

CÉDULA DE RESULTADOS PARA REVISIONES POR MEDIOS ELECTRÓNICOS

Anexo del oficio núm. DGADDE/220/2024 del 22 de agosto de 2024.

NÚMERO: 174 **TÍTULO:** "DESEMPEÑO DEL INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES".

FECHA DE ELABORACIÓN: 22/08/2024

ENTIDAD FISCALIZADA: INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES

UAA: DIRECCIÓN GENERAL DE AUDITORÍA DE DESEMPEÑO AL DESARROLLO ECONÓMICO

RESULTADOS

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 20 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación (LFRCF) esta Auditoría Superior de la Federación le da a conocer la parte que le corresponde de los Resultados Finales y las Observaciones Preliminares que se derivaron de la revisión practicada, a efecto de que presente las justificaciones y aclaraciones que, en su caso, correspondan:

NÚM. DEL RESULTADO: 1 **CON OBSERVACIÓN** **SI (X)** **NO ()**

PROCEDIMIENTO NÚM.: 1

DESCRIPCIÓN DEL RESULTADO: AFILIACIÓN DE CENTROS DE TRABAJO

La normativa identificada por el grupo auditor, referente la afiliación de centros de trabajo, a cargo del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, se presenta a continuación:

Normativa	Contenido
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos ¹	
Artículo 134, primer párrafo	Los recursos económicos de que dispongan la Federación, las entidades federativas, los Municipios y las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México, se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados.
Ley General de Responsabilidades Administrativas ²	
Artículo 7, fracción I	Los Servidores Públicos observarán en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, los principios de disciplina, legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, imparcialidad, integridad, rendición de cuentas, eficacia y eficiencia que rigen el servicio público. Para la efectiva aplicación de dichos principios, los Servidores Públicos observarán las siguientes directrices: I. Actuar conforme a lo que las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas les atribuyen a su empleo, cargo o comisión, por lo que deben conocer y cumplir las disposiciones que regulan el ejercicio de sus funciones, facultades y atribuciones;
Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria ³	
Artículo 45, párrafos primero y cuarto	Párrafo primero: los responsables de la administración en los ejecutores de gasto serán responsables de la administración por resultados; para ello deberán cumplir con oportunidad y eficiencia las metas y objetivos previstos en sus respectivos programas, conforme a lo dispuesto en esta Ley y las demás disposiciones generales aplicables. Párrafo cuarto: los ejecutores de gasto deberán contar con sistemas de control presupuestario que promuevan la programación, presupuestación, ejecución, registro e información del gasto de conformidad con los criterios establecidos en el párrafo segundo del artículo 1 de esta Ley, así como que contribuyan al cumplimiento de los objetivos y metas aprobados en el Presupuesto de Egresos.
Ley Federal del Trabajo ⁴	

1 Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 05 de febrero de 1917, última reforma 6 de junio de 2023.
2 Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016, última reforma 27 de diciembre de 2022.
3 Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de marzo de 2006, última reforma 13 de noviembre de 2023.
4 Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de abril de 1970, última reforma publicada el 4 de abril de 2024.

Artículo 132, fracción XXVI Bis.	Son obligaciones de los patrones: XXVI Bis. Afiliar al centro de trabajo al Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, a efecto de que los trabajadores puedan ser sujetos del crédito que proporciona dicha entidad. La afiliación será gratuita para el patrón;					
Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores ⁵						
Artículo 2	El Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores tendrá como objeto promover el ahorro de los trabajadores, otorgarles financiamiento y garantizar su acceso a créditos, para la adquisición de bienes y pago de servicios. Asimismo, el Instituto deberá actuar bajo criterios que favorezcan el desarrollo social y las condiciones de vida de los trabajadores y de sus familias. Además, deberá ajustar su operación a las mejores prácticas de buen gobierno y mejora continua , quedando sujeto, entre otras, a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.					
Artículo 8, fracción IV	Para el cumplimiento de su objeto, el Instituto contará con las siguientes atribuciones: IV. Instrumentar acciones que permitan obtener a los trabajadores financiamiento para la adquisición de bienes y servicios, en las mejores condiciones de precio, calidad y crédito.					
Reglamento de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores ⁶						
Artículo 3, fracción I	Además de las definiciones contenidas en el artículo 4 de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, para los efectos del presente Reglamento se entenderá por: I. Centros de Trabajo. Las personas físicas y morales que estén afiliadas ante el Instituto, y que tengan a su servicio trabajadores, con el propósito de que éstos puedan ser sujetos del crédito que concede el Instituto.					
Artículo 9.	El programa estratégico institucional y sus revisiones anuales, deberá estar vinculado con los programas del Gobierno Federal para hacer más clara y precisa la orientación de la gestión institucional ; respetar el programa financiero autorizado, y establecer los indicadores para la evaluación de las acciones, resultados e impacto de las operaciones y gasto público del Instituto.					
PROGRAMA Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2020-2024 ⁷						
Objetivo prioritario 3, estrategia prioritaria 3.2. y acción puntual 3.2.1.	3. Recuperar el poder adquisitivo de los salarios mínimos y los ingresos para mejorar la calidad de vida de las y los trabajadores 3.2. Garantizar el acceso a financiamiento en condiciones favorables a las personas trabajadoras formales, para incrementar su calidad de vida y la de sus familias 3.2.1. Impulsar la afiliación de los centros de trabajo al Infonacot, para ampliar el número de personas trabajadoras en condiciones para acceder al crédito.					
PROGRAMA de Trabajo Institucional 2022-2024 del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores ⁸						
	Objetivo prioritario 2	Incrementar la afiliación de centros de trabajo para ampliar la base de personas trabajadoras en condiciones para acceder al crédito.	Indicador	Número de nuevos trabajadores con crédito en el periodo	Meta 2023	384,788 personas trabajadoras
Estrategia prioritaria 2.1, acciones puntuales 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4 y 2.1.5.	2.1. Intensificar las medidas y colaboraciones interinstitucionales que fomenten la afiliación de los centros de trabajo y la conclusión de las gestiones en proceso, para ampliar la base de personas trabajadoras en condiciones para acceder al crédito. 2.1.1. Monitorear que la mayor proporción de centros de trabajo registrados por el Instituto, pasen a estatus de activo de afiliación con apoyo de herramientas digitales para que sus trabajadores tengan acceso al crédito. 2.1.2. Impulsar la colaboración con cámaras empresariales para fomentar la afiliación de sus agremiados. 2.1.3. Promover la colaboración con los sindicatos para fomentar la afiliación de los centros de trabajo con los que se encuentren vinculados. 2.1.4. Fomentar los convenios de colaboración con las dependencias y entidades de los tres órdenes de gobierno, y con los que corresponda, con objeto que las personas trabajadoras al servicio del Estado, tengan acceso al crédito del Instituto. 2.1.5. Fortalecer las acciones de asesoría y gestión con instituciones públicas y privadas que permitan agilizar la formalización de los instrumentos jurídicos de colaboración en relación con la afiliación de centros de trabajo, para garantizar el acceso de las personas trabajadoras al crédito.					
ESTATUTO Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores. ⁹						
Artículo 32	En adición a lo que señala la Ley en su artículo 21, el Comité de Operaciones auxiliará al Consejo en el seguimiento del cumplimiento de los objetivos institucionales, a través de la propuesta, análisis y evaluación de estrategias comerciales , de promoción y de desarrollo de productos, canales y servicios, orientados a promover e incrementar el otorgamiento del crédito y la afiliación de centros de trabajo , en beneficio del personal trabajador formal, así como fomentar la cultura financiera.					
Artículo 34, fracción III y VII	El Comité de Operaciones, en adición a lo señalado en el artículo 21 de la Ley, y demás disposiciones que por su naturaleza le resulten aplicables, tendrá las facultades siguientes: III. Proponer para aprobación del Consejo las estrategias comerciales y de afiliación de centros de trabajo , con la finalidad de dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos institucionales; VII. Revisar y proponer , para la aprobación del Consejo, los modelos de convenios para la afiliación de centros de trabajo del Apartado B del artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.					
Artículo 55, fracción XII	LA DIRECCIÓN GENERAL, en adición a lo previsto en el artículo 28 de la Ley, 32 de su Reglamento, 22 y 59 de la Ley Federal de Entidades Paraestatales, 15 de su Reglamento y demás normatividad aplicable, tendrá las siguientes atribuciones y facultades:					

5 Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de abril de 2006, última reforma publicada el 10 de enero de 2014.

6 Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de noviembre de 2006.

7 Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de junio de 2020.

8 Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2022.

9 Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 15 de julio de 2022.

	XII. Suscribir, en su caso, los convenios de afiliación, colaboración y/o de difusión, con instituciones públicas y privadas, con la finalidad de promover la afiliación de centros de trabajo y el otorgamiento de crédito a los trabajadores formales;
Artículo 60, fracciones I, III, VII y VIII	La persona Titular de la DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA COMERCIAL tendrá las siguientes atribuciones y facultades: I. Dirigir el desarrollo del programa anual de trabajo del área , que incluye las metas de colocación, las estrategias de afiliación de centros de trabajo , el diseño de nuevos productos, herramientas digitales, campañas de mercadotecnia, canales y atención a la población trabajadora formal, así como informar periódicamente los resultados al respecto; III. Definir los objetivos de las campañas promocionales para la afiliación de centros de trabajo y otorgamiento de créditos a trabajadores/as; VII. Supervisar la implementación y ejecución de los eventos o programas masivos de promoción de crédito y/o afiliación de centros de trabajo ; VIII. Promover la firma de convenios de afiliación , colaboración y difusión, con instituciones públicas y privadas; y en su caso, suscribirlos con la finalidad de impulsar la afiliación de centros de trabajo y el otorgamiento de crédito a los /las trabajadores/as formales.
Manual de Organización General del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores ¹⁰	
1.2.0.0.0.0. Dirección General Adjunta Comercial	Funciones: 1. Coordinar el desarrollo del programa anual de trabajo del área, que incluye las metas de colocación, las estrategias de afiliación de centros de trabajo, el diseño de nuevos productos, campañas de mercadotecnia, canales y atención a los trabajadores formales, así como informar periódicamente los resultados al respecto. 5. Dirigir la implementación y ejecución de los eventos o programas masivos de promoción de crédito y /o afiliación de centros de trabajo. 6. Asegurar el seguimiento a los convenios de afiliación, colaboración y difusión, con instituciones públicas y privadas y en su caso, suscribirlos con la finalidad de promover la afiliación de centros de trabajo y el otorgamiento de crédito a los trabajadores formales.
ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno ¹¹	
Artículo primero	El presente Acuerdo tiene por objeto establecer las disposiciones, que las dependencias y entidades paraestatales de la Administración Pública Federal, la Consejería Jurídica del Ejecutivo Federal, los órganos reguladores coordinados en materia energética y la Procuraduría General de la República deberán observar para el establecimiento, supervisión, evaluación, actualización y mejora continua de su Sistema de Control Interno Institucional.
Título Segundo Modelo estándar de Control Interno Capítulo I. Estructura del Modelo Numeral 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno. Norma Segunda. Administración de Riesgos. Principio y elemento de control 6. Definir Metas y Objetivos institucionales.	Es el proceso dinámico desarrollado para identificar, analizar, evaluar, responder, supervisar y comunicar los riesgos, incluidos los de corrupción, inherentes o asociados a los procesos por los cuales se logra el mandato de la institución, mediante el análisis de los distintos factores que pueden provocarlos, con la finalidad de definir las estrategias y acciones que permitan mitigarlos y asegurar el logro de metas y objetivos institucionales de una manera razonable, en términos de eficacia, eficiencia y economía en un marco de transparencia y rendición de cuentas. Definición de Objetivos. 6.01 La administración debe definir objetivos en términos específicos y medibles para permitir el diseño del control interno y sus riesgos asociados. 6.03 La administración debe definir objetivos en términos medibles cuantitativa y/o cualitativamente de manera que se pueda evaluar su desempeño. 6.05 La administración debe evaluar y, en su caso, replantear los objetivos definidos para que sean consistentes con los requerimientos externos y las expectativas internas de la institución, así como con el Plan Nacional de Desarrollo, los Programas Sectoriales, Institucionales, Especiales y demás planes, programas y disposiciones aplicables. 6.06 La administración debe determinar si los instrumentos e indicadores de desempeño para los objetivos establecidos son apropiados para evaluar el desempeño de la institución.
Título Segundo Modelo estándar de Control Interno Capítulo I Estructura del Modelo Numeral 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno. Norma Tercera. Actividades de Control	Son las acciones que define y desarrolla la Administración mediante políticas, procedimientos y tecnologías de la información con el objetivo de alcanzar las metas y objetivos institucionales; así como prevenir y administrar los riesgos, incluidos los de corrupción. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la institución, en las diferentes etapas de sus procesos en el entorno tecnológico, y sirven como mecanismos para asegurar el cumplimiento de las metas y objetivos y prevenir la ocurrencia de actos contrarios a la integridad. Cada actividad de control que se aplique debe ser suficientes para evitar la materialización de los riesgos y minimizar el impacto de sus consecuencias. Norma Tercera. Actividades de Control 14 Se encuentran claramente definidas las actividades de control en cada proceso, para cumplir con las metas comprometidas con base en el presupuesto asignado del ejercicio fiscal.
Título Segundo Modelo estándar de Control Interno Capítulo I. Estructura del Modelo Numeral 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno. Norma Cuarta. Informar y Comunicar	La información y comunicación son relevantes para el logro de los objetivos institucionales. Al respecto, la Administración debe establecer mecanismos que aseguren que la información relevante cuenta con los elementos de calidad suficientes y que los canales de comunicación tanto al interior como al exterior son efectivos. Usar Información relevante y de calidad Norma Cuarta. Informar y Comunicar 25 Existe en cada proceso un mecanismo para generar información relevante y de calidad (accesible, correcta, actualizada, suficiente, oportuna, válida y verificable), de conformidad con las disposiciones legales y administrativas aplicables.

10 Aprobado por el Consejo Directivo del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores en la Sexagésima Segunda Sesión Ordinaria del 25 de octubre de 2018, con fundamento en el artículo 18, fracción V, de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

11 Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 3 de noviembre de 2016, última reforma del 5 de septiembre de 2018.

La afiliación de centros de trabajo por parte del INFONACOT es una actividad relevante ya que posibilita que las personas trabajadoras de dichos centros obtengan financiamiento para la adquisición de bienes y servicios, en las mejores condiciones de precio, calidad y crédito. Al respecto, el Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social (PSTyPS) 2020-2024, en su objetivo 3, plantea como acción puntual “impulsar la afiliación de los centros de trabajo al Infonacot, para ampliar el número de personas trabajadoras en condiciones para acceder al crédito”, y el Programa de Trabajo Institucional (PTI) 2022-2024 del Instituto establece el Objetivo Prioritario 2 “Incrementar la afiliación de centros de trabajo **para ampliar la base de personas trabajadoras en condiciones para acceder al crédito**”, el cual incluye acciones puntuales que hacen referencia **a impulsar y fomentar la afiliación de los centros de trabajo**.

En este contexto, en el presente resultado se analizó la eficiencia del Instituto FONACOT, en 2023, en la implementación de estrategias y acciones para impulsar y fomentar la afiliación de centros de trabajo, con el fin de ampliar el número de personas trabajadoras en condiciones para acceder a un crédito, para lo cual se desarrollaron los apartados siguientes: a) Cuantificación de la población potencial y objetivo de centros de trabajo susceptibles de afiliarse al Instituto FONACOT; b) Campañas y estrategias para fomentar e incrementar la afiliación de centros de trabajo; c) Afiliación de centros de trabajo y ampliación de la base de personas trabajadoras en condiciones para acceder al crédito.

a) Cuantificación de la población potencial y objetivo de centros de trabajo susceptibles de afiliarse al Instituto FONACOT

En cuanto a la cuantificación de los centros de trabajo que, a 2023, constituyeron la población potencial para ser afiliados, el Instituto FONACOT informó que “al cierre de diciembre 2023, el Instituto Mexicano del Seguro Social contaba con 1,077,883 Centros de Trabajo registrados, de los cuales 429,828 se encontraban afiliados al FONACOT. La población potencial correspondiente a Centros de Trabajo para ser afiliados fue de 648,055, es decir, un 60.1% del universo total de los centros registrados por el IMSS”.¹²

Por lo que se refiere al sustento de la cuantificación de la población potencial, el Instituto informó que se obtuvo “mediante la información procesada de varias consultas dinámicas a la plataforma del Instituto Mexicano del Seguro Social”, y que los reportados como afiliados ante el Instituto, se obtienen de la base de datos del core bancario del Instituto, denominado CREDERE.¹³ Además, remitió evidencia de la información extraída mediante una consulta dinámica del Cubo de Información Estadística, realizada en diciembre de 2023, en donde se observa que se contaba con 1,077,883 patrones registrados, con un total de 22,409,268 personas trabajadoras, de las que 19,277,272 correspondieron a trabajadores permanentes y 3,131,996 a trabajadores eventuales.

Respecto de la capacidad operativa del Instituto FONACOT, en 2023, para incrementar la afiliación de centros de trabajo, el Instituto informó que “no incrementó su capacidad operativa referente al recurso humano; sin embargo, durante el ejercicio solicitado, el Instituto FONACOT llevó a cabo un análisis dando como resultado una simplificación administrativa con la finalidad de optimizar los requisitos solicitados para la afiliación de Centros de Trabajo; entre los que destacan: reducir la antigüedad requerida de 2 a 1 año, eliminar la consulta a buró para Centro de Trabajo”. Además, precisó que “optimizó su proceso de Afiliación de Centros de Trabajo, con el fin de lograr mejores niveles de productividad a través del impulso que le dio el Micrositio de afiliación de centros de trabajo, una plataforma a través de la cual los centros de trabajo del sector privado pueden realizar trámites de afiliación ante el Instituto FONACOT en línea, sin tener que acudir a sucursal” y señaló que “dicho sistema que fue renovado con la finalidad de incrementar su eficiencia para brindar un mejor servicio y cuyo uso fue fortalecido para incrementar su recurrencia mediante

12 Información proporcionada por el Instituto FONACOT, mediante el oficio número SGCP/E/056/2024, del 03 de mayo de 2024; en respuesta a la solicitud de información que realizó el grupo auditor mediante el Anexo IV del Acta de la Reunión Virtual para la Formalización e Inicio de los Trabajos de Auditoría que se realizan por Medios Electrónicos número 2023_0174_AFITAME_001, del 11 de abril de 2024.

13 Información proporcionada por el Instituto FONACOT, mediante el oficio número SGCP/E/071/2024, del 03 de junio de 2024; en respuesta a la solicitud de información complementaria que realizó el grupo auditor mediante el oficio DGADDE/108/2024, del 20 de mayo de 2023.

estrategias de promoción y difusión sobre dicha herramienta; bajo la premisa que el proceso de afiliación comenzaría a realizarse en mayor medida, a través de la citada herramienta. No obstante, el Instituto FONACOT continuó brindando atención a los Centros de Trabajo de manera Presencial en las Direcciones Estatales y de Plaza”.¹⁴

b) Campañas y estrategias para fomentar e incrementar la afiliación de centros de trabajo

En este apartado se analizaron los resultados del Instituto en la atención de las acciones puntuales establecidas en el PSTyPS 2020-2024, y en el PTI 2022-2024 del INFONACOT relacionadas con impulsar la afiliación de los centros de trabajo al Instituto, intensificar las medidas y colaboraciones interinstitucionales que fomenten la afiliación y la conclusión de las gestiones en proceso, para ampliar el número de personas trabajadoras en condiciones para acceder al crédito, y los correspondientes a la Dirección General Adjunta Comercial del Instituto, área con atribuciones en materia de estrategias, campañas promocionales y eventos o programas masivos para la afiliación de centros de trabajo.

PSTyPS 2020-2024

En la acción puntual 3.2.1, del PSTyPS 2020-2024, se establece que se deberá “Impulsar la afiliación de los centros de trabajo al INFONACOT, para ampliar el número de personas trabajadoras en condiciones de acceder a un crédito”. Al respecto, el instituto informó¹⁵ que para atender dicha acción, en 2023, impulsó la afiliación de los Centros de Trabajo por medio de seis campañas de difusión en medios digitales e impresos, y proporcionó información referente a seis carteles informativos digitales mediante los cuales se invita a afiliarse a las empresas, se explica el proceso de afiliación, se dan a conocer los beneficios que tendrían los trabajadores con la afiliación del centro de trabajo y los créditos de nómina que ofrece el instituto; una imagen de una publicación del 16 de junio de 2023 en las redes sociales del Instituto, en la que se invita a los centros de trabajo a afiliarse al Instituto, y dos correos electrónicos, de enero y febrero de 2023, con capturas de pantalla de la presentación virtual “Micrositio de afiliación”.

No obstante, la información proporcionada por el Instituto no es suficiente para sustentar que, a 2023, implementó campañas en medios digitales e impresos para impulsar la afiliación de los centros de trabajo al INFONACOT, ya que no acreditó el objetivo de dichas campañas, las metas de afiliación, la focalización de centros de trabajo a las que se dirigieron, los costos, ni cuándo y dónde realizó la distribución de los carteles informativos, que constituyen los elementos para poder valorar los resultados y efectividad de dichas acciones. Asimismo, no dispuso de información del impacto de dichas actividades en términos de afiliación de centros de trabajo y la ampliación del número de personas trabajadoras en condiciones para acceder a un crédito.

Por lo anterior, se identifica como área de oportunidad, que el Instituto implemente mecanismos y actividades de control para asegurar que las campañas que se implementen en medios digitales e impresos, para impulsar la afiliación de los centros de trabajo al INFONACOT, se estructuren con los elementos mínimos referentes a: definir objetivos claros y medibles; identificar la población objetivo de centros de trabajo a la que se dirigirán; seleccionar y justificar los canales de comunicación adecuados; establecer un presupuesto y un cronograma; crear materiales de comunicación pertinentes; establecer mecanismos para monitorear la implementación de las campañas, y evaluar sus resultados. Lo anterior, con el fin de ajustar su operación a las mejores prácticas de buen gobierno y mejora continua; dar seguimiento al cumplimiento de sus objetivos institucionales; evaluar el impacto de sus acciones en materia de afiliación de centros de trabajo; impulsar la afiliación de los centros de trabajo al INFONACOT; alcanzar sus metas de afiliación, y ampliar el número de personas trabajadoras en condiciones de acceder a un crédito.

14 Información proporcionada por el Instituto FONACOT, mediante el oficio número SGCEPE/071/2024, del 03 de junio de 2024; en respuesta a la solicitud de información complementaria que realizó el grupo auditor mediante el oficio DGADDE/108/2024, del 20 de mayo de 2023.

15 Información proporcionada por el Instituto FONACOT, mediante el oficio número SGCEPE/056/2024, del 03 de mayo de 2024; en respuesta a la solicitud de información que realizó el grupo auditor mediante el Anexo IV del Acta de la Reunión Virtual para la Formalización e Inicio de los Trabajos de Auditoría que se realizan por Medios Electrónicos número 2023_0174_AFITAME_001, del 11 de abril de 2024.

PTI 2022-2024 del INFONACOT

En el PTI 2022-2024 del INFONACOT se estableció el Objetivo prioritario 2 “Incrementar la afiliación de centros de trabajo para ampliar la base de personas trabajadoras en condiciones para acceder al crédito”, con la estrategia prioritaria 2.1 “Intensificar las medidas y colaboraciones interinstitucionales que fomenten la afiliación de los centros de trabajo y la conclusión de las gestiones en proceso, para ampliar la base de personas trabajadoras en condiciones para acceder al crédito”, y las acciones puntuales que hacen referencia a impulsar la colaboración con cámaras empresariales, promover la colaboración con sindicatos, fomentar convenios de colaboración con las dependencias y entidades de los tres órdenes de gobierno, y fortalecer las acciones de asesoría y gestión con instituciones públicas y privadas que permitan agilizar la formalización de los instrumentos jurídicos de colaboración en relación con la afiliación de centros de trabajo.

- **Colaboración con cámaras empresariales**

Por lo que se refiere a impulsar la colaboración con cámaras empresariales para fomentar la afiliación de centros de trabajo, el instituto informó que “durante 2023 se realizaron esfuerzos para celebrar convenios de difusión con diferentes cámaras que permitirían la difusión del Instituto FONACOT en los Centros de Trabajo agremiados en estas instituciones, destacando COPARMEX, CONCANACO SERVYTUR, entre otros”,¹⁶ y precisó que, en dicho ejercicio, suscribió convenios con 54 cámaras empresariales. No obstante, el Instituto solo sustentó la suscripción de 8 convenios, en 2023, lo que evidencia deficiencias de control en los procesos relacionados con documentar las acciones para la afiliación de centros de trabajo. Los datos de los 8 convenios de los que dispuso información el Instituto se muestran en el cuadro siguiente:

CONVENIOS SUSCRITOS POR EL INFONACOT CON CÁMARAS EMPRESARIALES CON OBJETO DE PROMOVER LA AFILIACIÓN DE CENTROS DE TRABAJO, 2023

Cámara empresarial	Fecha
1. Cámara Nacional de la Industria de Transformación (CANACINTRA), Delegación Zacatecas	13 de abril de 2023
2. Centro Empresarial COPARMEX Vallarta, S.P.	4 de mayo de 2023
3. Colegio de Contadores Públicos y Auditores de Puerto Vallarta, Jalisco, A.C.	25 de mayo de 2023
4. Centro Empresarial de Jalisco, Sindicato Patronal (COPARMEX JALISCO)	11 de julio de 2023
5. Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción (CMIC)	19 de julio de 2023
6. Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Torreón (CANACO Torreón)	14 de julio de 2023
7. Cámara Nacional de la Industria Farmacéutica (CANIFARMA)	15 de noviembre de 2023.
8. Centro Empresarial Tampico, S.P. (COPARMEX Tampico)	30 de noviembre de 2023.

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con base en los convenios suscritos por el Instituto FONACOT con Cámaras Empresariales con objeto de promover la afiliación de centros de trabajo en 2023, proporcionados por el Instituto FONACOT mediante el oficio número SGCPE/056/2024, del 03 de mayo de 2024.

Además, se identificó que el Instituto no dispuso de información para valorar el impacto de los convenios suscritos con cámaras empresariales, en 2023, en términos del número de centros de trabajo afiliados y de la ampliación del número de personas trabajadoras en condiciones de acceder a un crédito.

16 Información proporcionada por el Instituto FONACOT, mediante el oficio número SGCPE/056/2024, del 03 de mayo de 2024; en respuesta a la solicitud de información que realizó el grupo auditor mediante el Anexo IV del Acta de la Reunión Virtual para la Formalización e Inicio de los Trabajos de Auditoría que se realizan por Medios Electrónicos número 2023_0174_AFITAME_001, del 11 de abril de 2024.

