8 miles de pesos.

- En relación con los 56 créditos, con pagos de menos, por 203.5 miles de pesos, se remitió la documentación que justificó 27 créditos (2 se aclararon de manera parcial) por 103.2 miles de pesos; sin embargo, no se proporcionó la aclaración respectiva relativa a 31 créditos por 100.3 miles de pesos.
- En cuanto a los pagos no identificados de tres créditos, la entidad fiscalizada proporcionó la constancia de las semanas cotizadas en el IMSS de un crédito por 154.8 miles de pesos, con lo que se acreditó la baja de trabajador; sin embargo, de los dos créditos restantes por 68.9 miles de pesos, la entidad no remitió documentación que justifique los pagos no aplicados.

Por lo anterior, la observación se atendió parcialmente.

2022-1-14P7R-19-0155-06-003 **Pliego de Observaciones**

Se presume un probable daño o perjuicio, o ambos, a la Hacienda Pública Federal (patrimonio del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores) por un monto de 827,351.19 pesos (ochocientos veintisiete mil trescientos cincuenta y un pesos 19/100 M.N.), por recibir pagos de menos sin que se justificaran las aclaraciones correspondientes, de acuerdo con lo que se muestra:

- No se acreditaron las incidencias reportadas o las justificaciones de pagos de menos de 56 créditos por 758,490.77 pesos (46 créditos, por 425,071.10 pesos y 10 créditos por 333,419.67 pesos, como se observa en los resultados 8 y 9, respectivamente).
- En cuanto a dos créditos, no se realizó el cobro por 68,860.42 pesos (resultado 8).

Lo anterior, en incumplimiento del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, del 16 de octubre de 2017, artículo 73, fracción V; del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, del 15 de julio de 2022, artículo 72, fracción V; del Procedimiento Específico de Recuperación del Crédito FONACOT a través de CT (Patrón), vigente a partir de diciembre de 2020, regla de negocio 8 y actividad 17, y del Procedimiento Específico de Recuperación del Crédito FONACOT a través de CT, vigente a partir de julio de 2022, regla de negocio 7 y actividad 13.

Causa Raíz Probable de la Irregularidad

Falta de supervisión y seguimiento de la recuperación de los créditos.

9. Acciones de cobranza para la recuperación de la cartera de crédito vencida

La normativa interna del INFONACOT establece los lineamientos que se deben atender para la recuperación de los créditos y de sus accesorios (intereses, IVA, comisión por apertura y aportación al Fondo de Protección de Pagos) que presenten morosidad, tanto por parte de los CT, como de las personas acreditadas cuando ya no están incorporadas a ningún CT, consistentes en la cobranza administrativa (debe iniciar desde el primer día de

incumplimiento hasta 30 días después); cobranza extrajudicial (inicia a partir del día 31 de impago y hasta 90 días), y cobranza judicial (en caso de que no se recuperen los créditos mediante la cobranza administrativa y extrajudicial).

Respecto de las acciones de cobranza administrativa, extrajudicial y judicial, en el Comité de Crédito del INFONACOT, del 24 de noviembre de 2022, se presentaron las actividades y los avances obtenidos, dentro de las cuales se destaca que, a octubre de 2022, en la cobranza extrajudicial mediante los CT se habían recuperado 21.1 millones de pesos y que se tenía una recuperación del 37.7%, en relación con la cartera asignada; además, en relación con la cobranza extrajudicial a personas acreditadas, se señaló que, a noviembre de 2022, se habían recuperado 19.7 millones de pesos y se hizo énfasis en el aumento de la recuperación debido a que, desde agosto de 2022, el *Call Center* comenzó con el apoyo en la cobranza extrajudicial; sin embargo, también se precisó que su personal no estaba especializado en este tipo de cobranza, por lo que debieron tener una capacitación en la materia y se indicó que, para 2023, se tenía previsto la contratación de un *Call Center* especializado, por lo que se esperaba un repunte en la recuperación extrajudicial.