- **Colaboración con sindicatos**

En relación con la colaboración con sindicatos para fomentar la afiliación de centros de trabajo, el Instituto informó que “durante 2023 se realizaron esfuerzos para celebrar convenios de difusión con diferentes sindicatos que permitirían la difusión del Instituto FONACOT en los Centros de Trabajo afiliados a estas instituciones, destacando CTM, KALTEX, SINTIA CROC, entre otros. El número de convenios suscritos con sindicatos en el periodo comprendido de enero a cierre de diciembre 2023 fue el siguiente: 19 Sindicatos”.¹⁷ No obstante, el Instituto solo sustentó 8 convenios suscritos en 2023, lo que evidencia deficiencias de control en los procesos relacionados con documentar las acciones para la afiliación de centros de trabajo. Los datos de los 8 convenios de los que dispuso información el Instituto se muestran en el cuadro siguiente:

CONVENIOS SUSCRITOS POR EL INFONACOT CON SINDICATOS CON OBJETO DE PROMOVER LA AFILIACIÓN DE CENTROS DE TRABAJO, 2023

Sindicato	Fecha
1. Industriales Regiomontanos del Poniente A.C. (IRPAC)	11 de julio de 2023
2. Confederación Revolucionaria de Obreros y Campesinos de Coahuila (CROC Coahuila)	13 de julio de 2023
3. Sindicato de Trabajadores de Oficinas de la Industria y el Comercio (CTM)	14 de julio de 2023
4. Unión Nacional de Trabajadores de la Industria Alimenticia, Refresquera, Turística, Hotelera, Gastronómica, Similares y Conexos Delegación 25 (CROC Gastronómicos 25 Tabasco)	30 de agosto de 2023
5. Federación de Trabajadores (CTM) del Estado de Guanajuato	6 de septiembre de 2023
6. Federación de Trabajadores (CTM) del Estado de Sonora	7 de noviembre de 2023
7. Sindicato Único de Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado, Municipios e Instituciones Descentralizadas de Baja California Sur	15 de noviembre de 2023
8. Sindicato Nacional de Trabajadores Mineros, Metalúrgicos, Siderúrgicos y Similares de la República Mexicana- sección 295	15 de noviembre de 2023

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con base en los convenios suscritos, en 2023, por el Instituto FONACOT con sindicatos, proporcionados por el Instituto FONACOT mediante el oficio número SGCP/E/056/2024, del 03 de mayo de 2024.

El Instituto no dispuso de información para valorar el impacto de los citados convenios, en términos del número de centros de trabajo afiliados como resultado de la colaboración con sindicatos y de la ampliación del número de personas trabajadoras en condiciones de acceder a un crédito.

- **Convenios de colaboración con las dependencias y entidades de los tres órdenes de gobierno**

En cuanto a fomentar convenios de colaboración con las dependencias y entidades de los tres órdenes de gobierno, con objeto de que las personas trabajadoras al servicio del Estado tengan acceso al crédito, el Instituto informó que “durante 2023 se realizaron esfuerzos para celebrar convenios de difusión con las diferentes dependencias de las tres órdenes de gobierno resaltando el convenio tanto de difusión como de colaboración entre el Instituto FONACOT y la Financiera para el Bienestar, llevándose a cabo la firma de 2 convenios de esta índole”,¹⁸ y proporcionó los dos convenios, cuyos objetivos se señalan en la tabla siguiente:

17 Información proporcionada por el Instituto FONACOT, mediante el oficio número SGCP/E/056/2024, del 03 de mayo de 2024; en respuesta a la solicitud de información que realizó el grupo auditor mediante el Anexo IV del Acta de la Reunión Virtual para la Formalización e Inicio de los Trabajos de Auditoría que se realizan por Medios Electrónicos número 2023_0174_AFITAME_001, del 11 de abril de 2024.

18 Información proporcionada por el Instituto FONACOT, mediante el oficio número SGCP/E/056/2024, del 03 de mayo de 2024; en respuesta a la solicitud de información que realizó el grupo auditor mediante el Anexo IV del Acta de la Reunión Virtual para la Formalización e Inicio de los Trabajos de Auditoría que se realizan por Medios Electrónicos número 2023_0174_AFITAME_001, del 11 de abril de 2024.

CONVENIOS SUSCRITOS POR EL INFONACOT CON DEPENDENCIAS Y ENTIDADES, EN 2023

Tipo de convenio	Entidad	Fecha	Objeto
Convenio de colaboración	Organismo Descentralizado Financiera para el Bienestar	10 de marzo de 2023	Concertar las bases generales de colaboración, difusión, vinculación y cooperación a efecto de lograr el máximo aprovechamiento de sus recursos humanos, materiales y financieros para contribuir al desarrollo económico y combate a la pobreza, mediante acciones coordinadas para la promoción y difusión de los diversos servicios que prestan FINABIEN y el Instituto FONACOT.
Convenio de difusión	Secretaría de Economía del Gobierno del Estado de Coahuila de Zaragoza	12 de julio de 2023	Que la Secretaría promueva, a nivel estatal, la afiliación de Centros de Trabajo por conducto de diversos organismos empresariales del Estado, involucrando también a los alcaldes de los ayuntamientos del Estado para invitar a todos a unirse a este objetivo en beneficio de la clase trabajadora del Estado (...) así como también a promover los beneficios del Crédito que otorga el Instituto (...).

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con base en los convenios suscritos, en 2023, por el Instituto FONACOT con dependencias y entidades de gobierno, proporcionados por el Instituto FONACOT mediante el oficio número SGCPE/056/2024, del 03 de mayo de 2024.

Si bien el Instituto sustentó que, en 2023, suscribió dos convenios con dependencias y entidades, no dispuso de información para valorar el impacto de los citados convenios en términos del número de centros de trabajo de dependencias y entidades de los tres órdenes de gobierno afiliados, y del número de personas trabajadoras en condiciones de acceder a un crédito del instituto.

- **Acciones de asesoría y gestión con instituciones públicas y privadas**



Por lo que se refiere a fortalecer las acciones de asesoría y gestión con instituciones públicas para agilizar la formalización de instrumentos jurídicos de colaboración en relación con la afiliación de centros de trabajo, para garantizar el acceso de las personas trabajadoras al crédito, el instituto informó que “con el objeto de incrementar la afiliación de Centros de Trabajo al Instituto FONACOT, las Direcciones Estatales y de Plaza llevan a cabo la firma de convenios de afiliación, de los cuales, para el sector público, en caso de requerir modificaciones en los instrumentos jurídicos, estos son sometidos a una verificación y validación por parte del Área Jurídica Institucional, quien emite sus recomendaciones al respecto informando si proceden las propuestas enviadas por las DEPyR. Dichos instrumentos, una vez liberados por el Área Jurídica, son identificados con una clave específica que permite posteriormente su identificación en caso de ser requeridos. Finalmente, las Direcciones Estatales y de Plaza llevan a cabo la formalización del instrumento con las modificaciones acordadas en el clausulado.”¹⁹

Al respecto, el Instituto proporcionó como evidencia correos electrónicos de 2023, de gestiones para la revisión del Convenio de Afiliación para la actualización del expediente del centro de trabajo Instituto Tamaulipeco de Educación para Adultos, y para la asignación de clave del Convenio Modificatorio del ISSSTE y con el Municipio de Álamo Temapache.

Por lo que se refiere a las acciones de asesoría con instituciones privadas, el instituto informó que “durante la validación que realizan las Direcciones Estatales y de Plaza referente a la documentación que los centros de trabajo cargan en el Micrositio de afiliación, en caso de detectar inconsistencias en la información, los Directores o Analistas Comerciales notifican al CT con el propósito de solventar las incidencias y continuar con el proceso de afiliación hasta su finalización”²⁰. Al respecto, el instituto proporcionó como evidencia 11 correos electrónicos enviados, en 2023, a 10 empresas privadas, en los que se hace referencia a: revisar la insuficiencia documental que fue enviada, y así concluir su proceso de afiliación al Instituto; notificación de la afiliación de cuatro registros patronales y seguimiento a la apertura de esos centros de trabajo; solicitud de apoyo para dar seguimiento y completar el proceso de afiliación; asistir a las oficinas del Instituto para realizar la afiliación de manera presencial, y corregir errores para concluir el proceso de afiliación.

19 Información proporcionada por el Instituto FONACOT, mediante el oficio número SGCPE/056/2024, del 03 de mayo de 2024; en respuesta a la solicitud de información que realizó el grupo auditor mediante el Anexo IV del Acta de la Reunión Virtual para la Formalización e Inicio de los Trabajos de Auditoría que se realizan por Medios Electrónicos número 2023_0174_AFITAME_001, del 11 de abril de 2024.

20 Información proporcionada por el Instituto FONACOT, mediante el oficio número SGCPE/056/2024, del 03 de mayo de 2024; en respuesta a la solicitud de información que realizó el grupo auditor mediante el Anexo IV del Acta de la Reunión Virtual para la Formalización e Inicio de los Trabajos de Auditoría que se realizan por Medios Electrónicos número 2023_0174_AFITAME_001, del 11 de abril de 2024.

En el análisis integral de las acciones acreditadas para la atención del Objetivo Prioritario 2 “Incrementar la afiliación de centros de trabajo para ampliar la base de personas trabajadoras en condiciones para acceder al crédito”, de la estrategia prioritaria 2.1 y de las acciones puntuales 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4, y 2.1.5, establecidas en el PTI del Instituto 2022-2024, **se identificó que presentó áreas de oportunidad, en términos de establecer mecanismos y actividades de control que posibiliten documentar las acciones para la afiliación de centros de trabajo, y valorar el impacto de las acciones de colaboración referentes a la suscripción de convenios con cámaras empresariales, con sindicatos, y con las dependencias y entidades de los tres órdenes de gobierno, en la afiliación de centros de trabajo y en la ampliación del número de personas trabajadoras en condiciones de acceder a un crédito. Además, si bien el Instituto reportó la afiliación de 20,135 centros de trabajo, en 2023, como se detalla más adelante, se considera necesario que identifique si dicho resultado es imputable a la suscripción de convenios con cámaras empresariales, con sindicatos, y con las dependencias y entidades de los tres órdenes de gobierno, como elemento de decisión para la definición de estrategias de afiliación.** Lo anterior, con el fin de ajustar su operación a las mejores prácticas de buen gobierno y mejora continua; dar seguimiento al cumplimiento de sus objetivos institucionales; evaluar el impacto de sus acciones en materia de afiliación de centros de trabajo; impulsar la afiliación de los centros de trabajo al INFONACOT; alcanzar sus metas de afiliación, y ampliar el número de personas trabajadoras en condiciones de acceder a un crédito.

Plan de trabajo 2023 de la Dirección General Adjunta Comercial

De conformidad con el artículo 60, fracciones I, III, VII y VIII, del Estatuto Orgánico del Instituto FONACOT, a la Dirección General Adjunta Comercial le corresponde “I. Dirigir el desarrollo del programa anual de trabajo del área, que incluye las metas de colocación, las estrategias de afiliación de centros de trabajo, el diseño de nuevos productos, herramientas digitales, campañas de mercadotecnia, canales y atención a la población trabajadora formal, así como informar periódicamente los resultados al respecto; III. Definir los objetivos de las campañas promocionales para la afiliación de centros de trabajo y otorgamiento de créditos a trabajadores/as; VII. Supervisar la implementación y ejecución de los eventos o programas masivos de promoción de crédito y/o afiliación de centros de trabajo, y VIII. Promover la firma de convenios de afiliación, colaboración y difusión, con instituciones públicas y privadas, y en su caso, suscribirlos con la finalidad de impulsar la afiliación de centros de trabajo y el otorgamiento de crédito a los /las trabajadores/as formales”.

Al respecto, el Instituto proporcionó el “Plan de Trabajo 2023 de la Dirección General Adjunta Comercial derivado del Programa de Trabajo Institucional 2020-2024”; en el análisis de dicho documento se identificaron los objetivos y metas relacionados con la afiliación de centros de trabajo, conforme se muestra en la tabla siguiente:

METAS Y RESULTADOS DE AFILIACIÓN DEFINIDAS EN EL PLAN DE TRABAJO 2023 DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA COMERCIAL
(Objetivos y metas)

Alineación con el Programa de Trabajo Institucional 2020-2024			
Objetivo prioritario 2 Incrementar la afiliación de centros de trabajo para ampliar la base de Personas Trabajadoras en condiciones para acceder al crédito.			
Estrategia prioritaria 2.1. Intensificar las medidas y colaboraciones interinstitucionales que fomenten la afiliación de los centros de trabajo y la conclusión de las gestiones en proceso, para ampliar la base de Personas Trabajadoras en condiciones para acceder al crédito.			
Acción puntual	Metas	Resultados	Observaciones
2.1.1. Monitorear que la mayor proporción de centros de trabajo registrados por el Instituto, pasen a estatus de activo de afiliación con apoyo de herramientas digitales para	• Afiliar a 27,120 nuevos Centros de Trabajo.	• 20,135 centros de trabajo afiliados en 2023.	El Instituto no alcanzó la meta de afiliación para la cual reportó un resultado de 74.2%, sin sustentar las causas.
	• Generar las métricas mensuales e indicadores para el seguimiento en la afiliación de centros	El Instituto informó las metas y resultados de afiliación de centros de trabajo de cada una de sus cuatro oficinas regionales:	En 2023, ninguna de las cuatro oficinas regionales del Instituto alcanzó la meta de afiliación de centros de trabajo.

que sus trabajadores tengan acceso al crédito.	de trabajo a nivel nacional, por región y por tamaño de empresa.	Centro: meta 8,507 centros de trabajo; resultado 5,636 (66.3%) Norte: meta 8,931 centros de trabajo; resultado 6,474 (72.5%) Occidente: meta 5,567 centros de trabajo; resultado 4,769 (85.7%) Sur: meta 4,115 centros de trabajo; resultado 3,256 (74.2%)	
	<ul style="list-style-type: none"> Implementar trimestralmente las campañas sobre la afiliación. 	Al respecto, el Instituto informó que, en 2023, "se llevaron a cabo un total de 6 campañas de difusión orientadas a la atracción de nuevos centros de trabajo".	Como ya se señaló, el Instituto no acreditó el objetivo de dichas campañas, las metas de afiliación, la focalización de centros de trabajo a las que se dirigieron, los costos, ni dispuso de información del impacto de dichas actividades en la afiliación de centros de trabajo y la ampliación del número de personas trabajadoras en condiciones para acceder a un crédito.
2.1.2 Impulsar la colaboración con cámaras empresariales para fomentar la afiliación de sus agremiados.	<ul style="list-style-type: none"> Diseñar un plan anual para impulsar la colaboración con cámaras y organismos empresariales. Implementar una campaña por trimestre, para la difusión de la afiliación de centros de trabajo. Coordinar trimestralmente el envío de invitaciones a cámaras y organismos empresariales para que se afilien y conozcan los beneficios de los créditos. Generar sinergias, en una primera fase, con las cámaras más representativas del país y concretarlas, en al menos, 5 convenios de difusión anualmente. 	El Instituto informó que se estableció una meta de 110 convenios de difusión a nivel nacional, distribuida por región, y que al cierre de diciembre se superó la meta con 113 convenios firmados. Asimismo, que "se impartieron doce talleres referentes a como afiliarse al FONACOT a través del micrositio, con la participación de 1,073 personas de diversos centros de trabajo".	El Instituto no sustentó el resultado de 113 convenios de difusión suscritos en 2023, ni la implementación de los doce talleres referentes a como afiliarse al Instituto FONACOT por medio del micrositio.
2.1.3 Promover la colaboración con los sindicatos para fomentar la afiliación de los centros de trabajo con los que se encuentren vinculados.	<ul style="list-style-type: none"> Generar sinergias con los organismos sindicales y coordinar acciones de promoción de afiliación. Implementar una campaña por trimestre dirigidas a organismos sindicales para dar a conocer los trámites y servicios del Instituto. 	El Instituto informó que "a inicios de 2023 estableció una meta de 110 convenios de difusión a nivel nacional distribuida por región, al 31 de diciembre de 2023 se suscribieron 29 convenios con sindicatos a nivel nacional, con el fin de fomentar la afiliación de sus agremiados al FONACOT".	El Instituto no acreditó los 29 convenios suscritos con sindicatos.
2.1.4 Fomentar los convenios de colaboración con las dependencias y entidades de los tres órdenes de gobierno, y con los que corresponda, con objeto que las Personas Trabajadoras al servicio del Estado, tengan acceso al crédito del Instituto.	<ul style="list-style-type: none"> Promover trimestralmente la afiliación entre los tres órdenes de gobierno. Diseñar un plan anual de estrategia para incrementar el número de convenios de difusión, y por ende una mayor afiliación de Centros de Trabajo. 	El Instituto informó que "a inicios de 2023 se estableció una meta de 110 Convenios de Difusión a nivel nacional" y que, al 31 de diciembre de 2023, se suscribieron dos convenios con apartado B, uno con Financiera para el Bienestar, y otro con la Secretaría de Economía del estado de Coahuila.	El Instituto acreditó los dos convenios suscritos, en 2023, con otros órdenes de gobierno.
2.1.5 Fortalecer las acciones de asesoría y gestión con instituciones públicas y privadas que permitan agilizar la formalización de los instrumentos jurídicos de colaboración en relación con la afiliación de centros de trabajo, para garantizar el acceso de las Personas Trabajadoras al crédito.	<ul style="list-style-type: none"> Supervisar la coordinación y entendimiento de los convenios y/o contratos con Instituciones públicas y privadas, para incrementar la afiliación de Centros de Trabajo, logrando el cumplimiento de la afiliación de 27,120 centro de trabajo. 	Al respecto, el Instituto informó que se estableció una meta de 110 Convenios de Difusión a nivel nacional; que al 31 de diciembre de 2023 se suscribieron 79 convenios con instituciones públicas y privadas, y que se impartieron doce talleres referentes a cómo afiliarse al FONACOT a través del micrositio.	El Instituto no acreditó los 79 convenios suscritos con instituciones pública y privadas, ni la implementación de los 12 talleres.

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con base en el "Plan de Trabajo 2023 de la Dirección General Adjunta Comercial derivado del Programa de Trabajo Institucional 2020-2024", proporcionado por el Instituto FONACOT mediante el oficio número SGCPE/056/2024, del 03 de mayo de 2024, y la información proporcionada mediante el oficio número SGCPE/084/2024, del 01 de julio de 2024.

De lo anterior, se observa que, en 2023, la Dirección General Adjunta Comercial presentó deficiencias de control en la implementación y cumplimiento de su Programa de Trabajo Anual, ya que no se alcanzó las metas de afiliación de centros de trabajo; no acreditó el objetivo de las campañas de difusión, las metas de afiliación, la focalización de centros de trabajo a las que se dirigieron,

los costos, ni dispuso de información del impacto de dichas actividades en la afiliación de centros de trabajo y la ampliación del número de personas trabajadoras en condiciones para acceder a un crédito; no sustentó la implementación de los doce talleres referentes a como afiliarse al Instituto FONACOT a través del microsítio. el resultado de 113 convenios de difusión suscritos en 2023, ni que valoró el impacto de los citados convenios en el incremento de la afiliación de centros de trabajo y en el aumento del número de personas trabajadoras en condiciones de acceder a un crédito del instituto. Lo anterior, como ya se señaló, evidencia la necesidad de que el Instituto establezca mecanismos y actividades de control que posibiliten documentar las acciones para la afiliación de centros de trabajo, y valorar el impacto de las acciones en la afiliación de centros de trabajo y en la ampliación del número de personas trabajadoras en condiciones de acceder a un crédito.

c) Afiliación de centros de trabajo y ampliación de la base de personas trabajadoras en condiciones para acceder al crédito

Definición de indicadores y metas de afiliación de centros de trabajo

Se identificó que en el PTI del INFONACOT 2022-2024, se incluyó el objetivo prioritario 2 “Incrementar la afiliación de centros de trabajo para ampliar la base de personas trabajadoras en condiciones para acceder al crédito”, con el indicador “Número de nuevos trabajadores con crédito en el periodo”, como se muestra en la tabla siguiente:

OBJETIVO E INDICADOR EN MATERIA DE AFILIACION DE CENTROS DE TRABAJO INCLUIDO EN EL PROGRAMA DE TRABAJO INSTITUCIONAL DEL INFONACOT 2022-2024

Objetivo	Indicador	Descripción	Método de calculo
Incrementar la afiliación de centros de trabajo para ampliar la base de personas trabajadoras en condiciones para acceder al crédito.	Número de nuevos trabajadores con crédito en el periodo. Meta: 384,788	Registra el número de nuevas personas trabajadoras que ejercen su derecho al crédito FONACOT para mejorar su bienestar y el de su familia.	$n \sum_{i=1}^{n} \text{TNTcCPI}$ TNTcCp=Total de Nuevos Trabajadores con Crédito en el periodo.

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con base en la información proporcionada por el Instituto FONACOT mediante el oficio número SGCPE/051/2024, del 24 de abril de 2024.

En el análisis del indicador, el grupo auditor identificó que no es adecuado para el seguimiento del grado de cumplimiento del objetivo prioritario 2, del PTI del INFONACOT, ya que se refiere a una sumatoria del número de nuevos trabajadores con crédito en el periodo, por lo que no mide el incremento en la afiliación de centros de trabajo, ni la ampliación de la base de personas trabajadoras en condiciones para obtener un crédito como resultado de dicha afiliación. Además, el indicador no establece una relación entre variables, ni establece un referente, lo que limita su utilidad para valorar los avances en el objetivo ya que no mide el porcentaje de incremento en la afiliación de centros de trabajo, respecto del ejercicio anterior; el porcentaje de incremento en la afiliación respecto de los centros que no han concluido el proceso de afiliación; el porcentaje de centros a afiliar respecto de la población potencial de centros de trabajo a ser afiliados, ni el incremento en la ampliación de la base de personas trabajadoras en condiciones para acceder al crédito, asociada a la afiliación de centros de trabajo.

De lo anterior, se identifica como área de mejora que el Instituto defina indicadores que le posibiliten monitorear el avance en el logro del objetivo prioritario referente a “Incrementar la afiliación de centros de trabajo para ampliar la base de personas trabajadoras en condiciones para acceder al crédito” establecido en su PTI; con el fin de identificar desviaciones y tomar acciones correctivas a tiempo; mejorar la rendición de cuentas del proceso de afiliación; facilitar la evaluación del uso eficiente de los recursos y la toma de decisiones. Además, como se señala en los diferentes resultados de este documento, se identificó que dicha área de mejora se presenta de manera transversal en los indicadores definidos por el Instituto para medir el logro de sus cinco objetivos prioritarios establecidos en su PTI 2022-2024: 1 “Garantizar el acceso al crédito en condiciones favorables, y a los servicios financieros derivados del mismo, a las personas trabajadoras formales de todos los segmentos de la población”; 2 “Incrementar la afiliación de centros de trabajo para ampliar la base de personas trabajadoras en condiciones para acceder al crédito”; 3 “Asegurar la autosuficiencia presupuestal y financiera del Instituto a través de la eficaz y eficiente administración de los recursos que a su vez permita incrementar el monto de créditos que otorga, así como

mejorar las condiciones de los mismos”; 4 “Incorporar tecnologías, así como realizar adecuaciones de procesos y de atención en la operación sustantiva, para incrementar el alcance y mejorar el servicio de otorgamiento de crédito y educación financiera que brinda el Instituto a las personas trabajadoras formales”, y 5 “Mejorar los programas de créditos generados con enfoque de igualdad de género, inclusión y de apoyo específico a los diversos segmentos de personas trabajadoras formales”.

Respecto de la afiliación de centros de trabajo, el instituto informó que, para 2023, definió la meta de afiliar a 27,120 centros, y precisó que dicha meta fue definida con base en la de 2022, más el factor de crecimiento de centros de trabajo afiliados al IMSS, conforme se muestra en el cuadro siguiente:

PROCESO PARA DEFINIR LA META DE AFILIACIÓN DE CENTROS DE TRABAJO, 2023

Concepto	Resultado
1. Meta de afiliación 2022	26,772 centros de trabajo.
2. Factor de Crecimiento de Centros de Trabajo afiliados al IMSS en el 2022	1.3% =348 centros de trabajo
3. Considerando la meta de afiliación establecida para 2022, se le aplicó el Factor de Crecimiento ya mencionado.	27,120 centros de trabajo

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con base en la información proporcionada por el Instituto FONACOT mediante el oficio número SGCPE/071/2024, del 03 de junio de 2024.

Resultados en la afiliación de los centros de trabajo



El Instituto informó que, en 2023, afilió 20,135 centros, que significaron el 74.2% de la meta prevista, de afiliar 27,120 centros. Asimismo, precisó que, de los 20,135 centros afiliados, 19,487 se encontraron en estatus activo, y 648 en “estatus 22”, lo que significó que estos últimos no contaban con la antigüedad mínima de un año para que sus trabajadores pudieran solicitar un crédito. Además, de los 20,135 centros de trabajo afiliados, el 36.3% (7,312) fue afiliado por sucursal y el 63.7% (12,823) por medio del Micrositio del Instituto.

Respecto de las causas por las que, en 2023, no se alcanzó la meta de afiliación de centros de trabajo, el Instituto informó que “las metas de afiliación definidas para el 2023, se determinaron tomando como base las metas establecidas para el ejercicio 2022 (26,772), las cuales se consideraron en su momento a causa de la tendencia de incremento de Centros de Trabajo (CT's) afiliados al Instituto en 2021, fecha en la que se afiliaron un total de 25,461 CT's debido a las modificaciones aplicadas en las reformas laborales del 1 de septiembre de 2021. Por lo anteriormente expuesto, para 2022 y 2023 se contempló que se comportaría con la misma tendencia del 2021 obtenida por la reforma de las sustituciones patronales; tendencia que fue en decremento en dichos periodos, motivo por el cual no fue posible alcanzar la meta”. **Se observa que lo argumentado por la entidad fiscalizada se refiere a la programación de las metas de afiliación, por lo que no sustentó las causas por las que no se alcanzó la meta de afiliación, de 2023; lo que refuerza la necesidad de que el Instituto establezca mecanismos y actividades de control que posibiliten valorar el impacto de las acciones en la afiliación de centros de trabajo y en la ampliación del número de personas trabajadoras en condiciones de acceder a un crédito,** como ya se señaló. Además, el resultado de 20,135 centros afiliados, en 2023, fue menor a los afiliados en 2021 y 2022, de 25,461 y 24,057, respectivamente, como se muestra en el cuadro siguiente:

AFILIACIÓN DE CENTROS DE TRABAJO AL INFONACOT, 2019-2023
(Número de centros de trabajo y porcentajes)

Región	2019		2020		2021		2022		2023		Cumplimiento %
	Meta	Resultado	Meta	Resultado	Meta	Resultado	Meta	Resultado	Meta	Resultado	
Centro	5,526	3,717	4,048	1,754	2,965	9,230	9,702	7,470	8,507	5,636	66.3
Norte	6,596	3,638	5,763	1,882	2,429	8,154	8,572	7,915	8,931	6,474	72.5
Occidente	4,913	3,266	5,330	1,542	1,943	4,838	5,091	5,004	5,567	4,769	85.7
Sur	2,965	1,867	2,936	1,396	1,346	3,239	3,407	3,668	4,115	3,256	79.1
Total	20,000	12,488	18,077	6,574	8,683	25,461	26,772	24,057	27,120	20,135	74.2

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con base en la nota informativa proporcionada por el Instituto FONACOT mediante el oficio número SGCPPE/057/2024, del 07 de mayo de 2024.

Centro: incluye los Estados de Hidalgo, Estado de México, Moleros, Guerrero y Ciudad de México.

Norte: incluye los Estados de Baja California, Baja California Sur, Sonora, Chihuahua, Coahuila, Nuevo León, Tamaulipas, Sinaloa y Durango.