Además, respecto de la cobranza Judicial a los CT y a personas acreditadas, se informó que la Dirección de lo Contencioso recuperó 25.3 millones de pesos. Sin embargo, también se señalaron las irregularidades detectadas en el contrato de prestación de servicios externos de cobranza, formalizado en 2021 y vigente en 2022, tales como:

- En 2,880 expedientes de crédito asignados por 301.0 millones de pesos, al 31 de octubre de 2022, sólo había recuperado la cantidad de 1.2 millones de pesos; además, se señaló que, al 24 de noviembre de 2022, los honorarios del prestador de servicios fueron de 1.5 millones de pesos.
- La baja recuperación judicial se debió a la falta de presentación de demandas y de exhibición de documentos originales, es decir, las demandas se realizaron vía electrónica sin documentos originales, como el pagaré o el contrato de crédito, por lo que éstas fueron desechadas.
- Falta de seguimiento y de comparecencia en las audiencias.
- Nunca hubo un candado o un seguimiento puntual con el prestador de servicios y se precisó que, a noviembre de 2022, se habían iniciado las gestiones de rescisión administrativa del contrato.

Pruebas de cumplimiento

1. Cobranza Administrativa. Cobranza Administrativa a Centros de Trabajo.

Se aplicaron pruebas de cumplimiento a las retenciones y enteros realizados en 2022 por 141 CT que registraron créditos en cartera vencida; al respecto, la entidad fiscalizada remitió evidencia de las gestiones de recuperación, tales como llamadas telefónicas y oficios dirigidos

a los representantes legales de los CT, emitidos por la Dirección Estatal para requerir el pago con plazo de atención de 24 y 72 horas, en cuyo análisis se identificó que, en 14 casos, las gestiones se realizaron con plazos entre 2 y 6 días después del impago.

Cobranza administrativa y extrajudicial a personas acreditadas

En la normativa del INFONACOT, se señala que es procedente la gestión de cobranza administrativa a personas acreditadas cuando se registra su baja del CT, no se cuenta con la documentación soporte de la afiliación del CT para iniciar gestiones de cobranza judicial y cuando el acreditado continúe con saldo pendiente de pago. Entre las gestiones de cobranza administrativa se encuentran las solicitudes para hacer llamadas telefónicas a los acreditados con el sistema “Robot” y para enviar mensajes de texto donde se indica que hay atrasos en el pago del crédito.

En el análisis de los resultados de seis reportes de las llamadas realizadas por el *Call Center* en octubre, noviembre y diciembre de 2022, a 118,947 acreditados con saldos pendientes de pago, por 1,355,273.8 miles de pesos, se identificó una baja efectividad en la cobranza administrativa, ya que, del total de las llamadas realizadas, el 67.2% de los acreditados no fueron contactados; además el 22.6% no registró el resultado de la gestión. Asimismo, en la revisión de las gestiones de cobranza administrativa realizadas a 198 acreditados con un saldo insoluto de 7,247.9 miles de pesos, se observó lo siguiente:

- Respecto de 7 créditos con un saldo insoluto, al 31 de diciembre de 2022, por 477.4 miles pesos, el INFONACOT proporcionó un oficio del 19 de julio de 2023, mediante el cual la Dirección de Cobranza solicitó a la Subdirección de Normatividad el envío de 12 expedientes de crédito a la Dirección de lo Contencioso, para iniciar la cobranza judicial; sin embargo, no se acreditó la realización de las gestiones de cobranza administrativa.
- En 166 créditos con un saldo insoluto al 31 de diciembre de 2022, por 3,559.4 miles de pesos, el INFONACOT proporcionó copia de los requerimientos de pago enviados por correo electrónico el 10 de julio de 2023, los cuales incluyen la leyenda de “cobranza extrajudicial”; además, la entidad precisó que en 2022 los acreditados tenían una relación laboral por lo que las gestiones de cobranza administrativa se realizaron mediante el centro de trabajo; sin embargo, no se proporcionó evidencia documental de tales gestiones.

Es importante destacar que los créditos señalados en las dos viñetas anteriores son coincidentes con los observados en el resultado número 6 de este informe.

- En cuanto a 25 créditos con un saldo insoluto, al 31 de diciembre de 2022, por 3,211.1 miles de pesos, el INFONACOT proporcionó diversa información y documentación y en su revisión se observó lo siguiente:
 - a) En 11 préstamos se acreditó que estuvieron incorporados a un CT, por lo que no fueron sujetos de cobranza administrativa directa; sin embargo, con el análisis de la información proporcionada, se identificaron casos con pagos de menos e incidencias no justificadas, entre otros, originadas por errores del sistema en la aplicación de los pagos, o por

desfases, hasta de un año, en la aplicación del pago, sin justificarlo; las acciones por los desfases en la aplicación de pagos y por los pagos de menos se encuentran en los resultados 5 “Evaluación, autorización y dispersión de los créditos” y 8 “Cumplimiento de las condiciones pactadas en los contratos de crédito”, respectivamente.

- b) En relación con siete créditos con un saldo insoluto, al 31 de diciembre de 2022, por 627.2 miles de pesos, proporcionó evidencia de pagos recurrentes hasta octubre de 2023; sin embargo, no proporcionó evidencia documental de las acciones de cobranza administrativa realizadas por los incumplimientos presentados en 2022.
- c) Respecto de siete créditos con un saldo insoluto, al cierre de 2022, por 1,145.8 miles de pesos, se proporcionó copia de los correos electrónicos y de los oficios enviados para solicitar las gestiones de cobranza por medio de llamadas telefónicas, de donde se identificó que, de 3 créditos, el envío se realizó con desfase de 1 a 7 meses.

Cobranza judicial.

Con el análisis de la información proporcionada por el INFONACOT, relacionada con el contrato de prestación de servicios externos de cobranza número FNCOT/LPN/009/2021, formalizado el 1 de junio de 2021 y vigente en 2022, así como la resolución que pone fin al Procedimiento de Rescisión Administrativa del Contrato FNCOT/LPN/009/2021, del 16 de diciembre de 2022, se identificó que, desde junio de 2021, se reportaron deficiencias en la prestación del servicio tales como las siguientes:

- a) *Deficiencias en la gestión judicial.* Falta de comparecencia a todas las audiencias y de atención a los expedientes radicados en diversos juzgados de los tribunales; no se exhibió documentación original; asuntos prescritos derivados de fechas de incumplimiento incorrectas; no se demandó la totalidad de los créditos y no se consideraron los pagos realizados por los acreditados; se detectaron asuntos de la primera y hasta la octava asignación, sin que se presentara el escrito inicial de demanda o avance procesal, por lo que la Dirección de lo Contencioso concluyó deficiencia y falta de experiencia en la gestión de la cartera judicial, lo que representó un alto riesgo patrimonial para el Instituto; en los entregables presentados por el prestador de servicios, se detectó la falta de soporte documental y errores en la información de la base de datos; además, los informes mensuales se presentaron de forma tardía; por último, en los informes mensuales, se omitió identificar e informar de los asuntos posiblemente prescritos de acuerdo con las constancias que integran el expediente entregado.
- b) *Deficiencias del personal técnico especializado en el ramo.* Falta de personal profesional capacitado e insuficiente para la cobertura nacional de la atención de comparecencias ante la autoridad competente, así como para la entrega de informes de actividades, la atención de las visitas ordinarias y extraordinarias, y el seguimiento puntual de la cartera de crédito; falta de designación oficial del personal y de asignación de poderes adecuados para realizar gestiones a nombre del Instituto.

- c) *Deficiencias en las instalaciones.* En las visitas realizadas por personal de la Dirección de lo Contencioso del INFONACOT, se detectó el descuido de la documentación original entregada, por lo que concluyó la falta de calidad y eficiencia en el servicio.

Al respecto, el INFONACOT señaló que los incumplimientos y las deficiencias detectadas en la gestión del prestador del servicio se registraron en las minutas mensuales elaboradas por cada una de las partidas, con motivo de la revisión de los informes de actividades y de las visitas de supervisión ordinarias y extraordinarias practicadas, y que el personal adscrito a la Dirección de lo Contencioso revisó las actuaciones judiciales reportadas e hizo del conocimiento del prestador del servicio los puntos por observar y corregir para su atención oportuna.

Además, precisó que desde la primera asignación de expedientes (17 de junio de 2021) el prestador del servicio incurrió en incumplimiento del objeto del contrato, ya que no realizó las acciones legales correspondientes de los asuntos que por partida le fueron encomendados para la recuperación de los créditos o adeudos.

Asimismo, el INFONACOT informó que por los incumplimientos en la prestación de servicio aplicó deducciones en 2021 y 2022 por 204.3 miles de pesos.