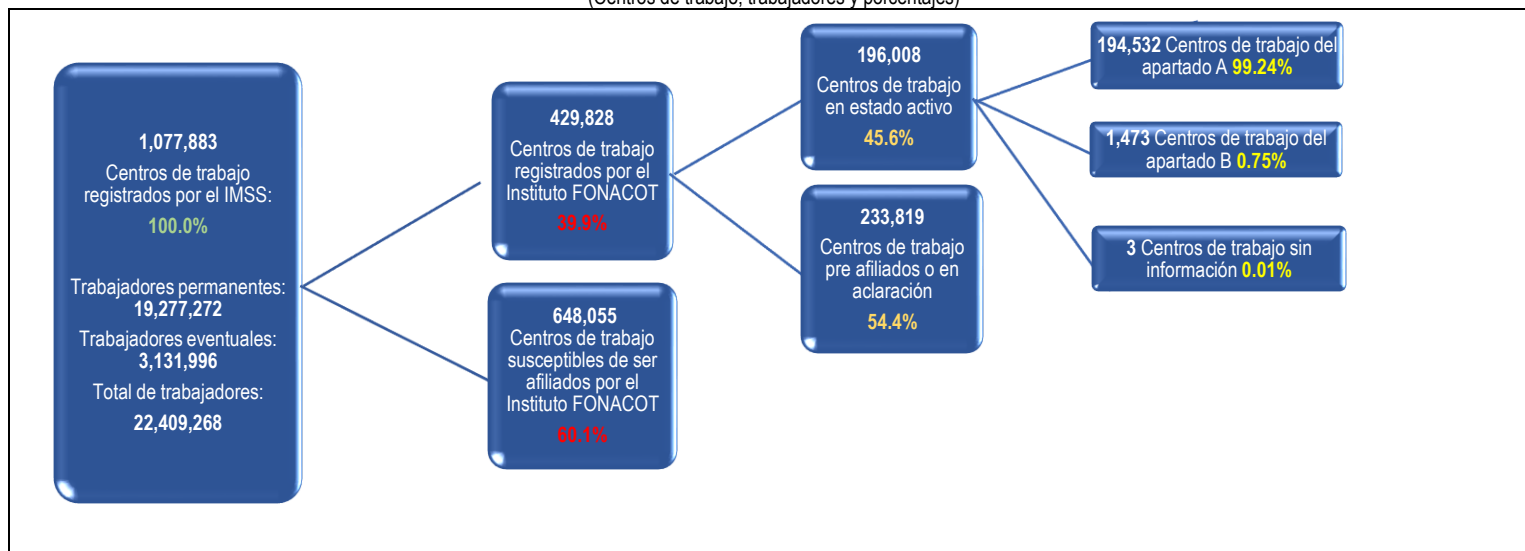
Occidente: incluye los Estados de Zacatecas, Nayarit, Aguascalientes, San Luis Potosí, Jalisco, Guanajuato, Querétaro, Colima y Michoacán.

Sur: incluye los Estados de Veracruz, Puebla, Tlaxcala, Oaxaca, Chiapas, Tabasco, Campeche, Yucatán y Quintana Roo.

Por dirección regional, se observó que, en 2023, ninguna de las cuatro alcanzó la meta de afiliación, y que la Dirección Centro fue la que registró la mayor desviación respecto de la meta, de 33.7 puntos porcentuales, equivalente a no afiliar a 2,871 centros de trabajo. De lo anterior, se identifica como **área de oportunidad que el Instituto establezca mecanismos y actividades de control que posibiliten, en ejercicios subsecuentes, dar seguimiento a los avances en las metas de afiliación de centros de trabajo de cada una de sus cuatro direcciones regionales, con la finalidad de definir e implementar acciones preventivas, detectivas o correctivas enfocadas a que dichas oficinas regionales logren las metas de afiliación de centros de trabajo, e incidir en incrementar el número de personas trabajadoras con posibilidad de acceder al crédito que otorgar el instituto.**

En cuanto a la afiliación de centros de trabajo, a 2023, los datos proporcionados por el Instituto se presentan en el esquema siguiente:

CENTROS DE TRABAJO AFILIADOS AL INFONACOT, A 2023
(Centros de trabajo, trabajadores y porcentajes)



FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con base en la información proporcionada por el Instituto FONACOT mediante el oficio número SGCPE/056/2024, del 03 de mayo de 2024.

En el análisis de los avances en la afiliación de los centros de trabajo, se identifica que, a 2023, el Instituto reportó que contó con 429,828 centros afiliados, que significaron el 39.9% del total de 1,077,883 centros de trabajo registrados por el IMSS, con lo que la población potencial de centros por registrar fue de 648,055 (60.1%), población a la que deben dirigir las campañas, estrategias y las actividades de colaboración con cámaras empresariales, sindicatos, y dependencias y entidades de los tres órdenes de gobierno, para fomentar e incrementar la afiliación de centros de trabajo.

Además, si bien el Instituto reportó que, a 2023, registró 429,828 centros de trabajo, el 45.6% (196,008) de éstos se encontró en estatus activo, que significa que las personas trabajadoras de dichos centros tienen la posibilidad de acceder a un crédito del Instituto, y que el 54.4% (233,819), correspondió a centros pre afiliados o en aclaración, lo que implica que al no haber concluido el proceso de afiliación, las personas trabajadoras no puedan acceder a un crédito del INFONACOT.²¹ De lo anterior, se identifica la importancia de las acciones focalizadas del Instituto para avanzar en la conclusión del proceso de afiliación de los centros de trabajo que posibilite ampliar la base de personas trabajadoras formales en condiciones para acceder al crédito.

Conclusión

En el análisis integral de los resultados del Instituto FONACOT, en 2023, en la afiliación de centros de trabajo, el grupo auditor concluye que la entidad fiscalizada cuantificó los centros de trabajo que constituyeron la población potencial para ser afiliados; impulsó la afiliación de los centros de trabajo por medio de seis campañas de difusión en medios digitales e impresos; suscribió convenios

²¹ Se distingue a los pre afiliados como los CT's que no han concluido con su trámite de afiliación o no cumplen todavía con la antigüedad para poder otorgar crédito a su personal.

de colaboración con cámaras empresariales, sindicatos y dependencias y entidades de los tres órdenes de gobierno, y afilió 20,135 centros, que significaron el 74.2% de la meta prevista, de afiliar 27,120 centros para ese año.

No obstante, se identificaron áreas de oportunidad referentes a que el Instituto defina e implemente mecanismos y actividades de control para asegurar que las campañas que se implementen en medios digitales e impresos, para impulsar la afiliación de los centros de trabajo al INFONACOT, se estructuren con los elementos mínimos referentes a definir objetivos claros y medibles; identificar la población objetivo de centros de trabajo a la que se dirigirán; seleccionar y justificar los canales de comunicación adecuados; establecer un presupuesto y un cronograma; crear materiales de comunicación pertinentes; establecer mecanismos para monitorear la implementación de las campañas, y evaluar sus resultados. Asimismo, para asegurar que se documente la totalidad de convenios de colaboración que se suscriban con cámaras empresariales, con sindicatos, y con las dependencias y entidades de los tres órdenes de gobierno, y para valorar el impacto de dichos convenios en la afiliación de centros de trabajo y en la ampliación del número de personas trabajadoras en condiciones de acceder a un crédito, y para dar seguimiento a los avances en las metas de afiliación de centros de trabajo de cada una de sus cuatro direcciones regionales, con la finalidad de definir e implementar acciones preventivas, detectivas o correctivas enfocadas a que dichas oficinas regionales logren las metas de afiliación de centros de trabajo. Además, que defina indicadores que le permitan monitorear el avance en el logro de sus objetivos prioritarios establecidos en su Programa de Trabajo Institucional, conforme a lo siguiente:

Cuantificación de la población potencial y objetivo de centros de trabajo susceptibles de afiliarse al Instituto FONACOT

El Instituto FONACOT informó que al cierre de diciembre 2023, el IMSS contaba con 1,077,883 centros de trabajo registrados, de los cuales 429,828 se encontraban afiliados al FONACOT, por lo que la población potencial de centros de trabajo para ser afiliados fue de 648,055, el 60.1% del universo total de los centros registrados por el IMSS, en términos de lo establecido en el artículo 134, primer párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; del artículo 7, fracción I, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; el artículo 45, párrafos primero y cuarto, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

Campañas y estrategias para fomentar e incrementar la afiliación de centros de trabajo



El Instituto informó que, en 2023, impulsó la afiliación de los centros de trabajo por medio de seis campañas de difusión en medios digitales e impresos; no obstante, se identificó como área de oportunidad, que el Instituto implemente mecanismos y actividades de control para asegurar que las campañas que se implementen en medios digitales e impresos, para impulsar la afiliación de los centros de trabajo al INFONACOT, se estructuren con los elementos mínimos referentes a: definir objetivos claros y medibles; identificar la población objetivo de centros de trabajo a la que se dirigirán; seleccionar y justificar los canales de comunicación adecuados; establecer un presupuesto y un cronograma; crear materiales de comunicación pertinentes; establecer mecanismos para monitorear la implementación de las campañas, y evaluar sus resultados. Lo anterior, con el fin de ajustar su operación a las mejores prácticas de buen gobierno y mejora continua; dar seguimiento al cumplimiento de sus objetivos institucionales; evaluar el impacto de sus acciones en materia de afiliación de centros de trabajo; impulsar la afiliación de los centros de trabajo al INFONACOT; alcanzar sus metas de afiliación, y ampliar el número de personas trabajadoras en condiciones de acceder a un crédito, en términos del artículo 134, primer párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; del artículo 7, fracción I, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; el artículo 45, párrafos primero y cuarto, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, del objetivo prioritario 3, estrategia prioritaria 3.2. y acción puntual 3.2.1., del PROGRAMA Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2020-2024; el objetivo prioritario 2, Estrategia prioritaria 2.1, acciones puntuales 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4 y 2.1.5, del PROGRAMA de Trabajo Institucional 2022-2024 del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; del artículo 32, artículo 34, fracción III y VII, artículo 55, fracción XII, y artículo 60, fracciones I, III, VII y VIII, del ESTATUTO Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo

de los Trabajadores; del numeral 1.2.0.0.0. del Manual de Organización General del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, y del Título Segundo, Capítulo I, Numeral 9, Norma Segunda Administración de Riesgos, Principio y elemento de control 6, Objetivos 6.01, 6.03, 6.05 y 6.06; Norma Tercera. Actividades de Control, numeral 14, Norma Cuarta. Informar y Comunicar, numeral 25 del ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.

Además, si bien informó que, en 2023, suscribió 75 convenios con cámaras empresariales, sindicatos y dependencias y entidades para fomentar la afiliación de los centros de trabajo, solo sustentó 18, y no dispuso de información para valorar el impacto de los citados convenios en términos del número de centros de trabajo de dependencias y entidades de los tres órdenes de gobierno afiliados, y del número de personas trabajadoras en condiciones de acceder a un crédito del instituto; de lo anterior **se identificó que presentó áreas de oportunidad, en términos de establecer mecanismos y actividades de control que posibiliten documentar la totalidad de los convenios suscritos, así como para valorar su impacto en la afiliación de centros de trabajo y en la ampliación del número de personas trabajadoras en condiciones de acceder a un crédito;** en términos del artículo 134, primer párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; del artículo 7, fracción I, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; el artículo 45, párrafos primero y cuarto, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, del objetivo prioritario 3, estrategia prioritaria 3.2. y acción puntual 3.2.1., del PROGRAMA Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2020-2024; el objetivo prioritario 2, Estrategia prioritaria 2.1, acciones puntuales 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4 y 2.1.5, del PROGRAMA de Trabajo Institucional 2022-2024 del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; del artículo 32, artículo 34, fracción III y VII, artículo 55, fracción XII, y artículo 60, fracciones I, III, VII y VIII, del ESTATUTO Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; del numeral 1.2.0.0.0. del Manual de Organización General del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, y del Título Segundo, Capítulo I, Numeral 9, Norma Segunda Administración de Riesgos, Principio y elemento de control 6, Objetivos 6.01, 6.03, 6.05 y 6.06; Norma Tercera. Actividades de Control, numeral 14, Norma Cuarta. Informar y Comunicar, numeral 25 del ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.

Afiliación de centros de trabajo y ampliación de la base de personas trabajadoras en condiciones para acceder al crédito.



Se identificó que el indicador definido por el Instituto denominado “Número de nuevos trabajadores con crédito en el periodo”, no es adecuado para el seguimiento del grado de cumplimiento del objetivo prioritario 2 “Incrementar la afiliación de centros de trabajo para ampliar la base de personas trabajadoras en condiciones para acceder al crédito” establecido en el Programa de Trabajo Institucional 2022-2024, ya que se refiere a una sumatoria del número de nuevos trabajadores con crédito en el periodo, por lo que no mide el incremento en la afiliación de centros de trabajo, ni la ampliación de la base de personas trabajadoras en condiciones para obtener un crédito como resultado de dicha afiliación.

Además, como se señala en los diferentes resultados de este documento, se identificó que dicha área de mejora se presenta de manera transversal en los indicadores definidos por el Instituto para medir el logro de sus cinco objetivos prioritarios establecidos en su PTI 2022-2024: 1 “Garantizar el acceso al crédito en condiciones favorables, y a los servicios financieros derivados del mismo, a las personas trabajadoras formales de todos los segmentos de la población”; 2 “Incrementar la afiliación de centros de trabajo para ampliar la base de personas trabajadoras en condiciones para acceder al crédito”; 3 “Asegurar la autosuficiencia presupuestal y financiera del Instituto a través de la eficaz y eficiente administración de los recursos que a su vez permita incrementar el monto de créditos que otorga, así como mejorar las condiciones de los mismos”; 4 “Incorporar tecnologías, así como realizar adecuaciones de procesos y de atención en la operación sustantiva, para incrementar el alcance y mejorar el servicio de otorgamiento de crédito y educación financiera que brinda el Instituto a las personas trabajadoras formales”, y 5 “Mejorar los programas de créditos generados con enfoque de igualdad de género, inclusión y de apoyo específico a los diversos segmentos de personas trabajadoras formales”.

De lo anterior, se considera necesario que el Instituto establezca mecanismos y actividades de control para asegurar que, en la formulación y actualización de su Programa de Trabajo Institucional, se definan indicadores adecuados y suficientes para medir el logro de sus objetivos prioritarios, con el fin de identificar desviaciones y tomar acciones correctivas a tiempo; mejorar la rendición de

cuentas, y facilitar la evaluación del uso eficiente de los recursos y la toma de decisiones; en términos de los establecido en el artículo 134, primer párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; del artículo 7, fracción I, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; el artículo 45, párrafos primero y cuarto, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; artículo 9 del Reglamento de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores y del Título Segundo, Capítulo I, Numeral 9, Norma Segunda Administración de Riesgos, Principio y elemento de control 6, Objetivo 6.03 del ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.

Respecto de la afiliación, en 2023, el afilió 20,135 centros de trabajo, que significaron el 74.2% de la meta de afiliar a 27,120 centros. Por dirección regional, se observó que, en 2023, ninguna de las cuatro direcciones alcanzó la meta de afiliación, y que la Dirección Centro fue la que registró la mayor desviación respecto de la meta, de 33.7 puntos porcentuales, equivalente a no afiliar a 2,871 centros de trabajo. De lo anterior, **se identifica como área de oportunidad que el Instituto establezca mecanismos y actividades de control que posibiliten, en ejercicios subsecuentes, dar seguimiento a los avances en las metas de afiliación de centros de trabajo de cada una de sus cuatro direcciones regionales, con la finalidad de definir e implementar acciones preventivas, detectivas o correctivas enfocadas a que dichas oficinas regionales logren las metas de afiliación de centros de trabajo, e incidir en incrementar el número de personas trabajadoras con posibilidad de acceder al crédito que otorgar el instituto,** en términos del artículo 134, primer párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 7 fracción I de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; artículo 45, párrafos primero y cuarto de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, y del Título Segundo, Capítulo I, Numeral 9, Norma Segunda Administración de Riesgos, Principio y elemento de control 6, Objetivos 6.01, 6.03, 6.05 y 6.06; Norma Tercera. Actividades de Control, numeral 14, Norma Cuarta. Informar y Comunicar, numeral 25 del ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.

Las áreas de oportunidad identificadas en el desempeño del INFONACOT en materia del fomento e incremento en la afiliación de centros de trabajo, tienen una serie de implicaciones para los trabajadores formales, el propio INFONACOT y para la economía en general. En el caso de los trabajadores formales, el que la empresa en la que laboran no esté afiliada, limita su acceso al crédito y, por tanto, en su capacidad para adquirir bienes y servicios, como educación, salud, mejoramiento de vivienda, y electrodomésticos. Respecto del INFONACOT, no incrementar la afiliación de centros de trabajo incide en no aumentar de manera significativa la base de personas trabajadoras formales en condiciones para acceder al crédito, lo que a su vez repercute en sus ingresos, en limitar el alcance de los programas del Instituto para mejorar el bienestar de los trabajadores, y en su capacidad para cumplir con su objeto referente a promover el ahorro de los trabajadores, otorgarles financiamiento y garantizar su acceso a créditos, para la adquisición de bienes y pago de servicios. En cuanto a la economía en general, la menor capacidad de compra de los trabajadores incide en el consumo y limita la demanda de bienes y servicios.

Además, si bien, desde 2012, de conformidad con lo mandatado en el artículo 132, fracción XXVI Bis, de la Ley Federal del Trabajo, los patrones tienen la obligación de afiliar al centro de trabajo al INFONACOT, a efecto de que los trabajadores puedan ser sujetos del crédito que proporciona dicha entidad, los resultados muestran la necesidad de que todos los sectores involucrados, gobierno, empresas y trabajadores, colaboren para aumentar la afiliación al INFONACOT y aprovechar al máximo los beneficios que este organismo ofrece a las personas trabajadoras formales. Como hechos posteriores, se identificó que la Secretaría del Trabajo y Previsión Social publicó en el Diario Oficial de la Federación del 4 de abril de 2024, el Decreto por el que se reforma la fracción III del artículo 994 de la Ley Federal del Trabajo, el cual establece una sanción para aquellas empresas que no cumplan con afiliarse al INFONACOT, que va de 50 a 1,500 veces la Unidad de Medida y Actualización.

001 Pre-recomendación 001

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores establezca mecanismos y actividades de control para asegurar que las campañas que se implementen en medios digitales e impresos, para impulsar la afiliación de los centros de trabajo al INFONACOT, se estructuren con los elementos mínimos referentes a definir objetivos claros y medibles; identificar la población objetivo de centros de trabajo a la que se dirigirán; seleccionar y justificar los canales de comunicación adecuados; establecer un presupuesto y un cronograma; crear materiales de comunicación pertinentes; establecer mecanismos para monitorear la implementación de las campañas, y evaluar sus resultados. Lo anterior, con el fin de ajustar su operación a las mejores prácticas de buen gobierno y mejora continua; dar seguimiento al cumplimiento de sus objetivos institucionales; evaluar el impacto de sus acciones en materia de afiliación de centros de trabajo; impulsar la afiliación de los centros de trabajo al INFONACOT; alcanzar sus metas de afiliación, y ampliar el número de personas trabajadoras en condiciones de acceder a un crédito, en términos del artículo 134, primer párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; del artículo 7, fracción I, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; el artículo 45, párrafos primero y cuarto, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, del objetivo prioritario 3, estrategia prioritaria 3.2. y acción puntual 3.2.1., del PROGRAMA Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2020-2024; el objetivo prioritario 2, Estrategia prioritaria 2.1, acciones puntuales 2.1.1, 2.1.2, 2.1.3, 2.1.4 y 2.1.5, del PROGRAMA de Trabajo Institucional 2022-2024 del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; del artículo 32, artículo 34, fracción III y VII, artículo 55, fracción XII, y artículo 60, fracciones I, III, VII y VIII, del ESTATUTO Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; del numeral 1.2.0.0.0.0. del Manual de Organización General del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, y del Título Segundo, Capítulo I, Numeral 9, Norma Segunda Administración de Riesgos, Principio y elemento de control 6, Objetivos 6.01, 6.03, 6.05 y 6.06; Norma Tercera. Actividades de Control, numeral 14, Norma Cuarta. Informar y Comunicar, numeral 25 del ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno e informe a la Auditoría Superior de la Federación de las medidas emprendidas.

002 Pre-recomendación 002

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores establezca mecanismos y actividades de control para asegurar que se documente la totalidad de convenios de colaboración que se suscriban con cámaras empresariales, con sindicatos, y con las dependencias y entidades de los tres órdenes de gobierno, y para valorar el impacto de dichos convenios en la afiliación de centros de trabajo y en la ampliación del número de personas trabajadoras en condiciones de acceder a un crédito. Lo anterior, con el fin de contar con elementos de decisión para la definición de estrategias de afiliación; ajustar su operación a las mejores prácticas de buen gobierno y mejora continua; dar seguimiento al cumplimiento de sus objetivos institucionales; evaluar el impacto de sus acciones en materia de afiliación de centros de trabajo; impulsar la afiliación de los centros de trabajo al INFONACOT; alcanzar sus metas de afiliación, y ampliar el número de personas trabajadoras en condiciones de acceder a un crédito; en términos de lo establecido en el artículo 134, primer párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 7, fracción I, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; artículo 45, párrafos primero y cuarto, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, y del Título Segundo, Capítulo I, Numeral 9, Norma Segunda Administración de Riesgos, Principio y elemento de control 6, Objetivos 6.01, 6.03, 6.05 y 6.06; Norma Tercera. Actividades de Control, numeral 14, Norma Cuarta. Informar y Comunicar, numeral 25 del ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno e informe a la Auditoría Superior de la Federación de las medidas emprendidas.

003 Pre-recomendación 003

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores establezca mecanismos y actividades de control para asegurar que, en la formulación y actualización de su Programa de Trabajo Institucional, se definan indicadores adecuados y suficientes para medir el logro de sus objetivos prioritarios, con el fin de identificar desviaciones y tomar acciones correctivas a tiempo; mejorar la rendición de cuentas, y facilitar la evaluación del uso eficiente de los recursos y la toma de decisiones, en términos de lo establecido en el artículo 134, primer párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; del artículo 7, fracción I, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; el artículo 45, párrafos primero y cuarto, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; artículo 9 del Reglamento de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, y del Título Segundo, Capítulo I, Numeral 9, Norma Segunda Administración de Riesgos, Principio y elemento de control 6, Objetivo 6.03 del ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno e informe a la Auditoría Superior de la Federación de las medidas emprendidas.

004 Pre-recomendación 004

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores establezca mecanismos y actividades de control que posibiliten dar seguimiento a los avances en las metas de afiliación de centros de trabajo de cada una de sus cuatro direcciones regionales, con la finalidad de definir e implementar acciones preventivas, detectivas o correctivas enfocadas a que dichas oficinas regionales logren las metas de afiliación de centros de trabajo, e incidir en incrementar el número de personas trabajadoras con posibilidad de acceder al crédito que otorgar el instituto, en términos de lo establecido en el artículo 134, primer párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 7 fracción I de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; artículo 45, párrafos primero y cuarto de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, y del Título Segundo, Capítulo I, Numeral 9, Norma Segunda Administración de Riesgos, Principio y elemento de control 6, Objetivos 6.01, 6.03, 6.05 y 6.06; Norma Tercera. Actividades de Control, numeral 14, Norma Cuarta. Informar y Comunicar, numeral 25 del ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno e informe a la Auditoría Superior de la Federación de las medidas emprendidas.

NÚM. DEL RESULTADO: 2

CON OBSERVACIÓN

SI (X)

NO ()

PROCEDIMIENTO NÚM.: 2

DESCRIPCIÓN DEL RESULTADO: OTORGAMIENTO DE CRÉDITO

La normativa identificada por el grupo auditor, referente al otorgamiento de crédito, a cargo del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, se presenta a continuación:

Normativa	Contenido
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos ²²	
Artículo 134, primer párrafo	Los recursos económicos de que dispongan la Federación, las entidades federativas, los Municipios y las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México, se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados.
Ley General de Responsabilidades Administrativas ²³	
Artículo 7, fracción I	Los Servidores Públicos observarán en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, los principios de disciplina, legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, imparcialidad, integridad, rendición de cuentas, eficacia y eficiencia que rigen el servicio público. Para la efectiva aplicación de dichos principios, los Servidores Públicos observarán las siguientes directrices: I. Actuar conforme a lo que las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas les atribuyen a su empleo, cargo o comisión, por lo que deben conocer y cumplir las disposiciones que regulan el ejercicio de sus funciones, facultades y atribuciones;
Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria ²⁴	
Artículo 45, párrafos primero y cuarto	Párrafo primero: los responsables de la administración en los ejecutores de gasto serán responsables de la administración por resultados; para ello deberán cumplir con oportunidad y eficiencia las metas y objetivos previstos en sus respectivos programas, conforme a lo dispuesto en esta Ley y las demás disposiciones generales aplicables. Párrafo cuarto: los ejecutores de gasto deberán contar con sistemas de control presupuestario que promuevan la programación, presupuestación, ejecución, registro e información del gasto de conformidad con los criterios establecidos en el párrafo segundo del artículo 1 de esta Ley, así como que contribuyan al cumplimiento de los objetivos y metas aprobados en el Presupuesto de Egresos.
Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores. ²⁵	
Artículo 2, primer párrafo	El Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores tendrá como objeto promover el ahorro de los trabajadores, otorgarles financiamiento y garantizar su acceso a créditos, para la adquisición de bienes y pago de servicios.
Artículo 8, fracción IV.	Para el cumplimiento de su objeto, el Instituto contará con las siguientes atribuciones: IV. Instrumentar acciones que permitan obtener a los trabajadores financiamiento para la adquisición de bienes y servicios, en las mejores condiciones de precio, calidad y crédito;
Artículo 9, fracción I y II	Para el cumplimiento de su objeto, el Instituto sólo podrá realizar las siguientes operaciones: I. Garantizar los créditos y, en su caso, otorgar financiamiento para la operación de los almacenes y tiendas a que se refiere el artículo 103 de la Ley Federal del Trabajo; II. Otorgar financiamiento a los trabajadores para la adquisición de bienes y pago de servicios y garantizar dichas adquisiciones y pagos;
Reglamento de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores. ²⁶	
Artículo 3, fracción III.	Además de las definiciones contenidas en el artículo 4 de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, para los efectos del presente Reglamento se entenderá por: III. Financiamiento, préstamo o crédito. Las cantidades de dinero otorgadas a los trabajadores por el Instituto, para la adquisición de bienes y pago de servicios,
Artículo 14, fracción IV	Para asegurar la calidad y las mejores prácticas en el otorgamiento de crédito, el Instituto deberá: IV. Desarrollar alternativas de financiamiento para atender las necesidades de crédito de los trabajadores.
Artículo 15, primer párrafo, fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII y VIII	El Instituto podrá conceder a los trabajadores créditos destinados para la adquisición de bienes y pago de servicios comprendidos dentro de sus programas de crédito, en los siguientes rubros: I. Formación educativa y capacitación para el trabajador y su familia; II. Servicios de salud; III. Mejoramiento de la vivienda, incluyendo autoconstrucción; IV. Mobiliario y enseres para el hogar, equipo informático, instrumentos musicales, ropa y calzado; V. Apoyo a empresas y talleres familiares, que incluye maquinaria y equipamiento menor, materiales y herramienta; VI. Vehículos de uso familiar y de trabajo nuevos y usados, debidamente legalizados;

22 Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 05 de febrero de 1917, última reforma 6 de junio de 2023.