Adicionalmente, el INFONACOT remitió copia del escrito Inicial de Demanda, presentado el 17 de febrero de 2023 ante el Juzgado Civil de Proceso, en contra del prestador de servicios, en el que se reclamó la entrega material de todos los expedientes y de la documentación original, así como el pago de daños y perjuicios que se determinarían a juicio de los peritos. Además, el 24 de mayo de 2023, se presentó ante la Fiscalía General de la República la denuncia en contra de la empresa contratada, por no emprender acciones judiciales de los asuntos asignados para la defensa de los intereses del INFONACOT, lo que provocó una afectación patrimonial de 264,064.0 miles de pesos.

Asimismo, el 9 de mayo de 2023, el Abogado General del INFONACOT presentó una denuncia ante el Órgano Interno de Control en el INFONACOT en contra del servidor público que ocupó el cargo de Director de lo Contencioso, entre otros, por la deficiente supervisión del servicio contratado en su carácter de administrador del contrato, ya que se detectaron 99 expedientes prescritos por 9,918.0 miles de pesos.

Después de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, respecto de las acciones de cobranza administrativa y extrajudicial, la entidad fiscalizada remitió una nota informativa del 8 de diciembre de 2023, en la cual señaló que en la sesión 34 extraordinaria del Consejo Directivo se aprobaron cambios en los Procedimientos Específicos de Administración de Crédito, en los que se establecieron de manera clara y precisa los plazos en los que deben realizarse las acciones de cobranza a los CT y a los trabajadores, así como los plazos de envío de la cartera para las gestiones de cobranza mediante el *Call Center*; además, el INFONACOT precisó que debido a que no ha sido posible contratar despachos de cobranza extrajudicial, se capacitó al personal del *Call Center* y como evidencia remitió una relación del personal capacitado en agosto de 2023.

No obstante, la entidad no remitió evidencia de la aprobación y publicación de los procedimientos normativos señalados, ni, en su caso, de las mejoras en la eficiencia de las gestiones de cobranza mediante el *Call Center*, por lo que la observación persiste.

2022-1-14P7R-19-0155-01-007 **Recomendación**

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores implemente los mecanismos de operación, control y supervisión que le permitan incrementar la efectividad de la cobranza administrativa mediante el Call Center; asimismo, para que la contratación de despachos para actividades de cobranza extrajudicial y judicial contemple que su personal cuente con experiencia en dichas actividades, a fin de recuperar los saldos insolutos de la cartera vencida en beneficio de la situación financiera del Instituto.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

La(s) acción(es) vinculada(s) a este resultado se presenta(n) en el(los) resultado(s) con su(s) respectiva(s) acción(es) que se enlista(n) a continuación:

Resultado 5 - Acción 2022-1-14P7R-19-0155-01-005

Resultado 8 - Acción 2022-1-14P7R-19-0155-06-003

10. Aplicación de créditos al Fondo de Protección de Pagos (FPP)

A partir de agosto de 2019, el INFONACOT cuenta con el FPP, el cual se implementó como un mecanismo para proteger al Instituto ante eventualidades que impidan a los acreditados cumplir con las obligaciones de pago en caso de pérdida de empleo, fallecimiento, invalidez o incapacidad permanente total.

Al respecto, la normativa prevé que el FPP se conforma de las aportaciones que realiza el INFONACOT a cuenta de los acreditados al momento del otorgamiento del crédito, más los rendimientos obtenidos por la inversión de los recursos del fondo; las aportaciones al FPP se realizan con base en una fórmula que contempla el monto y el plazo del crédito, así como un factor de aportación, que en 2022 fue de 2.056, y los acreditados tienen derecho de aplicar hasta seis mensualidades del crédito en caso de desempleo; asimismo, en caso de invalidez, incapacidad permanente total o fallecimiento se tiene el derecho de la liquidación total del saldo insoluto.

De acuerdo con los Estados Financieros del INFONACOT, de los ejercicios 2019, 2020, 2021 y 2022, el FPP tuvo los saldos que se muestran a continuación:

SALDO DEL FONDO DE PROTECCIÓN DE PAGOS POR EJERCICIO
(Miles de pesos)

Ejercicio	Monto
2019	715,566.9
2020	1,441,934.0
2021	2,575,273.7
2022	3,278,535.8

FUENTE: Los Estados Financieros del INFONACOT 2019, 2020, 2021 y 2022.

Además, en el “Informe al sexto bimestre de 2022 sobre la administración y cumplimiento de los fines del Fondo de Protección de Pagos INFONACOT”, se identificó que por la aplicación al FPP por parte de los acreditados, se reportó un monto acumulado a diciembre de 2022, de 2,435,666.7 miles de pesos, conforme se muestra a continuación:

APLICACIONES AL FONDO DE PROTECCIÓN DE PAGOS POR EL PERIODO 2019 - 2022
(Miles de pesos)

Año	Desempleo	Fallecimiento, invalidez o incapacidad total permanente	Devolución al acreditado	Total
2019	2,380.1	122.1	56.8	2,559.0
2020	462,346.8	7,303.8	374.7	470,025.3
2021	802,782.1	13,941.1	2,815.9	819,539.1
2022	1,132,996.0	7,548.1	2,999.2	1,143,543.3
Total	2,400,505.0	28,915.1	6,246.6	2,435,666.7

FUENTE: El informe al sexto bimestre de 2022, sobre la administración y cumplimiento de los fines del FPP.

En este contexto, se constató que, en el ejercicio 2022, el INFONACOT aplicó recursos del FPP para cubrir las eventualidades de desempleo y de fallecimiento, invalidez e incapacidad por 1,140,544.1 miles de pesos, de los cuales, 544,107.2 miles de pesos correspondieron a la Región Norte (47.7%); las aplicaciones al fondo correspondieron a 121,891 créditos (incluye 10,110 renovaciones) formalizados con 107,388 trabajadores.

Al respecto, se identificó que 11,957 aplicaciones al fondo correspondieron a trabajadores con dos y hasta ocho créditos vigentes, aun cuando la normativa prevé que un trabajador puede solicitar más de un crédito siempre y cuando cumpla con ciertos requisitos, uno de ellos consiste en que al acreditado únicamente le falte cubrir una mensualidad; esta situación también fue abordada por el Comité de Crédito del INFONACOT y se señaló que, en caso de desempleo, el trabajador adeudaría al Instituto la totalidad de los créditos otorgados; además, se externó la preocupación por la asignación de más de un crédito a un trabajador.

Es importante señalar que, en las sesiones del Comité de Crédito, se informó que la administración realizó un análisis y modificó el factor de aportación del FPP de 2.056 a 2.1036. Adicionalmente, el Comité de Operaciones manifestó que se estaba en busca de opciones de sustitución del FPP; además, se señaló que el Instituto no cuenta con la experiencia, ni la

capacidad operativa para administrar ese tipo de fondos, y que, con motivo de la baja del 30.0% en el factor de aportación presentado en diciembre de 2021, los análisis de la suficiencia del fondo reflejan un déficit que se tendría que analizar y, en su caso, transferir el riesgo a una institución de seguros.

Pruebas de Cumplimiento

Como parte de los procedimientos de auditoría, se revisaron 50 créditos que aplicaron recursos al FPP por 3,521.8 miles de pesos, de los que se comprobó el cumplimiento de la normativa, tales como el número de pagos por periodo de protección (seis cuotas), se respetó el periodo de carencia de 2 meses (entre la formalización del contrato de crédito y la aplicación al FPP) y, en 6 créditos, se liquidó el saldo insoluto de 461.6 miles de pesos por defunción.

Después de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, respecto de los trabajadores con dos y hasta ocho créditos vigentes, la entidad fiscalizada señaló que existía una contravención entre dos señalamientos de la normativa; en un apartado se señala que el nivel de endeudamiento determinaba la capacidad de descuento del crédito, en tanto que en otro apartado, se establece como requisito para solicitar un nuevo crédito, que únicamente le quedara pendiente el pago de una mensualidad; asimismo, indicó que en el Manual de Crédito del 22 de noviembre de 2023, se subsanó el error y actualmente se establece que es posible autorizar nuevos créditos de acuerdo con la capacidad de crédito de cada trabajador; sin embargo, no remitió ningún análisis del nivel de endeudamiento de los créditos observados durante la auditoría, por lo que la observación persiste.

Respecto de la falta de experiencia y de capacidad operativa para administrar el FPP, la entidad fiscalizada no remitió ninguna aclaración, por lo que la observación persiste.