23 Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016, última reforma 27 de diciembre de 2022.

24 Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de marzo de 2006, última reforma 13 de noviembre de 2023.

25 Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 24 de abril de 2006, última reforma publicada el 10 de -enero de 2014.

26 Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de noviembre de 2006.

	VII. Esparcimiento y cultura, que incluye viajes turísticos, y VIII. Seguridad patrimonial, que incluye gastos notariales, seguros y servicios funerarios.					
PROGRAMA Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2020-2024. ²⁷						
Objetivo prioritario 3, estrategia prioritaria 3.2. y acción puntual 3.2.4.		3. Recuperar el poder adquisitivo de los salarios mínimos y los ingresos para mejorar la calidad de vida de las y los trabajadores 3.2. Garantizar el acceso a financiamiento en condiciones favorables a las personas trabajadoras formales, para incrementar su calidad de vida y la de sus familias 3.2.4. Dar continuidad y fortalecer iniciativas de financiamiento aprobadas para mujeres trabajadoras y personas trabajadoras damnificadas por desastres naturales, así como generar iniciativas que permitan diseñar créditos preferenciales para otros segmentos específicos de personas trabajadoras formales .				
PROGRAMA de Trabajo Institucional 2022-2024 del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores. ²⁸						
	Objetivo prioritario 1	Garantizar el acceso al crédito en condiciones favorables, y a los servicios financieros derivados del mismo, a las personas trabajadoras formales de todos los segmentos de la población.	Indicador	Trabajadores con Crédito en el periodo.	Meta 2023	1,345,411 personas trabajadoras
Estrategia prioritaria 1.1, acciones puntuales 1.1.1 y 1.1.2.		1.1. Ofrecer el crédito del Instituto a nivel nacional, para las personas trabajadoras formales de los centros de trabajo afiliados, que cumplan con los requisitos para su otorgamiento. 1.1.1. Impulsar el otorgamiento de crédito mediante la gestión eficiente de los procedimientos en las sucursales del Instituto a nivel nacional. 1.1.2. Fomentar de manera focalizada, el crédito entre las personas trabajadoras formales de los centros de trabajo afiliados que cumplen los requisitos, las cuales no conocen los beneficios del financiamiento, y por lo tanto no lo han solicitado con anterioridad.				
ESTATUTO Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores. ²⁹						
Artículo 32.		En adición a lo que señala la Ley en su artículo 21, el Comité de Operaciones auxiliará al Consejo en el seguimiento del cumplimiento de los objetivos institucionales, a través de la propuesta, análisis y evaluación de estrategias comerciales, de promoción y de desarrollo de productos, canales y servicios , orientados a promover e incrementar el otorgamiento del crédito y la afiliación de centros de trabajo, en beneficio del personal trabajador formal, así como fomentar la cultura financiera.				
Artículo 34, fracción I, II, III y IV		El Comité de Operaciones, en adición a lo señalado en el artículo 21 de la Ley, y demás disposiciones que por su naturaleza le resulten aplicables, tendrá las facultades siguientes: I. Presentar para aprobación del Consejo, los esquemas de nuevos productos, proyectos digitales, nuevos canales de atención, servicios y pruebas piloto; II. Presentar para conocimiento del Consejo los mecanismos operativos de nuevos productos y programas, a través de los canales alternos de venta aprobados por este Comité; III. Proponer para aprobación del Consejo las estrategias comerciales y de afiliación de centros de trabajo, con la finalidad de dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos institucionales; IV. Aprobar las promociones, investigaciones de mercado, análisis de la competencia y otros temas relacionados, con la finalidad de dar seguimiento al cumplimiento de los objetivos institucionales;				
Artículo 37, fracciones I y II		El Comité de Crédito, en adición a lo que señala la Ley en su artículo 22, y demás disposiciones que por su naturaleza le resulten aplicables, tendrá las facultades siguientes: I. Presentar, para aprobación del Consejo, los objetivos, lineamientos y políticas generales en materia de originación y administración del crédito , así como lo relativo a la recuperación extrajudicial y judicial, inscritas en el Manual de Crédito y sus respectivas actualizaciones; II. Presentar, para aprobación del Consejo, los procedimientos específicos en materia de originación y administración del crédito ;				
Artículo 55, fracciones IX y X		LA DIRECCIÓN GENERAL, en adición a lo previsto en el artículo 28 de la Ley, 32 de su Reglamento, 22 y 59 de la Ley Federal de Entidades Paraestatales, 15 de su Reglamento y demás normatividad aplicable, tendrá las siguientes atribuciones y facultades: IX. Asegurar el cumplimiento de los objetivos, lineamientos, metodologías y políticas para la originación y administración del crédito, así como de la elaboración, implementación y aplicación adecuada del Manual de Crédito; X. Verificar que exista congruencia entre los objetivos, lineamientos y políticas, la infraestructura de apoyo y las funciones de originación y administración del crédito, así como el cumplimiento de los primeros, e informar, en su caso, cuando menos una vez al año las desviaciones que se detecten con respecto al cumplimiento de los objetivos, lineamientos, políticas, procedimientos y estrategias de crédito, tanto a los Comités de Apoyo como al Consejo;				
Artículo 60, fracciones I, III, VI, VII y VIII		La persona Titular de la DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA COMERCIAL tendrá las siguientes atribuciones y facultades: I. Dirigir el desarrollo del programa anual de trabajo del área, que incluye las metas de colocación, las estrategias de afiliación de centros de trabajo, el diseño de nuevos productos, herramientas digitales, campañas de mercadotecnia, canales y atención a la población trabajadora formal, así como informar periódicamente los resultados al respecto; III. Definir los objetivos de las campañas promocionales para la afiliación de centros de trabajo y otorgamiento de créditos a trabajadores/as; VI. Proponer, para aprobación del Consejo, a través de la Dirección General la creación y/o modificación de nuevos productos para la inclusión en nuevos mercados; VII. Supervisar la implementación y ejecución de los eventos o programas masivos de promoción de crédito y/o afiliación de centros de trabajo; VIII. Promover la firma de convenios de afiliación, colaboración y difusión, con instituciones públicas y privadas; y en su caso, suscribirlos con la finalidad de impulsar la afiliación de centros de trabajo y el otorgamiento de crédito a los /las trabajadores/as formales, y				

27 Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de junio de 2020.

28 Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2022.

29 Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 15 de julio de 2022.

Manual de Organización General del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores ³⁰	
1.0.0.0.0. Dirección General	Objetivo general Dirigir la administración del factor humano y los recursos financieros, tecnológicos y materiales, así como definir el plan estratégico de operación del Instituto FONACOT, con base en los lineamientos de la Presidencia de la República, del Sector Laboral y del H. Consejo Directivo del Instituto FONACOT, a fin de proporcionar crédito a trabajadores, para la adquisición de bienes y servicios que contribuyan a su desarrollo y el de sus familias buscando que eleven la calidad de vida y el fomento al ahorro, en apego a los principios éticos de legalidad, imparcialidad, eficiencia, honradez, lealtad y valores de igualdad, no discriminación, liderazgo, cooperación, interés público, respeto a los derechos humanos, transparencia, rendición de cuentas y equidad de género.
1.2.0.0.0.0. Dirección General Adjunta Comercial	Funciones: 1. Coordinar el desarrollo del programa anual de trabajo del área, que incluye las metas de colocación , las estrategias de afiliación de centros de trabajo, el diseño de nuevos productos, campañas de mercadotecnia, canales y atención a los trabajadores formales, así como informar periódicamente los resultados al respecto. 5. Dirigir la implementación y ejecución de los eventos o programas masivos de promoción de crédito y /o afiliación de centros de trabajo. 6. Asegurar el seguimiento a los convenios de afiliación, colaboración y difusión, con instituciones públicas y privadas y en su caso, suscribirlos con la finalidad de promover la afiliación de centros de trabajo y el otorgamiento de crédito a los trabajadores formales.
Resolución 70/1: Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. ³¹	
Objetivo 8. Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos.	8.3. Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros
Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Planeación ³²	
Artículo Quinto Transitorio	Las Administraciones Públicas Federales correspondientes a los periodos 2018-2024 y 2024-2030 podrán considerar en su contenido las estrategias para el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y sus metas, contenidos en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.
ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno ³³	
Artículo primero	El presente Acuerdo tiene por objeto establecer las disposiciones, que las dependencias y entidades paraestatales de la Administración Pública Federal, la Consejería Jurídica del Ejecutivo Federal, los órganos reguladores coordinados en materia energética y la Procuraduría General de la República deberán observar para el establecimiento, supervisión, evaluación, actualización y mejora continua de su Sistema de Control Interno Institucional.
Título Segundo Modelo estándar de Control Interno Capítulo I. Estructura del Modelo Numeral 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno. Norma Segunda. Administración de Riesgos. Principio y elemento de control 6. Definir Metas y Objetivos institucionales.	Es el proceso dinámico desarrollado para identificar, analizar, evaluar, responder, supervisar y comunicar los riesgos, incluidos los de corrupción, inherentes o asociados a los procesos por los cuales se logra el mandato de la institución, mediante el análisis de los distintos factores que pueden provocarlos, con la finalidad de definir las estrategias y acciones que permitan mitigarlos y asegurar el logro de metas y objetivos institucionales de una manera razonable, en términos de eficacia, eficiencia y economía en un marco de transparencia y rendición de cuentas. Definición de Objetivos. 6.01 La administración debe definir objetivos en términos específicos y medibles para permitir el diseño del control interno y sus riesgos asociados. 6.03 La administración debe definir objetivos en términos medibles cuantitativa y/o cualitativamente de manera que se pueda evaluar su desempeño. 6.05 La administración debe evaluar y, en su caso, replantear los objetivos definidos para que sean consistentes con los requerimientos externos y las expectativas internas de la institución, así como con el Plan Nacional de Desarrollo, los Programas Sectoriales, Institucionales, Especiales y demás planes, programas y disposiciones aplicables. 6.06 La administración debe determinar si los instrumentos e indicadores de desempeño para los objetivos establecidos son apropiados para evaluar el desempeño de la institución.
Título Segundo Modelo estándar de Control Interno Capítulo I Estructura del Modelo Numeral 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno. Norma Tercera. Actividades de Control	Son las acciones que define y desarrolla la Administración mediante políticas, procedimientos y tecnologías de la información con el objetivo de alcanzar las metas y objetivos institucionales; así como prevenir y administrar los riesgos, incluidos los de corrupción. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la institución, en las diferentes etapas de sus procesos en el entorno tecnológico, y sirven como mecanismos para asegurar el cumplimiento de las metas y objetivos y prevenir la ocurrencia de actos contrarios a la integridad. Cada actividad de control que se aplique debe ser suficientes para evitar la materialización de los riesgos y minimizar el impacto de sus consecuencias. Norma Tercera. Actividades de Control 14 Se encuentran claramente definidas las actividades de control en cada proceso, para cumplir con las metas comprometidas con base en el presupuesto asignado del ejercicio fiscal.
Título Segundo Modelo estándar de Control Interno Capítulo I. Estructura del Modelo Numeral 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno. Norma Cuarta. Informar y Comunicar	La información y comunicación son relevantes para el logro de los objetivos institucionales. Al respecto, la Administración debe establecer mecanismos que aseguren que la información relevante cuenta con los elementos de calidad suficientes y que los canales de comunicación tanto al interior como al exterior son efectivos. Usar Información relevante y de calidad Norma Cuarta. Informar y Comunicar 25 Existe en cada proceso un mecanismo para generar información relevante y de calidad (accesible, correcta, actualizada, suficiente, oportuna, válida y verificable), de conformidad con las disposiciones legales y administrativas aplicables.

30 Vigencia del 25 de octubre de 2018.

31 Asamblea General de las Naciones Unidas, Resolución 70/1: Transformar nuestro mundo: la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible, publicado el 21 de octubre de 2015.

32 Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 16 de febrero de 2018.

33 Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 3 de noviembre de 2016, última reforma del 5 de septiembre de 2018

En el artículo 2, primer párrafo, de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (LIFNCT),³⁴ se establece que el Instituto “tendrá como objeto promover el ahorro de los trabajadores, otorgarles financiamiento y garantizar su acceso a créditos, para la adquisición de bienes y pago de servicios”. Asimismo, en el artículo 14, fracción IV, del Reglamento de dicha Ley se menciona que el Instituto deberá desarrollar alternativas de financiamiento para **atender las necesidades de crédito de los trabajadores**.

En el análisis del Decreto que ordena la constitución de un fideicomiso para la operación del Fondo de Fomento y Garantía para el Consumo de los Trabajadores, del Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social (PSTPS) 2020-2024,³⁵ y del Programa de Trabajo Institucional (PTI) 2022-2024 del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores,³⁶ se identificó que el problema diagnosticado, en el que se inserta la operación del Instituto, se refiere a que las personas trabajadoras formales con menores ingresos enfrentan mayores costos y menor acceso al crédito y a los servicios financieros; asimismo, se plantea que mediante los créditos que otorga el Instituto se busca proteger la capacidad adquisitiva de las personas trabajadoras formales y facilitarles el acceso a satisfactores.

En el Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2020-2024, se estableció el Objetivo prioritario 3 “Recuperar el poder adquisitivo de los salarios mínimos y los ingresos para mejorar la calidad de vida de las y los trabajadores”, con la estrategia prioritaria 3.2 “Garantizar el acceso a financiamiento en condiciones favorables a las personas trabajadoras formales, para incrementar su calidad de vida y la de sus familias”.

Además, en el PTI 2022-2024 del Instituto se establece el Objetivo Prioritario 1 “Garantizar el acceso al crédito en condiciones favorables, y a los servicios financieros derivados del mismo, a las personas trabajadoras formales de todos los segmentos de la población”, el cual incluye la estrategia prioritaria referente a “Ofrecer el crédito del Instituto a nivel nacional, para las personas trabajadoras formales de los centros de trabajo afiliados, que cumplan con los requisitos para su otorgamiento”.

De lo anterior, se identifica que el otorgamiento de créditos es una función sustantiva del Instituto FONACOT, que inciden en el bienestar y la calidad de vida de las personas trabajadoras formales, al permitirles acceder a bienes y servicios que de otra manera no podrían costear, y fomentan la inclusión financiera de los trabajadores, permitiéndoles acceder a productos y servicios financieros formales.

En este contexto, en el presente resultado se analizó la eficacia del Instituto FONACOT, en 2023, en la implementación de estrategias comerciales, de promoción y de desarrollo de productos, canales y servicios, con el fin de incrementar el otorgamiento de créditos a los trabajadores, para lo cual se desarrollaron los apartados siguientes: a) Cuantificación de la población potencial y objetivo del número de trabajadores en los centros de trabajo susceptibles de obtener un crédito; b) Estrategias y acciones orientadas a promover el otorgamiento de créditos; c) Otorgamiento de créditos; d) Participación en el mercado de créditos de nómina, y e) Contribución del Instituto FONACOT a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

34 Diario Oficial de la Federación, Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, México, publicada el 24 de abril de 2006, última reforma publicada el 10 de enero de 2024.

35 Diario Oficial de la Federación, Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2020-2024, México, 24 de junio de 2020.

36 Diario Oficial de la Federación, Programa de Trabajo Institucional 2022-2024 del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, México, 28 de junio de 2022.

a) Cuantificación de la población potencial y objetivo del número de trabajadores en los centros de trabajo susceptibles de obtener un crédito



En cuanto a la cuantificación de las personas trabajadoras formales que, a 2023, constituyeron la población potencial y objetivo para obtener un crédito, el Instituto informó que “tomando como base el número de centros de trabajo afiliados ante el Instituto FONACOT, de los cuales 196,008 al cierre de diciembre 2023 se encontraban en estatus activo, el potencial de Personas Trabajadoras a las que se les podía otorgar crédito fue de 12.6 millones”,³⁷ como se observa en el cuadro siguiente:

POBLACIÓN POTENCIAL Y OBJETIVO DE TRABAJADORES PARA OBTENER UN CRÉDITO DEL INFONACOT, 2023

Centros de trabajo afiliados en estatus activo	Personas Trabajadoras	Trabajadores con crédito	Población potencial y objetivo
196,008	14,335,361	1,664,587 (11.6%)	12,670,774 (88.4%)

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con base en la nota informativa proporcionada por el Instituto FONACOT mediante el oficio número SGCP/E/056/2024, del 03 de mayo de 2024.

Nota: la cifra de 1,664,587 trabajadores con crédito informada por el Instituto, difiere de los 1,493,673 señalados en el Acta de la Octogésima Primera Sesión Ordinaria del Comité de Operaciones, del 24 de enero de 2024, y de los 1,678,129 reportados en la Cuenta Pública como resultado del indicador “Trabajadores con crédito en el periodo” de la MIR de Programa presupuestario E009, y en el Reporte Anual 2023 del INFONACOT, sin que en la información proporcionada se especificaran las causas.

De lo anterior, se observa que los 196,008 centros de trabajo afiliados y con estatus activo, contaron con 14,335,361 personas trabajadoras formales, que significaron el 64.0% del total de 22,409,268 personas trabajadoras formales (19,277,272 trabajadores permanentes y 3,131,996 trabajadores eventuales), con lo que el Instituto informó que contaron los 1,077,883 centros de trabajo registrados por el IMSS, en 2023.³⁸

De acuerdo con lo informado por el Instituto, 1,664,587 (11.6%) personas trabajadoras contaron con un crédito FONACOT, en 2023, lo que indica que 12,670,774 (88.4%) personas trabajadoras representaron la población potencial y objetivo susceptible de recibir un crédito del Instituto.

En cuanto a la estimación de la demanda de crédito que el Instituto podía satisfacer, respecto de su población potencial y objetivo, el grupo auditor identificó que en la introducción del PTI 2022-2024 del INFONACOT, se señala que “cuenta a la fecha con un mercado potencial de 12,546,965 personas trabajadoras de las que se encuentran registradas en el IMSS, es decir, a través de sus mecanismos de otorgamiento crediticio, el Instituto podría satisfacer la demanda de crédito del 64.0% de ellas, incluyendo a las trabajadoras y los trabajadores de todos los segmentos de ingreso, a través de su presencia a nivel nacional y de la implementación de nuevos medios para el otorgamiento de los servicios financieros institucionales, con objeto de incrementar su calidad de vida y la de sus familias”. Al respecto, con base en los datos consignados en el PTI 2022-2024 del Instituto, de las 12,546,965 personas trabajadoras formales identificadas durante la formulación de su PTI, el instituto podría satisfacer la demanda de crédito de 8,030,057, el 64.0%; no obstante, la entidad fiscalizada no acreditó la memoria de cálculo para sustentar el cálculo de su capacidad para atender la demanda de crédito, consignada en el citado PTI, ni la actualización en 2023.

37 Información proporcionada por el Instituto FONACOT, mediante el oficio número SGCP/E/056/2024, del 03 de mayo de 2024; en respuesta a la solicitud de información que realizó el grupo auditor mediante el Anexo IV del Acta de la Reunión Virtual para la Formalización e Inicio de los Trabajos de Auditoría que se realizan por Medios Electrónicos número 2023_0174_AFITAME_001, del 11 de abril de 2024.

38 Información proporcionada por el Instituto FONACOT, mediante el oficio número SGCP/E/056/2024, del 03 de mayo de 2024; en respuesta a la solicitud de información que realizó el grupo auditor mediante el Anexo IV del Acta de la Reunión Virtual para la Formalización e Inicio de los Trabajos de Auditoría que se realizan por Medios Electrónicos número 2023_0174_AFITAME_001, del 11 de abril de 2024.

De lo anterior, se identifica como área de oportunidad que el INFONACOT formule la metodología para que, con base en los recursos de los que dispone, el monto disponible de las líneas de crédito y Certificados Bursátiles Quirografarios a los que tiene acceso, el comportamiento de sus indicadores financieros, y lo establecido en la regulación financiera aplicable, cuantifique su capacidad crediticia en términos de la demanda de créditos de las personas trabajadoras formales que podría atender, dentro de los límites y cumpliendo con la normativa emitida por la CNBV, lo que le posibilitaría contar con un referente para definir estrategias y sus metas anuales y de mediano plazo de otorgamiento de créditos, para promover un crecimiento sostenible en el otorgamiento de créditos, y valorar la eficiencia en el uso de sus fuentes de financiamiento referentes a recursos provenientes de la recuperación de la cartera de crédito (cobranza), de las emisiones de certificados bursátiles, y de las líneas de crédito; así como potenciar el cumplimiento de su objeto referente a “promover el ahorro de los trabajadores, otorgarles financiamiento y garantizar su acceso a créditos, para la adquisición de bienes y pago de servicios”, y su impacto en la atención de la problemática referente a que las personas trabajadoras formales con menores ingresos enfrentan mayores costos y menor acceso al crédito y a los servicios financieros, y en proteger la capacidad adquisitiva de las personas trabajadoras formales y facilitarles el acceso a satisfactores.

También, se identificó que, para 2023, el Instituto incluyó en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del programa presupuestario E009 “Crédito a Trabajadores”, los indicadores “Nuevos Trabajadores con Crédito”, con la meta de 410,874 nuevos trabajadores con crédito,³⁹ y “Trabajadores con Crédito en el periodo”, con la meta de 1,461,752 trabajadores que ejercen crédito, que representan el 2.9% y el 10.2% del total de 14,335,361 personas trabajadoras de los 196,008 centros de trabajo con estatus de activo, en 2023, lo que refuerza la importancia de que el Instituto cuantifique su capacidad crediticia en términos de la demanda de créditos de las personas trabajadoras formales que podría atender, como insumo para valorar la racionalidad de las metas de nuevos trabajadores con crédito y trabajadores que ejercen crédito, en función de dicha capacidad.

Al respecto, se identificó que en los argumentos informados por el INFONACOT para la definición de sus metas, se determinan con base en los resultados del ejercicio anterior, lo que evidencia una definición inercial de metas y la necesidad de adoptar un enfoque más proactivo y estratégico en dicho proceso, con el fin de establecer metas más retadoras, alineadas con la visión y razón de ser del INFONACOT.

Además, como se señala en el resultado número 7 “Fuentes de financiamiento, desempeño y sostenibilidad financiera” del presente documento, a 2023, los resultados de la recuperación de cartera, el monto disponible de las líneas de crédito y Certificados Bursátiles Quirografarios a los que tiene acceso, y los indicadores financieros muestran que el INFONACOT tiene margen para otorgar un mayor número de créditos y, con ello, aumentar su participación en el mercado de créditos de nómina y beneficiar a un mayor número de personas trabajadoras formales.

b) Estrategias y acciones orientadas a promover el otorgamiento de créditos



En este apartado se analizaron los resultados del Instituto en la atención de las acciones puntuales establecidas en el PTI 2022-2024 relacionadas con ofrecer crédito a nivel nacional para las personas trabajadoras formales de los centros de trabajo afiliados, y los correspondientes a la Dirección General Comercial Adjunta del Instituto, área relacionada con el otorgamiento de créditos.

PTI del INFONACOT 2022-2024

En el PTI del INFONACOT 2022-2024 se estableció el Objetivo prioritario 1 “Garantizar el acceso al crédito en condiciones favorables, y a los servicios financieros derivados del mismo, a las personas trabajadoras formales de todos los segmentos de la población”, el cual incluye la estrategia prioritaria 1.1 “Ofrecer el crédito del Instituto a nivel nacional, para las personas trabajadoras

³⁹ Información proporcionada por el Instituto FONACOT, mediante el oficio número SGCPE/071/2024, del 03 de junio de 2024; en respuesta a la solicitud de información complementaria que realizó el grupo auditor mediante el oficio DGADDE/108/2024, del 20 de mayo de 2023.

formales de los centros de trabajo afiliados, que cumplan con los requisitos para su otorgamiento”, con dos acciones puntuales. Respecto de los resultados de las acciones puntuales, el Instituto informó lo siguiente:

ACCIONES PARA ATENDER LAS ACCIONES PUNTUALES DEL OBJETIVO 1, ESTRATEGIA PRIORITARIA 1.1, DEL PROGRAMA DE TRABAJO INSTITUCIONAL 2022-2024

Objetivo prioritario 1 Garantizar el acceso al crédito en condiciones favorables, y a los servicios financieros derivados del mismo, a las personas trabajadoras formales de todos los segmentos de la población.		
Estrategia prioritaria 1.1. Ofrecer el crédito del Instituto a nivel nacional, para las personas trabajadoras formales de los centros de trabajo afiliados, que cumplan con los requisitos para su otorgamiento.		
Acción puntual	Resultados	Observación
1.1.1. Impulsar el otorgamiento de crédito mediante la gestión eficiente de los procedimientos en las sucursales del Instituto a nivel nacional	El Instituto informó que, en 2023, la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones llevó a cabo visitas de supervisión en las Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones, con el uso de una guía elaborada con base en los Procedimientos Específicos de Originación de Crédito y el Procedimiento Específico de Administración del Crédito. Precisó que en las visitas se detectaron áreas de oportunidad y se determinaron acuerdos y compromisos para la atención de los hallazgos, y proporcionó las minutas en donde se consignan. Asimismo, señaló que al detectarse inconsistencias en los procesos normativos supervisados, la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones emite sus propuestas de mejora a los procesos.	Las acciones acreditadas por el Instituto se corresponden con la acción puntual.
1.1.2. Fomentar de manera focalizada, el crédito entre las personas trabajadoras formales de los centros de trabajo afiliados que cumplen los requisitos, las cuales no conocen los beneficios del financiamiento, y por lo tanto no lo han solicitado con anterioridad.	El Instituto precisó que, durante 2023, lanzó campañas promocionales dirigidas a través de correo electrónico, redes sociales y medios electrónicos de manera masiva a personas trabajadoras. Además, que realizó la difusión a las personas trabajadoras formales de los centros de trabajo afiliados que cumplen los requisitos y las cuales no conocen los beneficios del crédito a través de los medios digitales: Mailing, WhatsApp y SMS utilizando bases de datos de personas trabajadoras pertenecientes a centros de trabajo afiliados. Asimismo, remitió 4 correos electrónicos: uno enviado a cámaras y asociaciones, en el que se incluye propaganda a fin de recordar a las personas trabajadoras que pueden usar su crédito Fonacot en el regreso a clases; otro en el que se incluye una captura de pantalla de mailing con motivo de fomentar el crédito, y dos correos específicos a dos trabajadores, a fin de fomentar la solicitud del crédito que ofrece el Instituto.	Si bien las acciones acreditadas por el Instituto se corresponden con la acción puntual, no dispuso de información del análisis y evaluación del impacto de dichas actividades, en términos de nuevos trabajadores con crédito. De lo anterior, se identifica como área de oportunidad que el Instituto analice y evalúe la incidencia de dichas campañas y actividades de fomento en el incremento en el otorgamiento de créditos.

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con base en las notas y la evidencia proporcionada por el Instituto FONACOT, mediante el oficio número SGCP/071/2024, del 03 de junio de 2024.