2022-1-14P7R-19-0155-01-008 Recomendación

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores dé un seguimiento puntual y oportuno de los análisis, las evaluaciones y los estudios relacionados con la administración de los recursos del Fondo de Protección de Pagos, a fin de mitigar los factores de riesgo de crédito y de liquidez que pudiera ocasionar la falta de experiencia y de capacidad operativa en el manejo de este tipo de fondos por parte del Instituto, argumentados en el Comité de Operaciones.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

2022-1-14P7R-19-0155-01-009 **Recomendación**

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores implemente los mecanismos de operación, control y supervisión que le permitan que, en el proceso de originación de los préstamos, se analice de manera eficaz y eficiente el nivel de endeudamiento de los clientes, a fin de vigilar la capacidad crediticia de los trabajadores y se evite el abuso del servicio crediticio.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

11. Estimación Preventiva Para Riesgos Crediticios

Se constató que el INFONACOT determinó una Estimación Preventiva para Riesgos Crediticios por 2,650,414.9 miles de pesos; además, para los conceptos de otros adeudos, de intereses congelados y por el efecto de los Criterios Contables Especiales constituyó un monto de 33,041.5 miles de pesos, por lo que para 2022, y conforme se reconoció en el Balance General del INFONACOT, la Estimación Preventiva para Riesgos Crediticios fue de 2,683,456.4 miles de pesos; lo anterior se dio conforme a la normativa.

12. Registro Contable

Para el registro contable de las operaciones relacionadas con el proceso de crédito, el INFONACOT contó con un Catálogo de Cuentas y con la Guía Contabilizadora, los cuales estuvieron autorizados y vigentes en 2022; además, la entidad fiscalizada cuenta con un proceso automático de interfaz diaria entre el Sistema de Crédito institucional CREDERE y el sistema contable SAP para el registro de las operaciones.

Dicha interfaz genera las operaciones contables de manera global y por concepto (carteras vigente, vencida y castigada), el detalle y control a nivel de cada crédito se lleva en el sistema CREDERE.

En este contexto, se proporcionaron las pólizas de diario, de ingresos y de egresos del INFONACOT de octubre, noviembre y diciembre de 2022, en las que se comprobó que los registros contables relacionados con las operaciones de otorgamiento, dispersión, recuperación de los créditos (capital, intereses, comisiones), los movimientos de creación y del Fondo de Protección de Pagos y, en su caso, su aplicación, el traspaso a la cartera vencida y castigada o, en su caso, la renovación o reestructuración de los créditos de cartera vencida, se realizaron conforme a la normativa y en las cuentas contables establecidas.

Montos por Aclarar

Se determinaron 4,150,219.60 pesos pendientes por aclarar.

Buen Gobierno

Impacto de lo observado por la ASF para buen gobierno: Planificación estratégica y operativa y Controles internos.

Resumen de Resultados, Observaciones y Acciones

Se determinaron 12 resultados, de los cuales, en 2 no se detectaron irregularidades y los 10 restantes generaron:

9 Recomendaciones, 2 Promociones de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria y 3 Pliegos de Observaciones.

Consideraciones para el seguimiento

Los resultados, observaciones y acciones contenidos en el presente informe de auditoría se comunicarán a la entidad fiscalizada, en términos de los artículos 79 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 39 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación, para que en un plazo de 30 días hábiles presente la información y realice las consideraciones que estime pertinentes.

En tal virtud, las recomendaciones y acciones que se presentan en este informe de auditoría se encuentran sujetas al proceso de seguimiento, por lo que, debido a la información y consideraciones que en su caso proporcione la entidad fiscalizada podrán atenderse o no, solventarse o generar la acción superveniente que corresponda de conformidad con el marco jurídico que regule la materia.

Dictamen

El presente dictamen se emite el 6 de febrero de 2024, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría, la cual se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada y de cuya veracidad es responsable. Con base en los resultados obtenidos en la auditoría practicada, cuyo objetivo fue fiscalizar la cartera de crédito del INFONACOT en la Región Norte, para verificar que los saldos representaron derechos reales de cobro, y que los procesos de evaluación, autorización, otorgamiento, formalización, comprobación, seguimiento, recuperación y registro contable, se efectuaron conforme a las disposiciones normativas, y específicamente respecto de la muestra revisada que se establece en el apartado relativo al alcance, se concluye que, en términos generales, el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores cumplió con las disposiciones legales y normativas que son aplicables en la materia, excepto por lo siguiente:

Estructura Orgánica

- La estructura orgánica del INFONACOT tiene dos plazas con nivel de Dirección General Adjunta, cuyas facultades no están contempladas en la Ley del INFONACOT, ni en su reglamento, lo que incumplió la Ley Federal de Austeridad Republicana.