De lo anterior, el Instituto sustentó que, en 2023, realizó acciones para atender las acciones puntuales de la estrategia prioritaria 1.1., del objetivo estratégico 1 establecido en su PTI 2022-2024, referentes a visitas de supervisión en las Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones, campañas promocionales, y actividades de difusión. No obstante, se identificó como área de oportunidad, que el Instituto establezca actividades y mecanismos de control con el fin de captar información que posibilite analizar y evaluar el impacto de las campañas y actividades de difusión en los centros de trabajo, en términos de nuevos trabajadores con crédito como resultado de dichas actividades de fomento; lo que le posibilitaría establecer un proceso de retroalimentación y mejora continua en dichas actividades, así como generar información para la toma de decisiones sobre estrategias comerciales para impulsar el otorgamiento de créditos para las personas trabajadoras formales. La recomendación correspondiente se encuentra en el resultado núm. 1 Afiliación de centros de trabajo, del presente documento.

Plan de trabajo 2023 de la Dirección General Adjunta Comercial



De conformidad con el artículo 60, fracciones I, III, VI, VII y VIII, del Estatuto Orgánico del Instituto FONACOT, a la Dirección General Adjunta Comercial le corresponde “I. Dirigir el desarrollo del programa anual de trabajo del área, que incluye las metas de colocación, las estrategias de afiliación de centros de trabajo, el diseño de nuevos productos, herramientas digitales, campañas de mercadotecnia, canales y atención a la población trabajadora formal, así como informar periódicamente los resultados al respecto; III. Definir los objetivos de las campañas promocionales para la afiliación de centros de trabajo y otorgamiento de créditos a trabajadores/as; VI. Proponer, para aprobación del Consejo, a través de la Dirección General la creación y/o modificación de nuevos productos para la inclusión en nuevos mercados; VII. Supervisar la implementación y ejecución de los eventos o programas masivos de promoción de crédito y/o afiliación de centros de trabajo, y VIII. Promover la firma de convenios de afiliación, colaboración y difusión, con instituciones públicas y privadas, y en su caso, suscribirlos con la finalidad de impulsar la afiliación de centros de trabajo y el otorgamiento de crédito a los /las trabajadores/as formales”.

Al respecto, el Instituto proporcionó el “Plan de Trabajo 2023 de la Dirección General Adjunta Comercial derivado del Programa de Trabajo Institucional 2022-2024”; en el análisis de dicho documento se identificaron los objetivos y metas relacionados con el otorgamiento de crédito, conforme se muestra en la tabla siguiente:

RESULTADOS DEL PROGRAMA DE TRABAJO 2023 DE LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA COMERCIAL

Alineación con el Programa de Trabajo Institucional 2022-2024			
Objetivo prioritario 1 Garantizar el acceso al crédito en condiciones favorables, y a los servicios financieros derivados del mismo, a las personas trabajadoras formales de todos los segmentos de la población.			
Estrategia prioritaria 1.1. Ofrecer el crédito del Instituto a nivel nacional, para las personas trabajadoras formales de los centros de trabajo afiliados, que cumplan con los requisitos para su otorgamiento.			
Acción puntual	Metas	Resultados	Observaciones
1.1.1. Impulsar el otorgamiento de crédito mediante la gestión eficiente de los procedimientos en las sucursales del Instituto a nivel nacional.	Efectividad de asistencia a sucursales de las y los trabajadores que hacen cita de 60% a 95% (Subdirección General Comercial).	El Instituto informó que “durante el ejercicio fiscal 2023, el Área Comercial unió esfuerzos con las Direcciones Estatales y de Plaza a efecto de incrementar la efectividad de las citas agenciadas por la Personas Trabajadoras para solicitar un crédito, derivado de ello, en el periodo mencionado se logró incrementar un 12% la efectividad de las citas alcanzando un 72%”. Al respecto, el Instituto proporcionó un archivo Excel con el registro de las citas programadas de enero a octubre de 2023, en el que indicó el porcentaje de efectividad en cuanto a la asistencia o inasistencia.	Las acciones acreditadas por el Instituto se corresponden con la acción puntual.
	Proporcionar mensualmente a las Direcciones Estatales bases de datos de los centros de trabajo y clientes potenciales para que puedan diseñar su estrategia de promoción de crédito (Subdirección General Comercial).	El Instituto informó que “durante el ejercicio fiscal 2023, la Subdirección General Comercial publicó para las Direcciones Estatales y de Plaza, 12 bases de datos de los centros de trabajo y clientes potenciales, las cuales eran cargadas en la plataforma SharePoint Institucional, a la cual tienen acceso los Directores Estatales y de Plaza, por lo que se les notificaba vía correo electrónico la carga de los documentos para los fines que resultaran convenientes”. Al respecto, el Instituto proporcionó captura de pantalla en donde se observa la carpeta “Centros de Trabajo 2023”, con 12 carpetas de enero a diciembre y dos archivos Excel denominados “Centro de trabajo afiliados ene-dic 2023 acumulado” y “Meta_de_afiliación_2023_vf”.	El Instituto sustentó que puso a disposición de las direcciones estatales las bases de datos de los centros de trabajo y clientes potenciales; no obstante, no acreditó que, con base en dicha información, las direcciones diseñaron estrategias de promoción de crédito.
	Supervisión aleatoria de la calidad de atención a las Personas Trabajadoras, del cumplimiento de la normatividad y de los procesos de originación de crédito a nivel nacional (Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones).	El Instituto informó que “durante las visitas de supervisión que la Dirección de Continuidad y Supervisión de Operaciones realiza de forma anual en las Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones, se verifica que sus Analistas actúen de conformidad a lo establecido en la normatividad aplicable. En el ejercicio 2023 se realizaron un total de 23 visitas de supervisión”. Al respecto, el Instituto proporcionó 23 Minutas de trabajo de visitas de supervisión realizadas a diversas sucursales, en las que se incluyeron los hallazgos y los compromisos a fin de solventarlos.	Las acciones acreditadas por el Instituto se corresponden con la acción puntual.

	Realizar reuniones para dictar las líneas estratégicas de la alta dirección en consecución con los objetivos institucionales, avances y revisión de metas comerciales, así como las políticas que coadyuven al logro de las mismas (Subdirección General Comercial).	El Instituto informó que "a efecto de determinar y establecer las estrategias comerciales para el ejercicio 2023, la Coordinación General Comercial implementó para el ejercicio 2023, reuniones remotas semanales con los Directores Comerciales Regionales y con las Direcciones comerciales centrales. Así mismo llevó a una reunión nacional elaborada con el propósito de informar los avances que se reportaban respecto a los objetivos establecidos de colocación de créditos y afiliación de centros de trabajo". Al respecto, el Instituto proporcionó evidencia de 12 correos electrónicos, uno por cada mes de 2023, con las convocatorias turnadas a los directores, a fin de llevar a cabo reuniones de seguimiento con las Direcciones Comerciales Regionales.	El Instituto sustentó que convocó a las Direcciones Comerciales Regionales y a las Direcciones Comerciales centrales a las reuniones para determinar y establecer las estrategias comerciales para 2023; no obstante, no acreditó las estrategias comerciales establecidas en dicho ejercicio.
1.1.2. Fomentar de manera focalizada, el crédito entre las personas trabajadoras formales de los centros de trabajo afiliados que cumplen los requisitos, las cuales no conocen los beneficios del financiamiento, y por lo tanto no lo han solicitado con anterioridad.	El otorgamiento de crédito a 344,913 trabajadores cautivos de centros de trabajo afiliados que cumplen con los requisitos, pero aún no conocen los beneficios del financiamiento.	El Instituto informó que "a través de la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR), durante 2023 se dio puntual seguimiento a las metas establecidas para la atracción de nuevos centros de trabajo, en ella se reportaron los siguientes resultados:" Meta Establecida: 344,913 Trabajadores Nuevos Meta Ajustada: 410,874 Trabajadores Nuevos Resultado: 499,385 Trabajadores Nuevos" Como evidencia documental, el Instituto proporcionó 12 correos electrónicos sobre los reportes mensuales de 2023 con el avance de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) en la que se incluye la meta de nuevos trabajadores con crédito, así como, un correo de octubre de 2023 mediante el cual se llevó a cabo el ajuste de metas al 4to. Trimestre del 2023.	Las acciones acreditadas por el Instituto se corresponden con la acción puntual.
	Realizar una campaña permanente dirigida a la atracción de nuevas Personas Trabajadoras con centros de trabajo afiliados, difundida de forma trimestral.	El Instituto informó que "como respuesta a las necesidades del Instituto para lograr las metas establecidas en colocación y afiliación, se cuenta con campañas de difusión permanente" y que con el objetivo de atraer a nuevas Personas Trabajadoras se difunden las siguientes campañas: <ul style="list-style-type: none"> • Producto Crédito En Efectivo. • Producto Crédito Mujer Efectivo. • Producto Crédito a Damnificados. 	Las acciones acreditadas por el Instituto se corresponden con la acción puntual.

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con base en el "Plan de Trabajo 2023 de la Dirección General Adjunta Comercial derivado del Programa de Trabajo Institucional 2020-2024", proporcionado por el Instituto FONACOT mediante el oficio número SGCPE/056/2024, del 03 de mayo de 2024.

De lo anterior, el Instituto sustentó que implementó el "Plan de Trabajo 2023 de la Dirección General Adjunta Comercial derivado del Programa de Trabajo Institucional 2020-2024", ya que acreditó que registró las citas programadas y su porcentaje de efectividad; puso a disposición de las direcciones estatales las bases de datos de los centros de trabajo y clientes potenciales; realizó visitas de supervisión a las Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones; convocó a las Direcciones Comerciales Regionales y a las Direcciones Comerciales centrales a las reuniones para determinar y establecer las estrategias comerciales; dio seguimiento al logro de la meta de nuevos trabajadores con crédito, e implementó campañas dirigida a la atracción de nuevas personas trabajadoras para obtener un crédito.

No obstante, el Instituto no sustentó que, en 2023, las Direcciones Estatales y de Plaza diseñaron e implementaron las estrategias de promoción de crédito con base en la información contenida en las bases de datos de los centros de trabajo y clientes potenciales; ni las estrategias comerciales establecidas por las Direcciones Comerciales Regionales, como resultado de las reuniones con la Coordinación General Comercial. De lo anterior, se identifica como área de oportunidad, que el Instituto establezca mecanismos y acciones de control para asegurar que, en ejercicios subsecuentes, las Direcciones Estatales y de Plaza diseñen e implementen estrategias de promoción de crédito con base en la información contenida en las bases de datos de los centros de

trabajo y clientes potenciales, y que las Direcciones Comerciales Regionales establezcan estrategias comerciales como resultado de las reuniones con la Coordinación General Comercial, con el fin de incrementar el número de nuevos trabajadores con crédito.

Estrategias comerciales para promover e incrementar el otorgamiento del crédito

En el artículo 32, del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, se establece que “en adición a lo que señala la Ley en su artículo 21, el Comité de Operaciones auxiliará al Consejo en el seguimiento del cumplimiento de los objetivos institucionales, a través de la propuesta, análisis y evaluación de estrategias comerciales, de promoción y de desarrollo de productos, canales y servicios, orientados a promover e incrementar el otorgamiento del crédito y la afiliación de centros de trabajo, en beneficio del personal trabajador formal, así como fomentar la cultura financiera”.

Al respecto, el Instituto precisó que “la Secretaría del Comité de Operaciones tiene entre otras facultades mantener informado al Consejo Directivo respecto a los asuntos presentados en las sesiones ordinarias y extraordinarias, así mismo, es responsable de solicitar a la Dirección General, la presentación de los puntos de mayor relevancia, ante dicho Órgano de Gobierno”.⁴⁰

Además, señaló que el Secretario del Comité de Operaciones debe elaborar semestralmente un informe con los asuntos relevantes tratados en las sesiones celebradas en dicho periodo, los cuales son debidamente formalizados y remitidos a la Prosecretaría del Consejo Directivo para su integración en la carpeta correspondiente, y proporcionó los informes a 2023. En la revisión de dichos informes se identificó lo siguiente:

INFORMES SEMESTRALES AL CONSEJO DIRECTIVO SOBRE LAS SESIONES DEL COMITÉ DE OPERACIONES, 2023

Sesión	Temas informados al Consejo Directivo
Septuagésima Quinta Sesión Ordinaria, del 25 de enero del 2023.	<ul style="list-style-type: none"> Informe de Resultados de la Colocación de Crédito al cierre de diciembre de 2022. Informe de Resultados de Afiliación de Centros de Trabajo al cierre de diciembre de 2022. Informe de estado de aplicación de crédito móvil. Informe de instalación de Módulos Itinerantes por parte de las Direcciones Estatales de Plaza y Representaciones. Convenios de Difusión y Campañas de promoción y difusión de noviembre a diciembre de 2022.
Vigésima Novena Sesión Extraordinaria, del 24 de febrero de 2023.	<ul style="list-style-type: none"> Propuesta de Aumento al Factor de Aportación al Fondo de Protección de Pagos INFONACOT (el comité tomó conocimiento sobre la propuesta de incrementar el factor de aportación del Fondo de Protección de Pagos de 2.056 a 2.1036, y propuso su presentación para aprobación ante el Consejo Directivo). Propuestas de Mejora en las Condiciones del Crédito INFONACOT (el comité tomó conocimiento y emitió opinión favorable para presentar ante el Consejo Directivo, la propuesta de mejora en las condiciones del crédito para eliminar la comisión por apertura en el Producto Crédito Mujer Efectivo, e inhabilitar el Producto Crédito Mujer Efectivo Región Sur y el Estado de Guerrero, permitiendo únicamente la continuidad de las renovaciones de este último y disminuir la comisión de 2.0% a 1.85%, para el Producto Crédito en Efectivo, con la finalidad de que el incremento en el factor de aportación de Fondo de Protección de Pagos no repercuta en un aumento en el Costo Anual Total del Crédito).
Septuagésima Sexta Sesión Ordinaria, del 22 de marzo del 2023	<ul style="list-style-type: none"> Informe de Resultados de la Colocación de Crédito al cierre de febrero de 2023. Informe de Resultados e impacto de la Colocación del producto Crédito Mujer Efectivo Región Sur y Guerrero. Informe de Resultados de Afiliación de Centros de Trabajo al cierre de febrero de 2023. Propuesta de adecuación de la Meta de Colocación para 2023. Informe de estado de aplicación de crédito móvil. Informe de visitas de supervisión. Informe de instalación de Módulos Itinerantes por parte de las Direcciones Estatales de Plaza y Representaciones.

⁴⁰ Información proporcionada por el Instituto FONACOT, mediante el oficio número SGCPE/056/2024, del 03 de mayo de 2024; en respuesta a la solicitud de información que realizó el grupo auditor mediante el Anexo IV del Acta de la Reunión Virtual para la Formalización e Inicio de los Trabajos de Auditoría que se realizan por Medios Electrónicos número 2023_0174_AFITAME_001, del 11 de abril de 2024.

	<ul style="list-style-type: none"> • Convenios de Difusión y Campañas de Promoción y Difusión de enero a febrero de 2023.
Trigésima Sesión Extraordinaria, del 20 de abril de 2023.	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta de adecuación de la Meta de Colocación 2023 (el comité tomó conocimiento de la propuesta de modificación a la Meta de colocación 2023, la cual estima un incremento de 4,967,205,435.52 respecto a la meta comercial inicial de 32,733,771,840 quedando la propuesta final en 37,700,977,275.52, y propuso su presentación para aprobación ante el Consejo Directivo).
Septuagésima Séptima Sesión Ordinaria, del 24 de mayo del 2023.	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Resultados de la Colocación de Crédito al periodo al cierre de abril de 2023. • Informe de Resultados de Afiliación de Centros de Trabajo al cierre de abril de 2023. • Informe de estado de aplicación de crédito móvil. • Informe de visitas de supervisión del cumplimiento normativo correspondiente a las actividades que se realizan en las Direcciones Estatales, de Plaza, representaciones y Módulos de conformidad a lo establecido en el Manual de Procedimientos Específicos de Origenación de Crédito. • Informe de instalación de Módulos Itinerantes por parte de las Direcciones Estatales de Plaza y Representaciones. • Convenios de Difusión y Campañas de promoción y Difusión de marzo a abril de 2023.
Septuagésima Octava Sesión Ordinaria, del 26 de julio del 2023.	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Resultados de la Colocación de Crédito al cierre de junio de 2023. • Informe de Resultados de Afiliación de Centros de Trabajo al cierre de junio de 2023. • Informe de Estado de Aplicación de Crédito Móvil. • Informe de Instalación de Módulos Itinerantes por parte de las Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones. • Convenios de Difusión y Campañas de promoción y Difusión de mayo a junio de 2023. • Informe del impacto de disminución y eliminación de la Comisión por Apertura del 08 de marzo al 30 de junio 2023.
Septuagésima Novena Sesión Ordinaria, del 27 de septiembre del 2023.	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Resultados de la Colocación de Crédito al cierre de agosto de 2023. • Informe de Resultados de Afiliación de Centros de Trabajo al cierre de agosto de 2023. • Informe de estado de Aplicación de Crédito Móvil. • Informe de Instalación de Módulos Itinerantes por parte de las Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones. • Convenios de Difusión y Campañas de promoción y Difusión de julio a agosto de 2023. • Informe sobre el impacto de la mejora implementada en las condiciones del crédito INFONACOT por el periodo comprendido del 08 de marzo al 31 de agosto de 2023. • Informe de los resultados del Fondo de Protección de Pagos.
Trigésima Primera Sesión Extraordinaria, del 09 de noviembre de 2023.	<ul style="list-style-type: none"> • Propuesta de adecuación de la Meta de Colocación 2023 (el comité tomó conocimiento de la propuesta de modificación o la Meta de colocación 2023 autorizada de 37,701.02 millones de pesos a 43,107.04 millones de pesos, superior en 14.34%, a efecto de llevar a cabo las adecuaciones a los diversos rubros que componen el Flujo de Efectivo y el Programa Anual de Financiamiento y propuso su presentación para aprobación ante el Consejo Directivo).
Octogésima Sesión Ordinaria, del 29 de noviembre de 2023.	<ul style="list-style-type: none"> • Informe de Resultados de la Colocación de Crédito al cierre de octubre de 2023. • Informe de Resultados de Afiliación de Centros de Trabajo al cierre de octubre de 2023. • Informe de Estado de Aplicación de Crédito Móvil. • Informe de Instalación de Módulos Itinerantes por parte de las Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones. • Informe y modificación del Programa de apertura, reubicaciones, cambios de imagen y actualización de imagen 2020-2023. • Convenios de Difusión y Campañas de Promoción y Difusión de septiembre a octubre de 2023.
Trigésima Segunda Sesión Extraordinaria, del 22 de diciembre de 2023.	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliación de canales de atención (el Comité de Operaciones presentó para la aprobación del Consejo Directivo la ampliación de canales de atención o través del Servicio Integral de Módulos Móviles de Trámite de Crédito).

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con base en los Informes turnados por el Comité de Operaciones al Consejo Directivo del Instituto FONACOT, proporcionados por el Instituto FONACOT mediante el oficio número SGCE/056/2024, del 03 de mayo de 2024.

Asimismo, el Instituto proporcionó los acuerdos que fueron turnados al Consejo Directivo en 2023, conforme a lo siguiente:⁴¹

41 Información proporcionada por el Instituto FONACOT, mediante el oficio número SGCE/056/2024, del 03 de mayo de 2024; en respuesta a la solicitud de información que realizó el grupo auditor mediante el Anexo IV del Acta de la Reunión Virtual para la Formalización e Inicio de los Trabajos de Auditoría que se realizan por Medios Electrónicos número 2023_0174_AFITAME_001, del 11 de abril de 2024.

ACUERDOS TURNADOS AL CONSEJO DIRECTIVO PARA SU APROBACIÓN, 2023

Fecha de turno	Número de acuerdo	Acuerdo
27 de febrero de 2023	CO-SE-02-24022023	"El Comité de Operaciones, con fundamento en el artículo 21 de la Ley del Instituto FONACOT, toma conocimiento sobre la propuesta de incrementar el factor de aportación del Fondo de Protección de Pagos de 2.056 a 2.1036, y propone su presentación para aprobación ante el Consejo Directivo".
	CO-SE-03-24022023	"El Comité de Operaciones, con fundamento en el artículo 21 de la Ley del Instituto FONACOT y el 32 del Estatuto Orgánico, toma conocimiento y emite opinión favorable para presentar ante el Consejo Directivo, la propuesta de mejora en las condiciones del crédito, conforme a lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> • Eliminar la comisión por apertura en el Producto Crédito Mujer Efectivo, e inhabilitar el Producto Crédito Mujer Efectivo Región Sur y el Estado de Guerrero, permitiendo únicamente la continuidad de las renovaciones de este último. • Disminuir la comisión de 2% a 1.85%, para el Producto Crédito en Efectivo, con la finalidad de que el incremento en el factor de aportación de Fondo de Protección de Pagos no repercuta en un aumento en el Costo Anual Total del Crédito. Se efectuará un seguimiento puntual al comportamiento de la cartera y a los impactos financieros de esta propuesta, con la finalidad de llevar a cabo una evaluación trimestral y de presentar resultados favorables, se someterá ante las instancias pertinentes del Instituto, la ampliación del beneficio al resto de la población trabajadora".
22 de marzo de 2023	CO-07-22032023	El Comité de Operaciones del Instituto FONACOT con fundamento en el Artículo 34, fracción V inciso b) del Estatuto Orgánico del Instituto FONACOT, toma conocimiento de la propuesta de modificación a la Meta de colocación 2023 y propone su presentación para aprobación ante el Consejo Directivo.
20 de abril de 2023	CO-SE-02-20042023	El Comité de Operaciones del Instituto FONACOT con fundamento en el Artículo 34, fracción V inciso b) del Estatuto Orgánico del Instituto FONACOT, toma conocimiento de la propuesta de modificación a la Meta de colocación 2023 y propone su presentación para aprobación ante el Consejo Directivo.
10 de noviembre de 2023	CO-SE-02-09112023	El Comité de Operaciones del Instituto FONACOT con fundamento en el Artículo 34, fracción V inciso b) del Estatuto Orgánico del Instituto FONACOT, toma conocimiento de la propuesta de modificación a la Meta de colocación 2023 y propone su presentación para aprobación ante el Consejo Directivo.
29 de noviembre de 2023	CO-10-29112023	El Comité de Operaciones del Instituto FONACOT con fundamento en el artículo 34, fracciones V y VII del Estatuto Orgánico del Instituto FONACOT, toma conocimiento del Informe del Programa de Apertura, Reubicaciones, Cierre y Cambios de Imagen de las Direcciones Estatales, de Plaza, Representaciones y Módulos del Instituto FONACOT 2020 - 2023 y su ampliación por 3 años más para concluirlo en el ejercicio fiscal 2026, por lo que propone su presentación para aprobación ante el Consejo Directivo.
22 de diciembre de 2023	CO-SE-02-22122023	El Comité de Operaciones del Instituto FONACOT, con fundamento en el artículo 32 y 34, fracción I del Estatuto Orgánico del Instituto FONACOT; así como la fracción I del apartado "Facultades del Comité" de las Reglas de Operación del Comité de Operaciones, presenta para la aprobación del Consejo Directivo la ampliación de canales de atención a través del Servicio Integral de Módulos Móviles de Trámite de Crédito.

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con base en los acuerdos turnados mediante oficio por el Comité de Operaciones al Consejo Directivo del Instituto FONACOT, proporcionados por el Instituto FONACOT mediante el oficio número SGCPE/056/2024, del 03 de mayo de 2024.

En el análisis de los informes y acuerdos correspondientes a 2023, se identificó que Comité de Operaciones auxilió al Consejo Directivo en el seguimiento del cumplimiento de los objetivos institucionales, ya que en dichos informes incluyó información referente a colocación de crédito; afiliación de centros de trabajo; aplicación de crédito móvil; instalación de módulos itinerantes; convenios de difusión y campañas de promoción y difusión; propuestas de mejora en las condiciones del crédito; propuesta de aumento al factor de aportación al Fondo de Protección de Pagos INFONACOT; propuesta de adecuación de la meta de colocación; visitas de supervisión; impacto de disminución y eliminación de la comisión por apertura; resultados del Fondo de Protección de Pagos; modificación del Programa de apertura, reubicaciones, cambios de imagen y actualización de imagen 2020-2023, y ampliación de canales de atención.

No obstante, se observó que los citados informes y acuerdos no hacen referencia al análisis y evaluación de las estrategias comerciales y de promoción orientados a promover e incrementar el otorgamiento del crédito y la afiliación de centros de trabajo. Lo anterior, evidencia la necesidad de que el Instituto establezca mecanismos y actividades de control para asegurar que el Comité de Operaciones, en ejercicios subsecuentes, analice y evalúe las estrategias comerciales y de promoción orientados a promover e incrementar el otorgamiento del crédito, con el fin de informar al Consejo Directivo los resultados de dicho análisis y evaluación; generar insumos para la toma de decisiones; generar información específica de los resultados de las estrategias comerciales y de promoción implementadas por las Direcciones Comerciales Regionales y las Direcciones Comerciales Centrales del Instituto, lo que le posibilitaría generar información útil sobre su efectividad, tomar decisiones más informadas para asignar recursos y ajustar dichas estrategias y mejorar sus resultados. Lo anterior, considerando la población potencial y objetivo de personas trabajadoras formales con posibilidad de acceder a un crédito del Instituto.

c) Otorgamiento de créditos

Definición de indicadores y metas de otorgamiento de créditos

Se identificó que en el PTI del INFONACOT 2022-2024 y en la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa presupuestario E009 “Crédito a Trabajadores”, el Instituto incluyó los indicadores siguientes:

INDICADORES EN MATERIA DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS INCLUIDOS EN EL PROGRAMA INSTITUCIONAL DE INFONACOT 2022-2024,
Y EN LA MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO E009, 2023
(Personas trabajadoras, millones de pesos y porcentajes)

Indicador	Meta 2023 PTI 2022-2024	Meta 2023 MIR del Pp E009 Crédito a Trabajadores	Resultado	%
Trabajadores con crédito en el periodo (personas trabajadoras)	1,315,411	Original: 1,353,451 Ajustada: 1,461,752	1,686,109 ¹	115.3%
Número de nuevos trabajadores con crédito en el periodo (personas trabajadoras)	384,788	Original: 372,679 Ajustada: 410,874	499,385	121.5%
Importe de los créditos ejercidos en el periodo (millones de pesos)	23,105	Original: 32,733.77 Ajustada (1): 37,701.0 Ajustada (2): 43,107.0	42,998.74	99.7

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con base en el Acta de la Octogésima Primera Sesión Ordinaria del Comité de Operaciones, del 24 de enero de 2024, proporcionada por el Instituto FONACOT mediante el oficio número SGCPE/056/2024, del 3 de mayo de 2024, la información proporcionada mediante el oficio número SGCPE/051/2024, del 24 de abril de 2024, y lo reportado en la Cuenta Pública 2023, para el Programa Presupuestario E009 “Crédito a Trabajadores”, en el Tomo III Poder ejecutivo, apartado “Información Programática”.

¹ La cifra de 1,686,109 trabajadores con crédito en el periodo informado por el Instituto y consignada en el Acta de la Octogésima Primera Sesión Ordinaria del Comité de Operaciones, del 24 de enero de 2024, difiere de la cifra de 1,678,129 trabajadores con crédito reportado en la Cuenta Pública 2023.

Respecto del indicador “Trabajadores con crédito en el periodo”, se identificó fue establecido por el Instituto para evaluar el objetivo prioritario 1 “Garantizar el acceso al crédito en condiciones favorables, y a los servicios financieros derivados del mismo, a las personas trabajadoras formales de todos los segmentos de la población”, de su PTI 2022-2024. En el análisis del indicador, el grupo auditor considera que no es adecuado para valorar el cumplimiento del objetivo prioritario 1, del Programa de Trabajo Institucional, ya que se refiere a una sumatoria del número de trabajadores con crédito en el periodo, por lo que no establece una relación entre variables ni un referente, lo que limita su utilidad para valorar los avances en el objetivo ya que no mide el incremento en el número de personas trabajadores formales con crédito, respecto del ejercicio anterior; el porcentaje de personas trabajadores formales respecto del total de personas trabajadores formales mayores de 18 años, cuyo centro de trabajo está afiliado al INFONACOT, ni el porcentaje de personas trabajadoras formales con crédito, respecto del total de personas trabajadoras que solicitaron un crédito.⁴²

De lo anterior, se identifica como área de mejora que el Instituto defina indicadores que le posibiliten monitorear el avance en el logro del objetivo prioritario referente a “Garantizar el acceso al crédito en condiciones favorables, y a los servicios financieros derivados del mismo, a las personas trabajadoras formales de todos los segmentos de la población” establecido en su Programa de Trabajo Institucional; con el fin de identificar desviaciones y tomar acciones correctivas a tiempo; mejorar la rendición de cuentas del proceso de afiliación; facilitar la evaluación del uso eficiente de los recursos y la toma de decisiones.⁴³

⁴² El análisis de los indicadores “Número de nuevos trabajadores con crédito en el periodo” e “Importe de los créditos ejercidos en el periodo”, se consigna en los resultados núm. 1 “Afiliación de centros de trabajo” y núm. 8 “Fuentes de financiamiento, desempeño y sostenibilidad financiera”, respectivamente.

⁴³ La recomendación al desempeño se consigna en el resultado núm. 1 “Afiliación de centros de trabajo”, del presente documento.

Además, se observó que, para 2023, las metas establecidas en la MIR del Pp E009, fueron mayores a las establecidas en el PTI 2022-2024 del Instituto para dicho ejercicio; asimismo, que las metas ajustadas se incrementaron. Al respecto, en la Cuenta Pública 2023 se hace referencia a que las metas de los indicadores “Trabajadores con crédito en el periodo” y “Número de nuevos trabajadores con crédito en el periodo”, se incrementaron “debido a las mejores condiciones del crédito; compuestas por la reducción de la tasa de interés en tres ocasiones, así como a la modificación a las políticas de otorgamiento para dar acceso al crédito a personas trabajadoras con antigüedad menor a un año en su Centro de trabajo y, a personas trabajadoras con tipo de contrato de trabajo eventual, así como a la eliminación de la comisión por apertura en el Producto Crédito Mujer Efectivo y, la disminución de la comisión por apertura del 2.00% al 1.85% para el Producto Crédito en Efectivo”.

En el caso del indicador “Importe de los créditos ejercidos en el periodo”, se identificó que en la Cuenta Pública 2023 se señala que el ajuste en la meta “obedece principalmente, a la aprobación por parte del Consejo Directivo del Instituto FONACOT, de un nuevo monto anual destinado para el otorgamiento de crédito (...). Lo anterior, como resultado de las mejoras aplicadas a las condiciones del crédito FONACOT establecidas a partir de marzo 2023, en específico, de la eliminación de la comisión por apertura del producto Crédito Mujer Efectivo y, de la reducción de la comisión por apertura del producto Crédito en Efectivo, pasando de 2.00% a 1.85%”.

Resultados en la colocación de créditos 2023

En cuanto a los resultados, de 2023, de los indicadores de colocación de créditos, el Instituto reportó lo siguiente:

- Para el indicador “Trabajadores con crédito en el periodo”, reportó un resultado de 1,686,109 personas trabajadoras, superior en 224,357 personas (15.3%), respecto de la meta ajustada de 1,461,752.
- En el indicador “Número de nuevos trabajadores con crédito en el periodo”, informó un resultado de 499,385 personas trabajadoras, mayor en 88,511 personas trabajadoras (21.5%), respecto de la meta ajustada de 410,874.
- Por lo que se refiere al indicador “Importe de los créditos ejercidos en el periodo”, el instituto reportó un resultado de 42,998.74 millones de pesos, que representó el 99.7% de la meta ajustada de 43,107.0 millones de pesos.
- Asimismo, el Instituto informó que el ticket promedio de crédito fue de 25,501.76 pesos y en beneficio de 1,493,673 personas trabajadoras.

En cuanto a la colocación de créditos por Dirección Regional, se observó que, en 2023, la Dirección Regional Norte fue la que otorgó el 40.3% de los créditos (678,876), como se muestra en la tabla siguiente:

CRÉDITOS POR DIRECCIÓN REGIONAL DEL INFONACOT, 2023
(Créditos y porcentajes)

Dirección Regional	Créditos	%
Norte	678,876	40.3
Centro	395,664	23.5
Occidente	350,189	20.8
Sur	261,380	15.5
Total	1,686,109	100.0

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con base en el acta de la Octogésima Primera Sesión Ordinaria del Comité de Operaciones, del 24 de enero de 2024, proporcionada por el Instituto FONACOT mediante el oficio número SGCP/056/2024, del 03 de mayo de 2024.

NOTA: La suma de las partes puede no coincidir con el total debido al redondeo.

En cuanto a la proporción de créditos por tipo de producto, la distribución fue la siguiente:

CRÉDITOS POR TIPO DE PRODUCTO, 2023
(Créditos, millones de pesos y porcentajes)

Producto	Número de créditos	%	Monto ejercido	%
Crédito en Efectivo	989,977	58.7	26,785.1	62.3
Crédito Mujer Efectivo	679,382	40.3	15,826.9	36.8
Mujer Efectivo Región Sur y Guerrero	15,319	0.9	347.5	0.8
Crédito a Damnificados	1,431	0.1	39.2	0.1
Total	1,686,109	100.0%	42,998.7	100.0%

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con base en el acta de la Octogésima Primera Sesión Ordinaria del Comité de Operaciones, del 24 de enero de 2024, proporcionada por el Instituto FONACOT mediante el oficio número SGCPE/056/2024, del 03 de mayo de 2024.

Por tipo de producto, el crédito en efectivo fue el más colocado al significar el 58.7% (989,977) de los créditos otorgados y el 62.3% (26,785.1 mdp) del monto total ejercido.

En cuanto a los resultados de los créditos otorgados en el periodo 2014-2023, el Instituto reportó el comportamiento siguiente:

RESULTADOS DE COLOCACIÓN DE CRÉDITOS DEL INSTITUTO FONACOT EN EL PERIODO 2014-2023
(Número de créditos, millones de pesos, trabajadores)

Año	Número de créditos	Millones de pesos	Trabajadores con crédito	Nuevos Trabajadores con crédito
2014	1,725,468	11,220.6	942,558	255,489
2015	1,466,460	14,274.9	1,025,294	298,610
2016	1,095,231	15,447.3	1,017,330	288,301
2017	1,037,057	16,680.5	1,030,174	291,020
2018	1,106,297	18,147.6	1,099,497	320,326
2019	1,217,318	21,817.0	n.d.	n.d.
2020	1,043,706	17,783.5	959,363	285,171
2021	1,096,849	24,953.9	1,089,716	298,031
2022	1,342,619	31,870.5	1,334,606	398,247
2023	1,686,109	42,998.7	1,678,129	499,385
TMCA % 2014-2023	(0.26)	16.10	6.62	7.73
Var. % 2022-2023	25.6	34.9	25.7	25.4
Promedio	1,281,711	n.a.	1,130,741	326,064

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con base en la nota informativa "DAAC/36/04/2024", proporcionada por el Instituto FONACOT mediante el oficio número SGCPE/054/2024, del 30 de abril de 2024, y la nota "lv_26. Resultados 2014-2023", proporcionada por el Instituto mediante el oficio SGCPE/051/2024, del 24 de abril de 2024.

n.d. No disponible.

n.a. No aplica.

Se identificó que en los cuatro indicadores relacionados con el otorgamiento de créditos, el Instituto reportó, en 2023, resultados mayores a los de 2022, lo que muestra que la administración de recursos que realizó el Instituto le permitió incrementar el número y monto de los créditos otorgados.

En el caso del número de créditos otorgados, en 2023, se incrementó en 25.6%, respecto de 2022. En el periodo 2014-2023, el número de créditos otorgados registró una TMCA negativa de 0.26%, al pasar de 1,725,468 créditos, en 2014, a 1,686,109 créditos, en 2023.

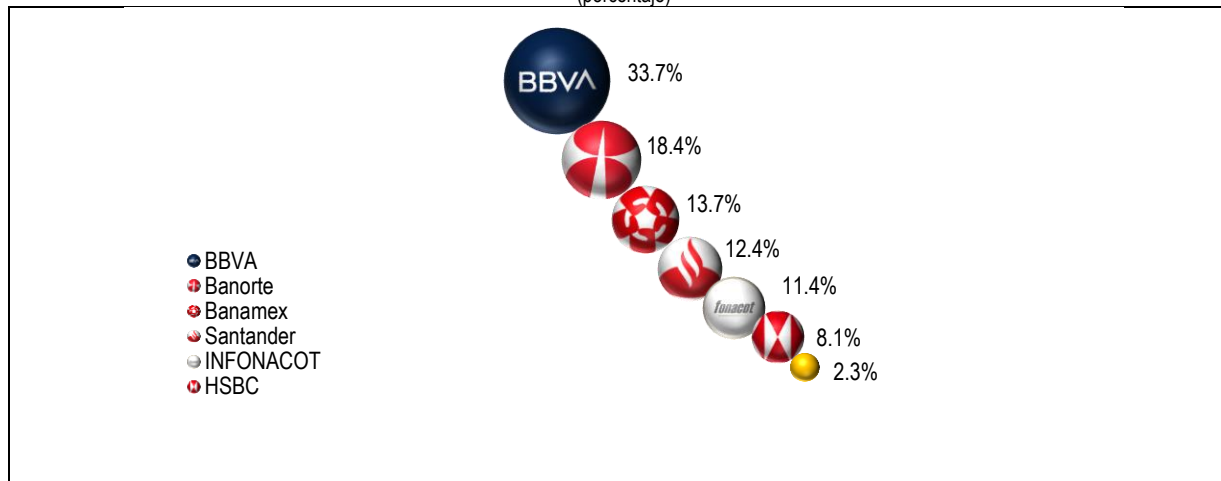
Por lo que se refiere al importe de los créditos, se incrementó en 34.9%, al pasar de 31,870.5 mdp, en 2022, a 42,998.7 mdp, en 2023. En el periodo 2014-2023 el importe de los créditos presentó una TMCA positiva de 16.1%, al pasar de 11,220.6 mdp, en 2014, a 42,998.7 mdp, en 2023.

Lo anterior muestra el reto que tiene el instituto en términos de mantener dicho comportamiento en ejercicios subsecuentes, para aumentar de manera constante el otorgamiento de créditos; considerando que la reforma a la fracción III, del artículo 994 de la Ley Federal del Trabajo, publicada en el Diario Oficial de la Federación del 4 de abril de 2024, que establece la sanción para aquellas empresas que no cumplan con afiliarse al INFONACOT, podría incidir en el incremento en la afiliación, en la ampliación del número de personas trabajadoras en condiciones de acceder a un crédito, y en el incremento en la demanda de crédito.

d) Participación en el mercado de créditos de nómina

Respecto de la participación, en 2023, en el mercado de la cartera de nómina, la entidad fiscalizada proporcionó el Reporte Anual 2023 del Instituto FONACOT, en el que se señala que, al cierre de noviembre de 2023, el monto total de la cartera de créditos de nómina fue de 413,870,807.0 miles de pesos, y que el Instituto participó con un saldo de cartera de 47,078,457.0 miles de pesos, que significaron el 11.4%, con lo que se ubicó como la quinta institución por saldo de cartera, como se muestra en la gráfica siguiente:

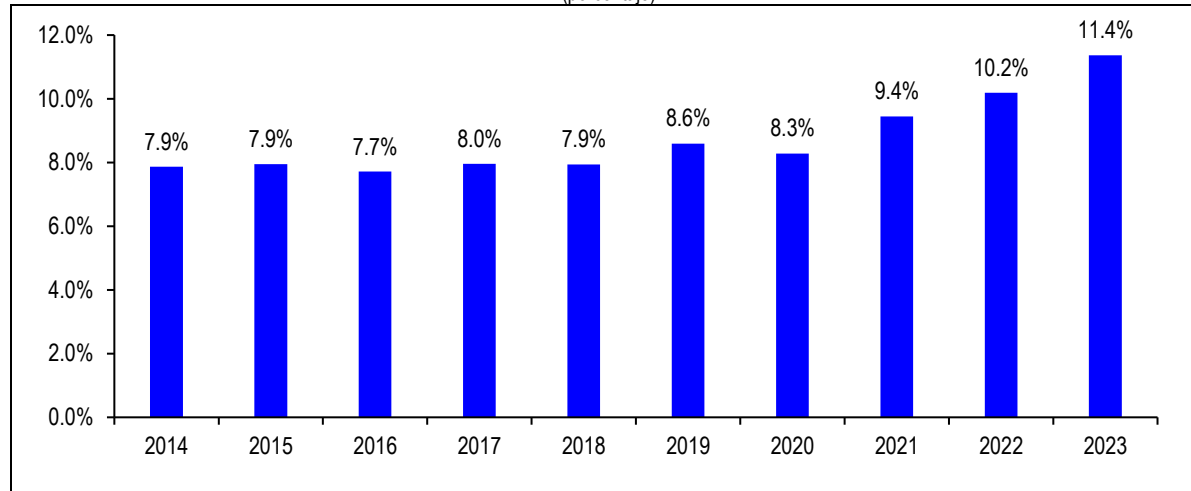
PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO DE CRÉDITOS DE NÓMINA A CIERRE DE DICIEMBRE DE 2023
(porcentaje)



FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con base en el **Boletín Estadístico Banca Múltiple de la CNBV, de diciembre de 2023**, y los Estados Financieros dictaminados del INFONACOT del ejercicio 2023, proporcionados por el Instituto FONACOT mediante el oficio número SGCPE/054/2024, del 30 de abril de 2024.

Respecto de la evolución de la participación del Instituto FONACOT en el mercado de créditos de nómina, de 2014 a 2023, el comportamiento fue el siguiente:

EVOLUCIÓN DE LA PARTICIPACIÓN DE INFONACOT EN EL MERCADO DE CRÉDITOS DE NÓMINA, 2014-2023
(porcentaje)



FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con base en Reporte Anual 2023 del Instituto FONACOT, pág. 48 proporcionado por el Instituto, mediante el oficio número SGCPE/051/2024, del 24 de abril de 2024, y los Boletines Estadísticos de Banca Múltiple de diciembre para cada uno de los años de 2014 a 2023.

Se identificó que, de 2014 a 2023, la participación del Instituto FONACOT en la cartera total de créditos de nómina aumentó en 3.5 puntos porcentuales, al pasar de 7.9%, en 2014, a 11.4%, en 2023.

e) Contribución del Instituto FONACOT a los Objetivos de Desarrollo Sostenible



En relación con la contribución del Instituto FONACOT a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el “Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Planeación” se establece que las Administraciones Públicas Federales correspondientes a los periodos 2018-2024 y 2024-2030 podrán considerar en su contenido las estrategias para el logro de los ODS y sus metas contenidos en la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible.

Al respecto, el Instituto informó⁴⁴ que “El Instituto FONACOT no se alineó ni estableció metas respecto de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para el programa presupuestario E009 ‘Créditos a trabajadores’, en virtud de que dicho programa no está establecido como programa social”, por lo cual, no contó con evidencia de acciones realizadas para dar atención a los ODS, ni con indicadores para valorar la contribución del programa presupuestario E009.

En la revisión del Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social (PSTyPS) 2020-2024, se identificó que el objetivo prioritario 3 “Recuperar el poder adquisitivo de los salarios mínimos y los ingresos para mejorar la calidad de vida de las y los trabajadores”, y la estrategia prioritaria Estrategia prioritaria 3.2. “Garantizar el acceso a financiamiento en condiciones favorables a las personas trabajadoras formales, para incrementar su calidad de vida y la de sus familias”, se alinean con la meta 8.3 “Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la

⁴⁴ Información proporcionada por el Instituto FONACOT, mediante el oficio número SGCPE/071/2024, del 03 de junio de 2024; en respuesta a la solicitud de información complementaria que realizó el grupo auditor mediante el oficio número DGADDE/108/2024, del 20 de mayo de 2024.

creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros”, del ODS 8 “Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos”. Asimismo, en la revisión de la base de datos denominada “Vinculacion_ODS-Pp_PEF2023” de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público⁴⁵, en la que se presentan los programas presupuestarios incluidos en el PEF 2023, vinculados con algún ODS y meta específica, se identificó que el programa presupuestario E009 ‘Créditos a trabajadores’, a cargo de Instituto FONACOT, se vincula con el ODS 8 y la meta 8.3.

Por lo anterior, se identificó como área de oportunidad que, el Instituto FONACOT establezca coordinación con la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, con el fin de definir los mecanismos para reportar su contribución, mediante la operación del programa presupuestario E009 “Crédito a trabajadores”, en el logro de la meta 8.3. “Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros”, del Objetivo de Desarrollo Sostenible 8 “Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos” y dar atención a lo establecido en la Agenda 2030.

Conclusión

En el análisis integral de los resultados del Instituto FONACOT, en 2023, en el otorgamiento de crédito, el grupo auditor concluye que la entidad fiscalizada cuantificó la población potencial y objetivo del número de trabajadores en los centros de trabajo susceptibles de obtener un crédito; realizó acciones para atender las acciones puntuales de la estrategia prioritaria 1.1., del objetivo estratégico 1 establecido en su PTI 2022-2024, referentes a visitas de supervisión en las Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones, campañas promocionales, y actividades de difusión; sustentó que implementó el “Plan de Trabajo 2023 de la Dirección General Adjunta Comercial derivado del Programa de Trabajo Institucional 2020-2024”; el Comité de Operaciones auxilió al Consejo Directivo en el seguimiento del cumplimiento de los objetivos institucionales, ya que en dichos informes incluyó información referente a colocación de crédito; alcanzó las metas en los indicadores de colocación de créditos referentes a “Trabajadores con crédito en el periodo”, “Número de nuevos trabajadores con crédito en el periodo” e “Importe de los créditos ejercidos en el periodo”, y mejoró su participación en el mercado de créditos de nómina.

No obstante, se identificaron áreas de oportunidad referentes a que el Instituto cuantifique su capacidad crediticia en términos de la demanda de créditos de las personas trabajadoras formales que podría atender; capte información que posibilite analizar y evaluar el impacto de las campañas y actividades de difusión en los centros de trabajo, en términos de nuevos trabajadores con crédito como resultado de dichas actividades de fomento; establezca mecanismos de control para asegurar que las Direcciones Estatales y de Plaza diseñen e implementen las estrategias de promoción de crédito con base en la información contenida en las bases de datos de los centros de trabajo y clientes potenciales, y que las Direcciones Comerciales Regionales implementen estrategias comerciales como resultado de las reuniones con la Coordinación General Comercial; establezca mecanismos y actividades de control para asegurar que el Comité de Operaciones, en ejercicios subsecuentes, analice y evalúe las estrategias comerciales y de promoción orientados a promover e incrementar el otorgamiento del crédito, y defina indicadores que le permitan monitorear el avance en el logro del objetivo prioritario referente a “Garantizar el acceso al crédito en condiciones favorables, y a los servicios financieros derivados del mismo, a las personas trabajadoras formales de todos los segmentos de la población” establecido en su Programa de Trabajo Institucional. Además, que establezca coordinación con la Secretaría del Trabajo y Previsión

⁴⁵ Secretaría de Hacienda y Crédito Público [en línea], Vinculación de Programas presupuestarios del PEF 2023 a los Objetivos de Desarrollo Sostenible [consultado: 31 de julio de 2024], https://www.transparenciapresupuestaria.gob.mx/work/models/PTP/programas/pef2023/Vinculacion_ODS-Pp_PEF2023.zip

Social, con el fin de definir los mecanismos para reportar su contribución, mediante la operación del programa presupuestario E009 “Crédito a trabajadores” a los ODS y sus metas, conforme a lo siguiente:

Cuantificación de la población potencial y objetivo del número de trabajadores en los centros de trabajo susceptibles de obtener un crédito

El Instituto cuantificó la población potencial y objetivo del número de trabajadores en los centros de trabajo susceptibles de obtener un crédito, ya que informó que, en 2023, los 196,008 centros de trabajo afiliados y con estatus activo, contaron con 14,335,361 personas trabajadoras formales, que significaron el 64.0% del total de 22,409,268 personas trabajadoras formales (19,277,272 trabajadores permanentes y 3,131,996 trabajadores eventuales), de los 1,077,883 centros de trabajo registrados por el IMSS, en 2023. Asimismo, precisó que 1,664,587 (11.6%) personas trabajadoras contaron con un crédito FONACOT, en 2023, lo que indica que 12,670,774 (88.4%) personas trabajadoras representaron la población potencial y objetivo susceptible de recibir un crédito del Instituto; en términos de lo establecido en el artículo 134, primer párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 45, párrafos primero y cuarto de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; artículo 2, primer párrafo, de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; Objetivo prioritario 1, Estrategia prioritaria 1.1, acciones puntuales 1.1.1 y 1.1.2., del Programa de Trabajo Institucional 2022-2024 del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, y del Título Segundo, Capítulo I, Numeral 9, Norma Segunda Administración de Riesgos, Principio y elemento de control 6, Objetivos 6.01, 6.03, 6.05 y 6.06; Norma Tercera. Actividades de Control, numeral 14, Norma Cuarta. Informar y Comunicar, numeral 25 del ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.

En cuanto a la estimación de la demanda de crédito que el Instituto podía satisfacer, respecto de su población potencial y objetivo, la entidad fiscalizada no acreditó la memoria de cálculo para sustentar el cálculo de su capacidad para atender la demanda de crédito, consignada en el citado PTI, ni la actualización en 2023; en términos de lo establecido en el artículo 134, primer párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 45, párrafos primero y cuarto de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; artículo 2, primer párrafo, de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; objetivo 3, estrategia prioritaria 3.2. y acción puntual 3.2.4, del Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2020-2024; Objetivo prioritario 1, Estrategia prioritaria 1.1, acciones puntuales 1.1.1 y 1.1.2., del Programa de Trabajo Institucional 2022-2024 del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, y del Título Segundo, Capítulo I, Numeral 9, Norma Segunda Administración de Riesgos, Principio y elemento de control 6, Objetivos 6.01, 6.03, 6.05 y 6.06; Norma Tercera. Actividades de Control, numeral 14, Norma Cuarta. Informar y Comunicar, numeral 25 del ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.

De lo anterior, se identifica como área de oportunidad que el INFONACOT formule la metodología para que, con base en los recursos de los que dispone, el monto disponible de las líneas de crédito y Certificados Bursátiles Quirografarios a los que tiene acceso, el comportamiento de sus indicadores financieros, y lo establecido en la regulación financiera aplicable, cuantifique su capacidad crediticia en términos de la demanda de créditos de las personas trabajadoras formales que podría atender, dentro de los límites y cumpliendo con la normativa emitida por la CNBV, lo que le posibilitaría contar con un referente para definir estrategias y sus metas anuales y de mediano plazo de otorgamiento de créditos, para promover un crecimiento sostenible en el otorgamiento de créditos, y valorar la eficiencia en el uso de sus fuentes de financiamiento referentes a recursos provenientes de la recuperación de la cartera de crédito (cobranza), de las emisiones de certificados bursátiles, y de las líneas de crédito; así como potenciar el cumplimiento de su objeto referente a “promover el ahorro de los trabajadores, otorgarles financiamiento y garantizar su acceso a créditos, para la adquisición de bienes y pago de servicios”, y su impacto en la atención de la problemática referente a que las personas trabajadoras formales con menores ingresos enfrentan mayores costos y menor acceso al crédito y a los servicios financieros, y en proteger la capacidad adquisitiva de las personas trabajadoras formales y facilitarles el acceso a satisfactores.

Estrategias y acciones orientadas a promover el otorgamiento de créditos



El Instituto sustentó que, en 2023, realizó acciones para atender las acciones puntuales de la estrategia prioritaria 1.1., del objetivo estratégico 1 establecido en su PTI 2022-2024, orientadas a promover el otorgamiento de créditos, referentes a visitas de supervisión en las Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones, campañas promocionales, y actividades de difusión. No obstante, se identificó como área de oportunidad, que el Instituto establezca actividades y mecanismos de control con el fin de captar información que posibilite analizar y evaluar el impacto de las campañas y actividades de difusión en los centros de trabajo, en cuanto a nuevos trabajadores con crédito como resultado de dichas actividades de fomento; lo que le posibilitaría establecer un proceso de retroalimentación y mejora continua en dichas actividades, así como generar información para la toma de decisiones sobre estrategias comerciales para impulsar el otorgamiento de créditos para las personas trabajadoras formales, en términos de lo establecido en el artículo 134, primer párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 45, párrafos primero y cuarto de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; artículo 2, primer párrafo, de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; objetivo 3, estrategia prioritaria 3.2. y acción puntual 3.2.4, del PROGRAMA Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2020-2024; Objetivo prioritario 1, Estrategia prioritaria 1.1, acciones puntuales 1.1.1 y 1.1.2., del PROGRAMA de Trabajo Institucional 2022-2024 del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, y del Título Segundo, Capítulo I, Numeral 9, Norma Segunda Administración de Riesgos, Principio y elemento de control 6, Objetivos 6.01, 6.03, 6.05 y 6.06; Norma Tercera. Actividades de Control, numeral 14, Norma Cuarta. Informar y Comunicar, numeral 25 del ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.

Además, acreditó que implementó el “Plan de Trabajo 2023 de la Dirección General Adjunta Comercial derivado del Programa de Trabajo Institucional 2020-2024”. No obstante, el Instituto no sustentó que, en 2023, las Direcciones Estatales y de Plaza diseñaron e implementaron las estrategias de promoción de crédito con base en la información contenida en las bases de datos de los centros de trabajo y clientes potenciales; ni las estrategias comerciales establecidas por las Direcciones Comerciales Regionales, como resultado de las reuniones con la Coordinación General Comercial. De lo anterior, se identifica como área de oportunidad, que el Instituto establezca mecanismos y acciones de control para asegurar que, en ejercicios subsecuentes, las Direcciones Estatales y de Plaza diseñen e implementen estrategias de promoción de crédito con base en la información contenida en las bases de datos de los centros de trabajo y clientes potenciales, y que las Direcciones Comerciales Regionales establezcan estrategias comerciales como resultado de las reuniones con la Coordinación General Comercial, con el fin de incrementar el número de nuevos trabajadores con crédito; en términos de lo establecido en el artículo 134, primer párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 45, párrafos primero y cuarto de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; artículo 2, primer párrafo, de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; artículo 60, fracciones I, III, VI, VII y VIII, del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; objetivo 3, estrategia prioritaria 3.2. y acción puntual 3.2.4, del Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2020-2024; Objetivo prioritario 1, Estrategia prioritaria 1.1, acciones puntuales 1.1.1 y 1.1.2., del Programa de Trabajo Institucional 2022-2024 del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, y del Título Segundo, Capítulo I, Numeral 9, Norma Segunda Administración de Riesgos, Principio y elemento de control 6, Objetivos 6.01, 6.03, 6.05 y 6.06; Norma Tercera. Actividades de Control, numeral 14, Norma Cuarta. Informar y Comunicar, numeral 25 del ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.