Etapas de Originación del Crédito

- Se solicitó al Registro Nacional de Población e Identificación Personal (RENAPO) confirmar la existencia y vigencia de las CURP de 72,520 trabajadores de la Región Norte del INFONACOT; al respecto, se observó lo siguiente:
 - a) CURP no localizadas. De 641 claves no localizadas por el RENAPO, 684 créditos presentaron un saldo vencido por 9,540.4 miles de pesos; al respecto, la entidad fiscalizada acreditó que 13 créditos se liquidaron en 2022 y 19 registraron pagos parciales; en cuanto a la diferencia de 652 créditos, no se proporcionó ninguna aclaración.
 - b) CURP dadas de baja. Respecto de 470 claves dadas de baja por defunción con créditos por 2,699.2 miles de pesos, el INFONACOT no liquidó los adeudos por incobrabilidad.

Etapas de administración de la cartera

- Se identificaron 2,669 créditos que no presentaron pagos a cuenta de capital, intereses o comisiones, por 42,651.9 miles de pesos sin que el Instituto acreditara las gestiones de cobranza respectivas; asimismo, se reportaron 21 créditos vencidos con antigüedad entre 7 y 13 años, por 82.8 miles de pesos, de los cuales no se acreditó la creación de la reserva y, en su caso, de su castigo.

Recuperación de los créditos otorgados

- Se identificó que dos CT realizaron pagos de manera extemporánea; sin que la entidad acreditara el cobro de intereses moratorios por 827.8 miles de pesos.

Además, se analizaron las acciones de cobranza administrativa realizadas por el INFONACOT, en las que se determinó la falta de acreditación de los pagos y de las gestiones de cobranza extrajudicial y judicial realizadas para la recuperación de los créditos, retenciones y enteros inferiores a los determinados por el INFONACOT e inconsistencias en la información registrada en las Cédulas de Notificación de Altas y Pagos por 2,495.1 miles de pesos.

- En relación con el cumplimiento de las condiciones pactadas en los contratos de crédito, se identificaron 56 créditos con pagos de menos injustificados por 758.5 miles de pesos; además, no se acreditaron los pagos de 2 créditos por 68.9 miles de pesos.

Gestiones de cobranza

- En las gestiones de cobranza administrativa se identificaron gestiones extemporáneas e incidencias no justificadas.

Fondo de Protección de Pagos

- En la sesión del Comité de Operaciones se informó que se estaba en busca de opciones de sustitución del Fondo de Protección de Pagos (FPP), ya que el Instituto carece de la experiencia y capacidad operativa para su administración, y con motivo de la baja del 30.0% en el factor de aportación de diciembre de 2021, la suficiencia del fondo reflejaba un déficit que se tendría que analizar y, en su caso, transferir el riesgo a una institución de seguros.

Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:

Director de Área

Director General

Mtra. Lilia Peña Labana

L.C. Dagoberto Sotelo García

Comentarios de la Entidad Fiscalizada

Es importante señalar que la documentación proporcionada por la entidad fiscalizada para aclarar o justificar los resultados y las observaciones presentadas en las reuniones fue analizada con el fin de determinar la procedencia de eliminar, rectificar o ratificar los resultados y las observaciones preliminares determinados por la Auditoría Superior de la Federación y que se presentó a este órgano técnico de fiscalización para efectos de la elaboración definitiva del Informe General Ejecutivo del Resultado de la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública.

Apéndices

Procedimientos de Auditoría Aplicados

1. Analizar la Estructura Orgánica del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores y el marco normativo que reguló las operaciones relacionadas con la evaluación, autorización, otorgamiento, formalización, comprobación, seguimiento y recuperación de los créditos otorgados.