También, demostró que el Comité de Operaciones auxilió al Consejo Directivo en el seguimiento del cumplimiento de los objetivos institucionales, ya que en dichos informes incluyó información referente a colocación de crédito; afiliación de centros de trabajo; aplicación de crédito móvil; instalación de módulos itinerantes; convenios de difusión y campañas de promoción y difusión; propuestas de mejora en las condiciones del crédito; propuesta de aumento al factor de aportación al Fondo de Protección de Pagos INFONACOT; propuesta de adecuación de la meta de colocación; visitas de supervisión; impacto de disminución y eliminación de la comisión por apertura; resultados del Fondo de Protección de Pagos; modificación del Programa de apertura, reubicaciones, cambios de imagen y actualización de imagen 2020-2023, y ampliación de canales de atención. No obstante, se observó que los citados informes y acuerdos no hacen referencia

al análisis y evaluación de las estrategias comerciales y de promoción orientados a promover e incrementar el otorgamiento del crédito y la afiliación de centros de trabajo. Lo anterior, evidencia la necesidad de que el Instituto establezca mecanismos y actividades de control para asegurar que el Comité de Operaciones, en ejercicios subsecuentes, analice y evalúe las estrategias comerciales y de promoción orientados a promover e incrementar el otorgamiento del crédito, con el fin de informar al Consejo Directivo los resultados de dicho análisis y evaluación, en términos de lo establecido en el artículo 134, primer párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 45, párrafos primero y cuarto de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; artículo 2, primer párrafo, de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; artículo 32, del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; objetivo 3, estrategia prioritaria 3.2. y acción puntual 3.2.4, del Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2020-2024; Objetivo prioritario 1, Estrategia prioritaria 1.1, acciones puntuales 1.1.1 y 1.1.2., del Programa de Trabajo Institucional 2022-2024 del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, y del Título Segundo, Capítulo I, Numeral 9, Norma Segunda Administración de Riesgos, Principio y elemento de control 6, Objetivos 6.01, 6.03, 6.05 y 6.06; Norma Tercera. Actividades de Control, numeral 14, Norma Cuarta. Informar y Comunicar, numeral 25 del ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.

Otorgamiento de créditos

El Instituto estableció el indicador “Trabajadores con crédito en el periodo” para evaluar el objetivo prioritario 1 “Garantizar el acceso al crédito en condiciones favorables, y a los servicios financieros derivados del mismo, a las personas trabajadoras formales de todos los segmentos de la población”, de su PTI 2022-2024. En el análisis del indicador, se observó que no es adecuado para valorar el cumplimiento del objetivo prioritario 1, ya que se refiere a una sumatoria del número de trabajadores con crédito en el periodo, por lo que no establece una relación entre variables ni un referente, lo que limita su utilidad para valorar los avances en el objetivo. De lo anterior, se identifica como área de mejora que el Instituto defina indicadores que le posibiliten monitorear el avance en el logro del objetivo prioritario referente a “Garantizar el acceso al crédito en condiciones favorables, y a los servicios financieros derivados del mismo, a las personas trabajadoras formales de todos los segmentos de la población” establecido en su Programa de Trabajo Institucional; identificar desviaciones y tomar acciones correctivas a tiempo; mejorar la rendición de cuentas del proceso de afiliación; facilitar la evaluación del uso eficiente de los recursos y la toma de decisiones, en términos de lo establecido en el artículo 134, primer párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; del artículo 7, fracción I, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; el artículo 45, párrafos primero y cuarto, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; artículo 9 del Reglamento de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, y del Título Segundo, Capítulo I, Numeral 9, Norma Segunda Administración de Riesgos, Principio y elemento de control 6, Objetivo 6.03 del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativos de Aplicación General en Materia de Control Interno.⁴⁶ En cuanto a los indicadores de colocación de créditos, para el indicador “Trabajadores con crédito en el periodo”, el Instituto reportó un resultado de 1,686,109 personas trabajadoras, superior en 224,357 personas (15.3%), respecto de la meta ajustada de 1,461,752; en el indicador “Número de nuevos trabajadores con crédito en el periodo”, informó un resultado de 499,385 personas trabajadoras, mayor en 88,511 personas trabajadoras (21.5%) , respecto de la meta ajustada de 410,874, y en el indicador “Importe de los créditos ejercidos en el periodo”, el instituto reportó un resultado de 42,998.74 millones de pesos, que representó el 99.7% de la meta ajustada de 43,107.0 millones de pesos; lo que muestra que la administración de recursos que realizó el Instituto le posibilitó incrementar el número y monto de los créditos otorgados, en términos del artículo 134, primer párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 7 fracción I de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; artículo 45, párrafos primero y cuarto de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, y del Título Segundo, Capítulo I, Numeral 9, Norma Segunda Administración de Riesgos, Principio y elemento de control 6, Objetivos 6.01, 6.03, 6.05 y 6.06; Norma Tercera. Actividades de Control, numeral 14, Norma Cuarta. Informar y Comunicar, numeral 25 del ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.

⁴⁶ La recomendación al desempeño se consigna en el resultado núm. 1 “Afiliación de centros de trabajo”, del presente documento.

Participación en el mercado

Se identificó que, al cierre de 2023, la cartera total de créditos de nómina alcanzó los 414,009.9 millones de pesos, de los cuales el Instituto FONACOT presentó una participación del 11.4%, con un saldo de cartera de 47,055.5 millones de pesos. Asimismo, de 2014 a 2023, la participación del Instituto FONACOT en la cartera total de créditos de nómina creció en 3.5 puntos porcentuales, lo que refleja la creciente importancia y participación del Instituto en el mercado de crédito de nómina, en términos del artículo 134, primer párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 7 fracción I de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; artículo 45, párrafos primero y cuarto de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, y del Título Segundo, Capítulo I, Numeral 9, Norma Segunda Administración de Riesgos, Principio y elemento de control 6, Objetivos 6.01, 6.03, 6.05 y 6.06; Norma Tercera. Actividades de Control, numeral 14, Norma Cuarta. Informar y Comunicar, numeral 25 del ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.

Contribución del Instituto FONACOT a los Objetivos de Desarrollo Sostenible



En la revisión del Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social (PSTyPS) 2020-2024, se identificó que el objetivo prioritario 3 “Recuperar el poder adquisitivo de los salarios mínimos y los ingresos para mejorar la calidad de vida de las y los trabajadores”, y la estrategia prioritaria Estrategia prioritaria 3.2. “Garantizar el acceso a financiamiento en condiciones favorables a las personas trabajadoras formales, para incrementar su calidad de vida y la de sus familias”, se alinean con la meta 8.3 “Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros”, del ODS 8 “Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos”. Asimismo, en la revisión de la base de datos denominada “Vinculacion_ODS-Pp_PEF2023” de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público⁴⁷, en la que se presentan los programas presupuestarios incluidos en el PEF 2023, vinculados con algún ODS y meta específica, se identificó que el programa presupuestario E009 ‘Créditos a trabajadores’, a cargo de Instituto FONACOT, se vincula con el ODS 8 y la meta 8.3. No obstante, el Instituto informó que no se alineó ni estableció metas respecto de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para el programa presupuestario E009 ‘Créditos a trabajadores’, en términos de lo establecido en el artículo quinto transitorio del Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Planeación, y del Título Segundo, Capítulo I, Numeral 9, Norma Segunda Administración de Riesgos, Principio y elemento de control 6, Objetivos 6.01, 6.03, 6.05 y 6.06; Norma Tercera. Actividades de Control, numeral 14, Norma Cuarta. Informar y Comunicar, numeral 25 del ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno. Por lo anterior, se identificó como área de oportunidad que, el Instituto FONACOT establezca coordinación con la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, con el fin de definir los mecanismos para reportar su contribución, mediante la operación del programa presupuestario E009 “Crédito a trabajadores”, en el logro de la meta 8.3. “Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros”, del Objetivo de Desarrollo Sostenible 8 “Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos” y dar atención a lo establecido en la Agenda 2030.

⁴⁷ Secretaría de Hacienda y Crédito Público [en línea], Vinculación de Programas presupuestarios del PEF 2023 a los Objetivos de Desarrollo Sostenible [consultado: 31 de julio de 2024], https://www.transparenciapresupuestaria.gob.mx/work/models/PTP/programas/pef2023/Vinculacion_ODS-Pp_PEF2023.zip

005 Pre-recomendación 005

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores formule la metodología para que, con base en los recursos de los que dispone, el monto disponible de las líneas de crédito y Certificados Bursátiles Quirografarios a los que tiene acceso, el comportamiento de sus indicadores financieros, y lo establecido en la regulación financiera aplicable, cuantifique su capacidad crediticia en términos de la demanda de créditos de las personas trabajadoras formales que podría atender, dentro de los límites y cumpliendo con las normas establecidas, con la finalidad de contar con un referente para definir estrategias comerciales y sus metas anuales y de mediano plazo de otorgamiento de créditos, para promover un crecimiento sostenible en el otorgamiento de créditos, y valorar la eficiencia en el uso de sus fuentes de financiamiento referentes a recursos provenientes de la recuperación de la cartera de crédito, de las emisiones de certificados bursátiles, y de las líneas de crédito; así como potenciar el cumplimiento de su objeto referente a “promover el ahorro de los trabajadores, otorgarles financiamiento y garantizar su acceso a créditos, para la adquisición de bienes y pago de servicios”, y su impacto en la atención de la problemática referente a que las personas trabajadoras formales con menores ingresos enfrentan mayores costos y menor acceso al crédito y a los servicios financieros, y en proteger la capacidad adquisitiva de las personas trabajadoras formales y facilitarles el acceso a satisfactorios, en términos de lo establecido en el artículo 134, primer párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 45, párrafos primero y cuarto de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; artículo 2, primer párrafo, de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; objetivo 3, estrategia prioritaria 3.2. y acción puntual 3.2.4, del Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2020-2024; Objetivo prioritario 1, Estrategia prioritaria 1.1, acciones puntuales 1.1.1 y 1.1.2., del Programa de Trabajo Institucional 2022-2024 del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, y del Título Segundo, Capítulo I, Numeral 9, Norma Segunda Administración de Riesgos, Principio y elemento de control 6, Objetivos 6.01, 6.03, 6.05 y 6.06; Norma Tercera. Actividades de Control, numeral 14, Norma Cuarta. Informar y Comunicar, numeral 25 del ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, e informe a la Auditoría Superior de la Federación de las medidas emprendidas.

006 Pre-recomendación 006

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores establezca mecanismos y actividades de control para asegurar que las Direcciones Estatales y de Plaza, diseñen e implementen estrategias de promoción de crédito con base en la información contenida en las bases de datos de los centros de trabajo y clientes potenciales, y que las Direcciones Comerciales Regionales establezcan estrategias comerciales como resultado de las reuniones con la Coordinación General Comercial, con el fin de incrementar el número de nuevos trabajadores con crédito, en términos de lo establecido en el artículo 134, primer párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 45, párrafos primero y cuarto de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; artículo 2, primer párrafo, de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; artículo 60, fracciones I, III, VI, VII y VIII, del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; objetivo 3, estrategia prioritaria 3.2. y acción puntual 3.2.4, del Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2020-2024; Objetivo prioritario 1, Estrategia prioritaria 1.1, acciones puntuales 1.1.1 y 1.1.2., del Programa de Trabajo Institucional 2022-2024 del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, y del Título Segundo, Capítulo I, Numeral 9, Norma Segunda Administración de Riesgos, Principio y elemento de control 6, Objetivos 6.01, 6.03, 6.05 y 6.06; Norma Tercera. Actividades de Control, numeral 14, Norma Cuarta. Informar y Comunicar, numeral 25 del ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, e informe a la Auditoría Superior de la Federación de las medidas emprendidas.

007 Pre-recomendación 007

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores establezca mecanismos y actividades de control para asegurar que el Comité de Operaciones analice y evalúe las estrategias comerciales y de promoción orientados a promover e incrementar el otorgamiento del crédito, con el fin de informar al Consejo Directivo los resultados de dicho análisis y evaluación; generar insumos para la toma de decisiones; generar información específica de los resultados de las estrategias comerciales y de promoción implementadas por las Direcciones Comerciales Regionales y las Direcciones Comerciales Centrales del Instituto, lo que le posibilitaría generar información útil sobre su efectividad, tomar decisiones más informadas para asignar recursos y ajustar dichas estrategias y mejorar sus resultados, en términos de lo establecido en el artículo 134, primer párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 45, párrafos primero y cuarto de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; artículo 2, primer párrafo, de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; artículo 32, del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; objetivo 3, estrategia prioritaria 3.2. y acción puntual 3.2.4, del Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2020-2024; Objetivo prioritario 1, Estrategia prioritaria 1.1, acciones puntuales 1.1.1 y 1.1.2., del Programa de Trabajo Institucional 2022-2024 del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, y del Título Segundo, Capítulo I, Numeral 9, Norma Segunda Administración de Riesgos, Principio y elemento de control 6, Objetivos 6.01, 6.03, 6.05 y 6.06; Norma Tercera. Actividades de Control, numeral 14, Norma Cuarta. Informar y Comunicar, numeral 25 del ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno e informe a la Auditoría Superior de la Federación de las medidas emprendidas.

008 Pre-recomendación 008

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores establezca coordinación con la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, con el fin de definir los mecanismos para reportar su contribución, mediante la operación del programa presupuestario E009 "Crédito a trabajadores", en el logro de la meta 8.3. "Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros", del Objetivo de Desarrollo Sostenible 8 "Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos" y dar atención a lo establecido en la Agenda 2030, con el fin de que, en ejercicios subsecuentes, determine y reporte en qué medida el programa contribuye al cumplimiento del ODS con el que se vincula, en términos de lo establecido en el artículo quinto transitorio del Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Planeación, y del Título Segundo, Capítulo I, Numeral 9, Norma Segunda Administración de Riesgos, Principio y elemento de control 6, Objetivos 6.01, 6.03, 6.05 y 6.06; Norma Tercera. Actividades de Control, numeral 14, Norma Cuarta. Informar y Comunicar, numeral 25 del ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno e informe a la Auditoría Superior de la Federación de las medidas emprendidas.

NÚM. DEL RESULTADO: 3

CON OBSERVACIÓN

SI ()

NO (X)

PROCEDIMIENTO NÚM.: 3

DESCRIPCIÓN DEL RESULTADO: MEJORA EN LAS CONDICIONES DE LOS CRÉDITOS

La normativa identificada por el grupo auditor, referente a la mejora en las condiciones de los créditos a cargo del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, se presenta a continuación:

Normativa	Contenido
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos⁴⁸	
Artículo 134, párrafo primero	Párrafo primero: Los recursos económicos de que dispongan la Federación, [...], se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados.
Ley General de Responsabilidades Administrativas⁴⁹	
Artículo 7, fracción I	Los Servidores Públicos observarán en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, los principios de disciplina, legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, imparcialidad, integridad, rendición de cuentas, eficacia y eficiencia que rigen el servicio público. Para la efectiva aplicación de dichos principios, los Servidores Públicos observarán las siguientes directrices: I. Actuar conforme a lo que las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas les atribuyen a su empleo, cargo o comisión, por lo que deben conocer y cumplir las disposiciones que regulan el ejercicio de sus funciones, facultades y atribuciones.
Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria⁵⁰	
Artículo 45, primer y cuarto párrafo	Párrafo primero: Los responsables de la administración en los ejecutores de gasto serán responsables de la administración por resultados; para ello deberán cumplir con oportunidad y eficiencia las metas y objetivos previstos en sus respectivos programas, conforme a lo dispuesto en esta Ley y las demás disposiciones generales aplicables. Párrafo cuarto: Los ejecutores de gasto deberán contar con sistemas de control presupuestario que promuevan la programación, presupuestación, ejecución, registro e información del gasto de conformidad con los criterios establecidos en el párrafo segundo del artículo 1 de esta Ley, así como que contribuyan al cumplimiento de los objetivos y metas aprobados en el Presupuesto de Egresos.
Ley Federal del Trabajo⁵¹	
Artículo 103 Bis, fracción I	El Instituto del Fondo Nacional para el consumo de los Trabajadores, conforme a la ley que o regula, establecerá las bases para: I. Otorgar crédito a los trabajadores, procurando las mejores condiciones de mercado.
Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores⁵²	
Artículo 8, fracción IV	Para el cumplimiento de su objeto, el Instituto contará con las siguientes atribuciones: [...] IV. Instrumentar acciones que permitan obtener a los trabajadores financiamiento para la adquisición de bienes y servicios, en las mejores condiciones de precio, calidad y crédito.
Artículo 9, fracción IV	Para el cumplimiento de su objeto, el Instituto sólo podrá realizar las siguientes operaciones IV. Gestionar ante otras instituciones la obtención de condiciones adecuadas de crédito, garantías y precios que les procuren un mayor poder adquisitivo a los trabajadores.
Reglamento de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores⁵³	
Artículo 7	El Instituto, en uso de sus facultades y para el debido cumplimiento de su objeto, podrá gestionar lo conducente ante las instituciones financieras, bancarias y no bancarias, con la finalidad de que los trabajadores obtengan créditos y facilidades en las mejores condiciones de mercado. De igual forma, el Instituto promoverá ante los Distribuidores, el acceso por parte de los trabajadores a bienes y servicios en las mejores condiciones de precio y calidad.
ESTATUTO Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.⁵⁴	
Artículo 4	El Instituto ejecutará sus programas con base en acciones y procesos de mejora continua, que permitan elevarla calidad de los servicios que proporciona y realizará sus actividades de manera planificada y organizada, fortaleciendo la gestión del Control Interno.
Artículo 64	La persona Titular de la SUBDIRECCIÓN GENERAL COMERCIAL tendrá las siguientes atribuciones y facultades: III. Definir los criterios y niveles de atención para mejorar la calidad del servicio que ofrecen las Direcciones Comerciales Regionales, Estatales, de Plaza y Representaciones;
Artículo 71	Las personas Titulares de las DIRECCIONES COMERCIALES REGIONALES adscritas a la Subdirección General Comercial, dentro de su circunscripción territorial, tendrán las siguientes atribuciones y facultades: V. Supervisar las acciones que permitan elevar la calidad del servicio que brindan las Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones de la región a su cargo;

48 Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 05 de febrero de 1917, última reforma al 06 de junio de 2023.

49 Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016, última reforma al 27 de diciembre de 2022.

50 Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de marzo de 2006, última reforma al 13 de noviembre de 2023.

51 Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 01 de abril de 1970, última reforma al 24 de enero de 2024.

52 Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de abril de 2006, última reforma al 10 de enero de 2014.

53 Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de noviembre de 2006.

54 Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 15 de julio de 2022.

Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2020-2024⁵⁵	
Objetivo prioritario 3.	Objetivo prioritario 3.- Recuperar el poder adquisitivo de los salarios mínimos y los ingresos para mejorar la calidad de vida de las y los Trabajadores.
Estrategia prioritaria	3.2. Garantizar el acceso a financiamiento en condiciones favorables a las personas trabajadoras formales, para incrementar su calidad de vida y la de sus familias.
Acciones puntuales 3.2.1, 3.2.2 y 3.2.3	3.2.1 Impulsar la afiliación de los centros de trabajo al INFONACOT, para ampliar el número de personas trabajadoras en condiciones para acceder al crédito. 3.2.2 Promover mejoras en las condiciones de otorgamiento del crédito, en la diversificación de fuentes de financiamiento y en la recuperación de cartera, que garanticen la sustentabilidad financiera del INFONACOT y permita el incremento del monto de financiamiento otorgado a las personas trabajadoras. 3.2.3 Implementar mejoras tecnológicas en procesos operativos del INFONACOT para mejorar la atención a las personas trabajadoras y centros de trabajo; y capacitar a sus recursos humanos en temas referentes a igualdad y no discriminación para la atención adecuada a grupos con enfoque diferenciado.
Programa de Trabajo Institucional 2022-2024⁵⁶	
Objetivo prioritario 1	Objetivo prioritario 1.- Garantizar el acceso al crédito en condiciones favorables, y a los servicios financieros derivados del mismo, a las personas trabajadoras formales de todos los segmentos de la población.
Estrategia prioritaria 1.2	1.2 Otorgar el crédito de manera segura, responsable y en las mejores condiciones a las personas trabajadoras formales, para evitarles el sobreendeudamiento y la afectación en su salario.
Objetivo prioritario 3	Objetivo prioritario 3.- Asegurar la autosuficiencia presupuestal y financiera del Instituto a través de la eficaz y eficiente administración de los recursos que a su vez permita incrementar el monto de créditos que otorga, así como mejorar las condiciones de los mismos.
Estrategias prioritarias 3.1 y 3.3	3.1 Fomentar las medidas operativas de racionalidad en la ejecución del gasto para procurar la sustentabilidad presupuestal del Instituto en el mediano y largo plazo, así como mejorar las condiciones de la oferta de los créditos a las personas trabajadoras formales. 3.3 Implementar las acciones financieras, de administración integral de los riesgos y de control interno requeridas, con el fin de garantizar la autosuficiencia financiera y la operación del Instituto, así como procurar la mejora en las condiciones de otorgamiento de crédito a las personas trabajadoras.
Objetivo prioritario 5	Objetivo prioritario 5.- Mejorar los programas de créditos generados con enfoque de igualdad de género, inclusión y de apoyo específico a los diversos segmentos de personas trabajadoras formales.
Estrategia prioritaria 5.1	Estrategia prioritaria 5.1.- Fomentar la generación de mejoras y propuestas de iniciativas en los programas de crédito para segmentos específicos de personas trabajadoras formales.
Acciones puntuales 5.1.1 y 5.1.2	Acción puntual.- 5.1.1 Impulsar las propuestas de mejora a los programas de crédito con enfoque específico tanto a las mujeres trabajadoras, a los jóvenes trabajadores, como en las personas trabajadoras afectadas por desastres naturales, como parte de la fortaleza a los programas de crédito con enfoque de inclusión a todas las poblaciones del país. Acción puntual 5.1.2.- Desarrollar estudios que permitan genera propuestas de programas de crédito factibles con enfoques y condiciones preferenciales para segmentos específicos de personas trabajadoras formales.
Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno⁵⁷	
Artículo primero	El presente Acuerdo tiene por objeto establecer las Disposiciones, que las dependencias y entidades paraestatales de la Administración Pública Federal, la Consejería Jurídica del Ejecutivo Federal, los órganos reguladores coordinados en materia energética y la Procuraduría General de la República deberán observar para el establecimiento, supervisión, evaluación, actualización y mejora continua de su Sistema de Control Interno Institucional.
Título Segundo Modelo estándar de Control Interno Capítulo I. Estructura del Modelo Numeral 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno. Norma Segunda. Administración de Riesgos. Principio y elemento de control 6. Definir Metas y Objetivos institucionales.	Es el proceso dinámico desarrollado para identificar, analizar, evaluar, responder, supervisar y comunicar los riesgos, incluidos los de corrupción, inherentes o asociados a los procesos por los cuales se logra el mandato de la institución, mediante el análisis de los distintos factores que pueden provocarlos, con la finalidad de definir las estrategias y acciones que permitan mitigarlos y asegurar el logro de metas y objetivos institucionales de una manera razonable, en términos de eficacia, eficiencia y economía en un marco de transparencia y rendición de cuentas. Definición de Objetivos. 6.01 La administración debe definir objetivos en términos específicos y medibles para permitir el diseño del control interno y sus riesgos asociados. 6.03 La administración debe definir objetivos en términos medibles cuantitativa y/o cualitativamente de manera que se pueda evaluar su desempeño. 6.05 La administración debe evaluar y, en su caso, replantear los objetivos definidos para que sean consistentes con los requerimientos externos y las expectativas internas de la institución, así como con el Plan Nacional de Desarrollo, los Programas Sectoriales, Institucionales, Especiales y demás planes, programas y disposiciones aplicables. 6.06 La administración debe determinar si los instrumentos e indicadores de desempeño para los objetivos establecidos son apropiados para evaluar el desempeño de la institución.
Título Segundo Modelo estándar de Control Interno Capítulo I Estructura del Modelo Numeral 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno. Norma Tercera. Actividades de Control	Son las acciones que define y desarrolla la Administración mediante políticas, procedimientos y tecnologías de la información con el objetivo de alcanzar las metas y objetivos institucionales; así como prevenir y administrar los riesgos, incluidos los de corrupción. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la institución, en las diferentes etapas de sus procesos en el entorno tecnológico, y sirven como mecanismos para asegurar el cumplimiento de las metas y objetivos y prevenir la ocurrencia de actos contrarios a la integridad. Cada actividad de control que se aplique debe ser suficientes para evitar la materialización de los riesgos y minimizar el impacto de sus consecuencias. Norma Tercera. Actividades de Control 14 Se encuentran claramente definidas las actividades de control en cada proceso, para cumplir con las metas comprometidas con base en el presupuesto asignado del ejercicio fiscal.

55 Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de junio de 2020.

56 Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2022.

57 Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de noviembre de 2016, última reforma al 5 de septiembre de 2018.

<p>Título Segundo Modelo estándar de Control Interno Capítulo I. Estructura del Modelo Numeral 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno. Norma Cuarta. Informar y Comunicar</p>	<p>La información y comunicación son relevantes para el logro de los objetivos institucionales. Al respecto, la Administración debe establecer mecanismos que aseguren que la información relevante cuenta con los elementos de calidad suficientes y que los canales de comunicación tanto al interior como al exterior son efectivos.</p> <p>Usar Información relevante y de calidad Norma Cuarta. Informar y Comunicar 25 Existe en cada proceso un mecanismo para generar información relevante y de calidad (accesible, correcta, actualizada, suficiente, oportuna, válida y verificable), de conformidad con las disposiciones legales y administrativas aplicables.</p>
---	---

En el artículo 103 Bis, fracción I de la Ley Federal de Trabajo se señala que Instituto Fonacot establecerá las bases para “otorgar crédito a los trabajadores, procurando las mejores condiciones de mercado”. Además, en el artículo 8, fracción IV de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores se establece que, para el cumplimiento de su objeto, el Instituto cuenta con la atribución de “Instrumentar acciones que permitan obtener a los trabajadores financiamiento para la adquisición de bienes y servicios, en las mejores condiciones de precio, calidad y crédito”.

En este tema, en el PTI 2022-2024 del Instituto se señala que “una operación eficiente, que permita reducir estos costos, es la única manera sostenible de mejorar las condiciones de los créditos” y que “deberá continuar con un esfuerzo constante de eficiencia para seguir reduciendo sus costos financieros, de administración y de riesgo”. La relevancia de la reducción de costos de originación del crédito que otorga el Instituto, radica en que incide en la reducción del Costo Anual Total (CAT)⁵⁸ de los créditos que otorga a las personas trabajadoras formales, que a su vez incide en el ahorro de los trabajadores, y en la posición del Instituto en el mercado de créditos de nómina.

En este contexto, en el Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social (PSTyPS) 2020-2024 se estableció la acción puntual que hace referencia a promover mejoras en las condiciones de otorgamiento del crédito y, en correspondencia, en el PTI 2022-2024 del Instituto, se establecieron objetivos prioritarios, estrategias prioritarias y acciones puntuales que hacen referencia a mejorar las condiciones de la oferta de los créditos a las personas trabajadoras formales y mejorar los programas de crédito.