2. Constatar que los órganos de gobierno del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores y los comités de apoyo de sus actividades sustantivas sesionaron de conformidad con la normativa.
3. Comprobar que la afiliación y la acreditación de la constitución legal de los Centros de Trabajo, ante el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, se realizó conforme a la normativa.
4. Verificar que los procesos de evaluación, autorización, formalización y dispersión de los créditos otorgados a los trabajadores se realizaron conforme a la normativa.
5. Comprobar el cumplimiento de las condiciones pactadas en los contratos de crédito.
6. Constatar que los ingresos reportados en 2022 se corresponden con la recuperación del capital e intereses cobrados por los créditos otorgados.
7. Comprobar que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores realizó las acciones de cobranza administrativas y judiciales que establece la normativa.
8. Verificar que las acciones implementadas para mitigar los riesgos de crédito del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores cumplieron con las disposiciones normativas.
9. Verificar que el registro contable por las operaciones relacionadas con la cartera de crédito se realizó conforme a la normativa.

Áreas Revisadas

La Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

Disposiciones Jurídicas y Normativas Incumplidas

Durante el desarrollo de la auditoría practicada, se determinaron incumplimientos de las leyes, reglamentos y disposiciones normativas que a continuación se mencionan:

1. Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno: las normas generales Tercera "Actividades de Control", elementos de control 11.01 y 11.03, y Cuarta "Información y Comunicación", párrafo primero y principio 13.
2. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: Ley Federal de Austeridad Republicana, artículo 12, fracción III.

Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en las materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación

General en materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera, disposiciones 16 y 31 Bis, segundo párrafo.

Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, del 16 de octubre de 2017, artículos 60, fracciones V y VI, 66, fracción V, y 73, fracción V.

Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores del 15 de julio de 2022, artículos 60, fracciones II y VIII, 65, fracción V, y 72, fracciones IV y V.

Manual de Crédito del Instituto FONACOT, vigente a partir de diciembre de 2020, numerales 7.2.3 "Recuperación Administrativa y 7.2.4 "Recuperación Judicial de Créditos con Problemas".

Manual de Crédito del Instituto Fonacot, vigente a partir de julio de 2022, Capítulo 8, "Políticas Crédito de la Recuperación", políticas 3, 4 y 5; 8.2 "Políticas específicas de Recuperación Extrajudicial", apartado Reclamaciones del Seguro de Crédito o del Fondo de Protección de Pagos INFONACOT, política 4; Capítulo 9 "Políticas de Crédito para la Cobranza Judicial", incisos a, b y c.

Manual de Organización Específico de la Dirección de lo Contencioso vigente a partir del 25 de octubre de 2018, apartado 1.0.5.1.1.1. Departamento de lo Contencioso, función 1.

Manual de Organización Específico de la Dirección de Cobranza vigente a partir del 25 de octubre de 2018, apartado 1.1.3.1.0.0. Dirección de Cobranza, funciones 5 y 8.

Procedimiento Específico de Extinción de la Deuda por Defunción, Incapacidad Total Permanente o Invalidez Mayor o Igual a 75%, regla de negocio 2 y las actividades 5 y 6.

Procedimiento Específico de Afiliación de CT's y Sucursales del Sector Público y Privado, vigente a partir de julio de 2022, reglas de negocio 1 y 2.

Procedimiento Específico de Actualización de la Información de CT's, vigente a partir de julio de 2022, regla de negocio 1, párrafo primero.

Procedimiento específico de Recuperación a través de CT (Patrón), vigente a partir de diciembre de 2020, reglas de negocio 7, 8 y 19, y actividades 7 y 17.

Procedimiento específico de Recuperación a través de CT, vigente a partir de julio de 2022, reglas de negocio 7, 17 y 22, y actividades 7 y 13.

Reglas de Operación del Comité de Operaciones del Instituto Fonacot, apartados "De los acuerdos", regla IV, y "De las actas de las sesiones", regla III.

Lineamientos del Fondo de Protección de Pagos INFONACOT, lineamiento 2, numeral 2.3.

Convenio de afiliación con el Centro de Trabajo con número de afiliación 201043714, cláusula décima tercera.

Convenio de afiliación con el Centro de Trabajo con número 1568885 y número de afiliación 4026711, cláusula décima segunda.

Fundamento Jurídico de la ASF para Promover Acciones y Recomendaciones

Las facultades de la Auditoría Superior de la Federación para promover o emitir las acciones derivadas de la auditoría practicada encuentran su sustento jurídico en las disposiciones siguientes:

Artículo 79, fracciones II, párrafo tercero, y IV, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículos 10, fracción I, 14, fracción III, 15, 17, fracción XV, 36, fracción V, 39, 40, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.