Por lo anterior, en el presente resultado se analizó la eficacia del Instituto en cuanto a la mejora en las condiciones de otorgamiento del crédito, en 2023, por lo cual se desarrollaron los siguientes apartados: a) Mejora en los programas de crédito con enfoque específico; b) Mejora en las condiciones de los créditos respecto de la banca comercial, y c) Calidad del servicio.

a) Mejora en los programas de crédito con enfoque específico

En el PTI 2022-2024 del Instituto se reconoció que las mujeres, las personas jóvenes, la población que percibe entre uno y siete salarios mínimos, y las personas adultas trabajadoras de entre 50 y 59 años son poblaciones con dificultades en el acceso al crédito. En correspondencia, se estableció el objetivo prioritario 5 referente a “mejorar los programas de créditos generados con enfoque de igualdad de género, inclusión y de apoyo específico a los diversos segmentos de personas trabajadoras formales”.

Respecto de los programas de crédito con enfoque específico, el Instituto informó que “desde 2018 (...) ha implementado cambios y mejoras en las condiciones de los productos de crédito que ofrece, poniendo especial atención en la igualdad de género, la inclusión y el apoyo a trabajadores formales de grupos vulnerables”,⁵⁹ y señaló que contó con los productos siguientes:

58 Es una medida estandarizada del costo de financiamiento, expresado en términos porcentuales anuales que, para fines informativos y de comparación, incorpora la totalidad de los costos y gastos inherentes a los créditos que otorgan las instituciones, información consultada en BANXICO, [en línea], Calculadora del Costo Anual Total (CAT), [consultado: 12 de julio de 2024] disponible en: [https://www.banxico.org.mx/CAT/#:~:text=Calculadora%20del%20Costo%20Anual%20Total%20\(CAT\)&text=El%20CAT%20es%20una%20medida,cr%C3%A9ditos%20que%20otorgan%20las%20instituciones](https://www.banxico.org.mx/CAT/#:~:text=Calculadora%20del%20Costo%20Anual%20Total%20(CAT)&text=El%20CAT%20es%20una%20medida,cr%C3%A9ditos%20que%20otorgan%20las%20instituciones)

59 Información proporcionada por el Instituto FONACOT, mediante el oficio número SGPE/054/2024, del 03 de junio de 2024; en respuesta a la solicitud de información que realizó el grupo auditor mediante el Anexo IV del Acta de la Reunión Virtual para la Formalización e Inicio de los Trabajos de Auditoría que se realizan por Medios Electrónicos número 2023_0174_AFITAME_001, del 11 de abril de 2024.

PROGRAMAS DE CRÉDITO CON ENFOQUE ESPECIFICO DEL INSTITUTO FONACOT, 2023

Año de implementación	Nombre del producto	Población a la que va dirigido	Finalidad
2018	Crédito Mujer Efectivo	Trabajadoras formales de todo el país	Aumentar el número de mujeres que se benefician de un crédito en condiciones favorables.
2019	Crédito en efectivo	A la población trabajadora del país.	Fomentar el desarrollo y bienestar de la población trabajadora.
2020	Crédito Apoyo Diez Mil	Trabajadores afectados por la emergencia sanitaria derivada del virus SARS-CoV2.	Brindar acceso a financiamiento con mejores condiciones, derivada del virus SARS-CoV2.
2022	Crédito Mujer Región Sur y Estado de Guerrero	Para las trabajadoras de la Región Sur y el Estado de Guerrero.	Mejorar las condiciones de vida de las trabajadoras y reducir la brecha de equidad e igualdad de género.

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con base en la Información proporcionada por el Instituto FONACOT, mediante el oficio número SGCP/071/2024, del 03 de junio de 2024; en respuesta a la solicitud de información que realizó el grupo auditor mediante el Anexo IV del Acta de la Reunión Virtual para la Formalización e Inicio de los Trabajos de Auditoría que se realizan por Medios Electrónicos número 2023_0174_AFITAME_001, del 11 de abril de 2024.

El grupo auditor identificó que el Instituto FONACOT contó con un producto “Crédito en efectivo” que fue dirigido a las personas trabajadoras formales en general, y tres productos (Crédito Mujer Efectivo, Crédito Apoyo Diez Mil y Crédito Mujer Región Sur y Estado de Guerrero) focalizados en grupos específicos de personas trabajadoras, los cuales tienen la finalidad de reducir la brecha de desigualdad e igualdad de género.

En el análisis del Reporte Anual del INFONACOT,⁶⁰ se identificó que del total de 1,678,129 personas trabajadores que ejercieron un crédito, en 2023, el 87.1% (1,461,807) se ubicó en un rango salarial de entre 1 y 3 salarios mínimos (SMM), como se observa en la tabla siguiente:

TRABAJADORES CON CRÉDITO POR RANGO SALARIAL, 2023
(Trabajadores y porcentajes)

Salarios mínimos	1SMM	2SMM	3SMM	4SMM	5SMM	6SMM	7SMM	MÁS DE 7 SMM	Total
Trabajadores por rango salarial	525,553	690,575	245,679	99,839	45,345	25,963	15,202	29,955	1,678,129
Porcentaje (%)	31.3	41.2	14.6	5.9	2.7	1.6	0.9	1.8	100.0%

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con base en el Reporte Anual del Instituto FONACOT proporcionado mediante el oficio número SGCP/051/2024, del 24 de abril de 2024; en respuesta a la solicitud de información que realizó el grupo auditor mediante el Anexo IV del Acta de la Reunión Virtual para la Formalización e Inicio de los Trabajos de Auditoría que se realizan por Medios Electrónicos número 2023_0174_AFITAME_001, del 11 de abril de 2024.

De lo anterior se identificó que el Instituto otorgó los créditos a las personas trabajadoras que se ubicaron en un rango de entre 1 a 7 SMM, en correspondencia con lo señalado en el PTI, 2022-2024, con lo que atendió a la población trabajadora con dificultades en el acceso al crédito.

b) Mejora en las condiciones de los créditos respecto de la banca comercial

En el artículo 8, fracción IV de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, se establece que para el cumplimiento de su objeto, el Instituto contará, entre otras, con la atribución de “Instrumentar acciones que permitan obtener a los trabajadores financiamiento para la adquisición de bienes y servicios, en las mejores condiciones de precio, calidad y crédito”.

⁶⁰ Información proporcionada por el Instituto FONACOT, mediante el oficio número SGCP/051/2024, del 24 de abril de 2024; en respuesta a la solicitud de información que realizó el grupo auditor mediante el Anexo IV del Acta de la Reunión Virtual para la Formalización e Inicio de los Trabajos de Auditoría que se realizan por Medios Electrónicos número 2023_0174_AFITAME_001, del 11 de abril de 2024.

Respecto de las acciones para mejorar en las condiciones de los créditos, el Instituto proporcionó los acuerdos de su Consejo Directivo del periodo 2020-2023, en cuyo análisis se identificaron las acciones que se detallan en la tabla siguiente:

ACCIONES PARA MEJORAR LAS CONDICIONES DEL OTORGAMIENTO DE CRÉDITO DEL INSTITUTO FONACOT, 2020-2023

Año	Acuerdo	Mejora
2020	CD ME 64-771020	Para créditos nuevos y renovaciones del producto Crédito en Efectivo, se reducen todas las tasas en un promedio del 13.0%. Para créditos nuevos y renovaciones del producto Crédito Efectivo Mujer, se igualan todas las tasas a las tasas reducidas del Crédito en Efectivo, a excepción del plazo a 6 meses, nivel de descuento 10.0%.
	CD E EME 14-040321	Para créditos nuevos y renovaciones del producto Crédito en Efectivo, se reducen todas las tasas en un 10.0%. Para créditos nuevos y renovaciones del producto Crédito Efectivo Mujer, se reducen todas las tasas a las tasas en un 15.0%, a excepción del correspondiente al plazo a 6 meses, nivel de endeudamiento del 10.0%.
	CD ME45-270720	Se probó la entrada en operación de la Plataforma Crédito Apoyo Diez Mil en línea para ofrecer de manera no presencial el otorgamiento exclusivamente del producto de Crédito Apoyo Diez Mil a los clientes actuales del Instituto, de los cuales ya se cuenta con su registro biométrico.
2021	CD ME 54-171221	Se aprobó la propuesta de reducción del factor de aportación para el Fondo de Protección de Pagos de 3.08 a 2.056 al millar.
2022	CD ME 52-270722	Se aprobó el producto Crédito Mujer Efectivo Región Sur y Estado de Guerrero, y para fines comerciales Crédito Mujer Efectivo Sur.
	CD E ME 41-280622	Se aprobó el Manual de Crédito versión MA09.31, así como los Procedimientos Específicos de Promoción, Originación, y Administración del Crédito.
2023	CD E ME 13-030323	Se aprobó la propuesta de mejora en las condiciones de los créditos siguientes:
		<ul style="list-style-type: none"> - Eliminar la comisión por apertura en el producto Crédito Mujer Efectivo. - Disminuir la comisión por apertura del 2.00% al 1.85%, para el producto Crédito en Efectivo.

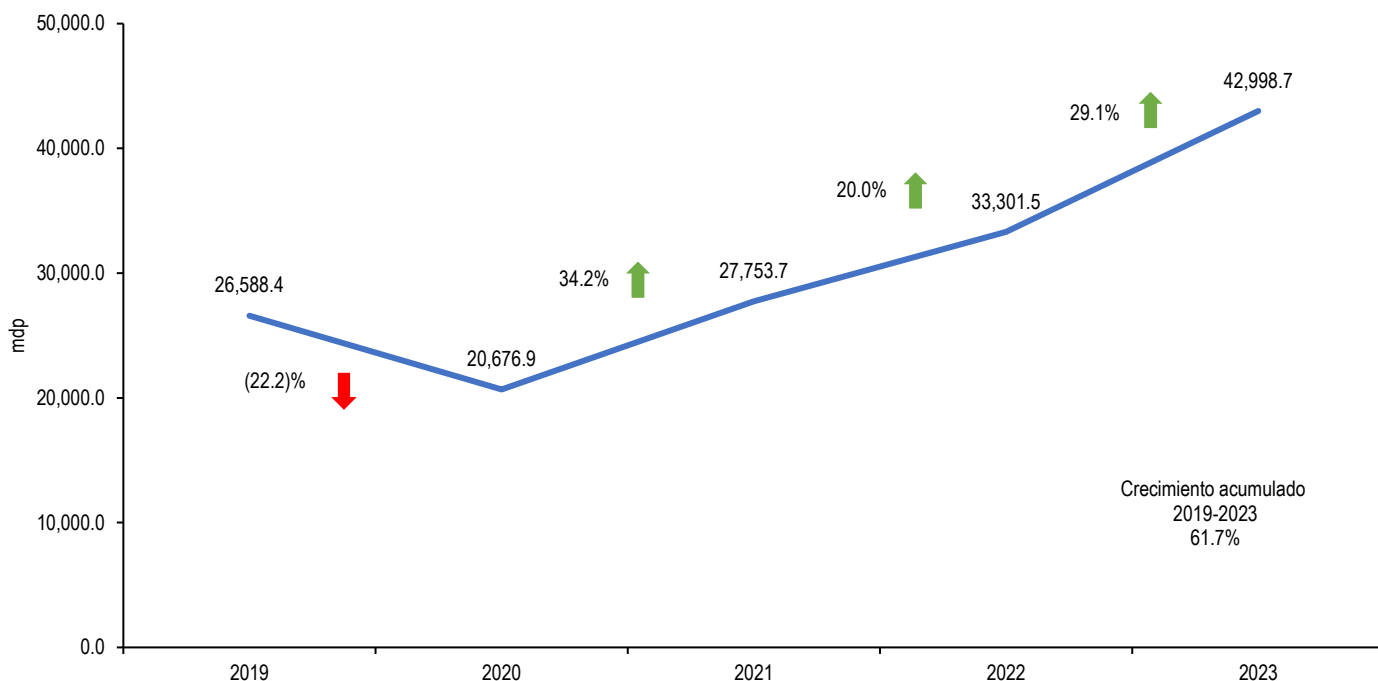
FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con base en la Información proporcionada por el Instituto FONACOT, mediante el oficio número SGCP/054/2024, del 30 de abril de 2024; en respuesta a la solicitud de información que realizó el grupo auditor mediante el Anexo IV del Acta de la Reunión Virtual para la Formalización e Inicio de los Trabajos de Auditoría que se realizan por Medios Electrónicos número 2023_0174_AFITAME_001, del 11 de abril de 2024.

En el análisis de los acuerdos del Consejo Directivo, el grupo auditor identificó nueve mejoras en las condiciones de los créditos de 2020 a 2023, de las cuales siete correspondieron a los programas de crédito específico (cuatro correspondieron a la reducción de la tasa de interés, dos a la eliminación de la comisión por apertura en el producto Crédito Mujer Efectivo y disminución de la comisión por apertura en “Crédito Efectivo”, y una a la modificación de la normativa para el acceso al crédito a Personas Trabajadoras), y dos a la puesta en marcha de nuevos productos.

El Instituto informó que “los cambios en las acciones en las condiciones de otorgamiento del crédito han permitido incrementos sustantivos en la colocación de los créditos”⁶¹ y proporcionó los datos de los montos de los créditos otorgados en el periodo 2019-2023, cuya tendencia se muestra en la gráfica siguiente:

61 Información proporcionada por el Instituto FONACOT, mediante el oficio número SGCP/054/2024, del 30 de abril de 2024; en respuesta a la solicitud de información que realizó el grupo auditor mediante el Anexo IV del Acta de la Reunión Virtual para la Formalización e Inicio de los Trabajos de Auditoría que se realizan por Medios Electrónicos número 2023_0174_AFITAME_001, del 11 de abril de 2024.

MONTO TOTAL DE LOS CRÉDITOS OTORGADOS POR EL INSTITUTO FONACOT, 2019-2023
(Millones de pesos corrientes)



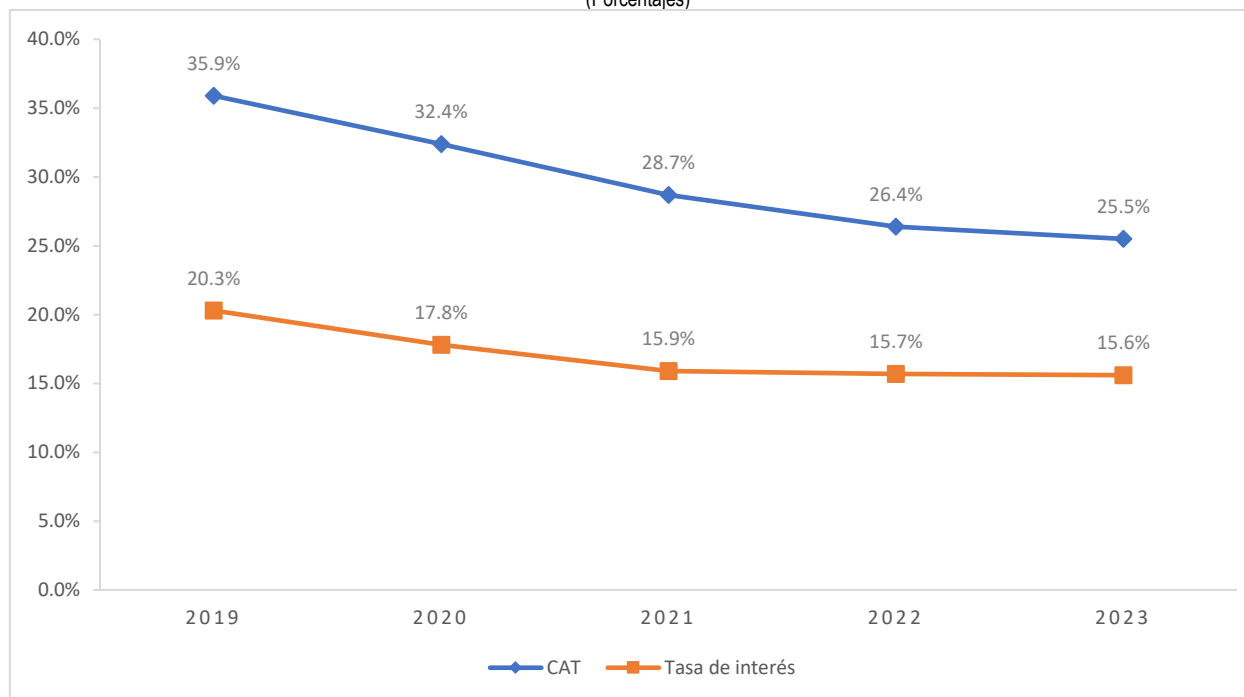
FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con base en la Información proporcionada por el Instituto FONACOT, mediante el oficio número SGCPE/054/2024, del 30 de abril de 2024; en respuesta a la solicitud de información que realizó el grupo auditor mediante el Anexo IV del Acta de la Reunión Virtual para la Formalización e Inicio de los Trabajos de Auditoría que se realizan por Medios Electrónicos número 2023_0174_AFITAME_001, del 11 de abril de 2024.

Se identificó que, en 2023, la colocación de crédito por parte del Instituto se incrementó en 29.1%, respecto de 2022, y que en el periodo 2019-2023, registró un incremento de 61.7%, al pasar de 20,676.9 millones de pesos, en 2019, a 42,998.7 millones de pesos, en 2023.

En cuanto al Costo Anual Promedio (CAT) y la Tasa de interés, el Instituto informó⁶² que “como resultado de las acciones para promover las mejoras en las condiciones de los créditos, aunado a los efectos en las reglas de negocio y las políticas en el otorgamiento de crédito, han permitido (...) la disminución del CAT” y proporcionó los datos de los promedios ponderados del CAT y de las tasas de interés de los créditos otorgados en el periodo 2019-2023, cuya tendencia se muestra en la gráfica siguiente:

62 Información proporcionada por el Instituto FONACOT, mediante el oficio número SGCPE/054/2024, del 30 de abril de 2024; en respuesta a la solicitud de información que realizó el grupo auditor mediante el Anexo IV del Acta de la Reunión Virtual para la Formalización e Inicio de los Trabajos de Auditoría que se realizan por Medios Electrónicos número 2023_0174_AFITAME_001, del 11 de abril de 2024.

COSTO ANUAL PROMEDIO (CAT) Y TASA DE INTERÉS PROMEDIO PONDERADA DE LOS CRÉDITOS QUE OTORGÓ EL INSTITUTO FONACOT, 2019-2023
(Porcentajes)



FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con base en la Información proporcionada por el Instituto FONACOT, mediante el oficio número SGCP/E/054/2024, del 30 de abril de 2024; en respuesta a la solicitud de información que realizó el grupo auditor mediante el Anexo IV del Acta de la Reunión Virtual para la Formalización e Inicio de los Trabajos de Auditoría que se realizan por Medios Electrónicos número 2023_0174_AFITAME_001, del 11 de abril de 2024.

Se identificó que, en 2023, el CAT promedio ponderado de los créditos del Instituto, disminuyó en 0.9 puntos porcentuales, respecto de 2022, y que en el periodo 2019-2023, registró una disminución de 10.4 puntos porcentuales, al pasar de 35.9%, en 2019, a 25.5%, en 2023.

En el caso de las tasas de interés, se observó que, en 2023, el promedio ponderado disminuyó en 0.1 puntos porcentuales, respecto de 2022, y que en el periodo 2019-2023, registró una disminución de 4.7 puntos porcentuales, al pasar de 20.3%, en 2019, a 15.6%, en 2023.

El grupo auditor comparó el CAT reportado por el INFONACOT en su Reporte Anual de los ejercicios 2022 y 2023, para los productos Crédito Efectivo y Crédito Mujer Efectivo,⁶³ para plazos contratados a 6, 12, 18, 24 y 36 meses, a niveles de endeudamiento⁶⁴ del 10.0%, 15.0% y 20.0%. Lo anterior en virtud de que el CAT es un indicador que considera el costo por intereses, comisiones, seguros, estudios y demás erogaciones que debe hacer un solicitante de financiamiento para recibir un crédito.

63 Conforme al análisis del grupo auditor, de los créditos otorgados por el INFONACOT en 2023, los productos más relevantes por su colocación fueron Crédito Efectivo con el 58.7%, y Crédito Mujer Efectivo con el 40.3%.

64 Conforme a lo señalado en el Reporte Anual 2023, "El porcentaje de nivel de endeudamiento se refiere a la cantidad máxima, en cada caso, que se descontará al cliente de su sueldo mensual para pagar su crédito FONACOT".

En cuanto a las condiciones de los créditos que otorgó el Instituto FONACOT, en 2023, respecto de la banca comercial, la entidad fiscalizada proporcionó un comparativo de las condiciones de sus créditos de nómina a un plazo de 24 meses,⁶⁵ como se detalla en la tabla siguiente:

COMPARATIVO DE LAS CONDICIONES DE LOS CRÉDITO DE NÓMINA A UN PLAZO DE 24 MESES QUE OTORGÓ EL INSTITUTO FONACOT, RESPECTO DE LA BANCA COMERCIAL (Pesos y porcentajes)

Institución	Tasa de interés máxima (%)	CAT (%)	Forma de pago	Seguro del crédito	Comisión		Antigüedad requerida (meses)	Ingresos mínimos requeridos	Pago total
					por apertura %	por apertura valor nominal en pesos			
Mujer Fonacot (nuevo)	15.8	24.1	Desc. Nóm.	D, V, e l	0.00	n.a.	6	6,223.2	31,672.7
Mujer Fonacot	15.8	26.2	Desc. Nóm.	D, V, e l	2.00	n.a.	6	6,223.2	32,368.0
Fonacot (nuevo)	16.7	27.4	Desc. Nóm.	D, V, e l	1.85	n.a.	6	6,223.2	32,775.0
Fonacot	16.7	27.4	Desc. Nóm.	D, V, e l	2.00	n.a.	6	6,223.2	32,790.9
Inbursa	36.0	42.6	E, Ch, C, y T	V y D	n.a.	n.a.	12	2,000.0	35,562.7
BBVA	37.5	47.2	E y C	V y D	n.a.	n.a.	3	2,000.0	36,517.3
HSBC	40.0	50.9	E, Ch y C	V e l	n.a.	n.a.	12	3,000.0	37,251.2
Scotiabank	46.5	62.3	C y T	V y D	n.a.	n.a.	1	3,000.0	40,240.3
Banorte	45.0	61.1	E y C	V y D	n.a.	350	3	2,000.0	39,686.7
Abancom	48.0	71.9	n.d.	n.a.	3.00	n.a.	12	n.a.	43,093.6
Más Nómina	60.0	85.9	n.d.	n.a.	3.00	n.a.	n.d.	n.a.	46,102.2
Global lending	37.0	90.9	n.d.	n.a.	n.a.	n.a.	n.d.	n.a.	46,001.8
Inventa Créditos	42.0	92.8	E, Ch, C, y T	V y D	n.a.	845.2	n.d.	n.a.	47,240.9
Credenz	45.0	99.6	E, Ch, C, y T	n.a.	n.a.	n.a.	2	3,000.0	48,739.2
Multiplica México	72.0	94.4	n.d.	n.a.	n.a.	406.0	12	n.a.	53,014.2
Santander	65.0	112.3	E, Ch, C, y T	V y D	n.a.	n.a.	3	3,000.0	50,174.1
KRTC Su Financiera	92.0	151.6	n.d.	n.a.	n.a.	411.64	n.d.	n.a.	59,662.3

FUENTE: Información proporcionada por el Instituto FONACOT, correspondiente a una simulación realizada en el portal de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), mediante el oficio número SGCP/E/056/2024, del 03 de mayo de 2024; en respuesta a la solicitud de información que realizó el grupo auditor mediante el Anexo IV del Acta de la Reunión Virtual para la Formalización e Inicio de los Trabajos de Auditoría que se realizan por Medios Electrónicos número 2023_0174_AFITAME_001, del 11 de abril de 2024.

n.d: No disponible

N.R: No Requiere

n.a: No Aplica

E, Ch, C, y T: Efectivo, cheque, cuenta y transferencia

Desc. Nóm.: Descuento Nómina

E: Efectivo

Ch: Cheque

C: Cuenta

T: Transferencia

D: Desempleo

V: Vida

I: Invalidez total y permanente

En el análisis del comparativo se identificó que los productos del Instituto tuvieron un CAT y una tasa de interés menor a los créditos de nómina de la banca comercial.

65 Información proporcionada por el Instituto FONACOT, mediante el oficio número SGCP/E/056/2024, del 03 de mayo de 2024; en respuesta a la solicitud de información que realizó el grupo auditor mediante el Anexo IV del Acta de la Reunión Virtual para la Formalización e Inicio de los Trabajos de Auditoría que se realizan por Medios Electrónicos número 2023_0174_AFITAME_001, del 11 de abril de 2024.

Definición de indicadores y metas de acceso al crédito en condiciones favorables

Se identificó que en el PTI del INFONACOT 2022-2024 se incluyeron los objetivos prioritarios 1 “Garantizar el acceso al crédito en condiciones favorables, y a los servicios financieros derivados del mismo, a las personas trabajadoras formales de todos los segmentos de la población”⁶⁶ y 5 “Mejorar los programas de créditos generados con enfoque de igualdad de género, inclusión y de apoyo específico a los diversos segmentos de personas trabajadoras formales”, con los indicadores siguientes:

OBJETIVOS E INDICADORES EN MATERIA DE ACCESO AL CRÉDITO EN CONDICIONES FAVORABLES INCLUIDOS EN EL PROGRAMA DE TRABAJO INSTITUCIONAL DEL INFONACOT 2022-2024

Indicador	Objetivo	Método de cálculo
1 Trabajadores con crédito en el periodo.	Garantizar el acceso al crédito en condiciones favorables, y a los servicios financieros derivados del mismo, a las personas trabajadoras formales de todos los segmentos de la población.	$\frac{n}{\sum_{i=1}^n TTcCPi}$ TTcMEp= Total de trabajadores con crédito en el periodo.
5 Número de trabajadoras con crédito en el periodo.	Garantizar el acceso al crédito en condiciones favorables, y a los servicios financieros derivados del mismo, a las personas trabajadoras formales de todos los segmentos de la población, con enfoque de igualdad de género, inclusión.	$\frac{n}{\sum_{i=1}^n TTascCPi}$ TTascCPI= Total de trabajadoras con crédito en el mes.

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con base en la información proporcionada por el Instituto FONACOT, mediante el buzón digital con el oficio número SGCP/E/051/2024, del 24 de abril de 2024, en respuesta a la solicitud de información que realizó el grupo auditor mediante el Anexo IV del Acta núm. 2023_0174_AFITAME_001, del 11 de abril de 2024.

En el análisis de los indicadores “Trabajadores con crédito en el periodo” y “Número de trabajadoras con crédito en el periodo”, el grupo auditor identificó que no son adecuados para el seguimiento del grado de cumplimiento de los objetivos prioritarios 1 y 5, ya que el primero se refiere a una sumatoria del número de nuevos trabajadores con crédito en el periodo, y el segundo a la sumatoria del total de trabajadoras con crédito en el mes, por lo que no establece la relación de variables, no mide en qué medida se garantizó el acceso al crédito, ni la mejora en las condiciones de los créditos. Lo anterior, en razón de que los citados indicadores no utilizan un referente en su método de cálculo, como podría ser la demanda de créditos atendida, respecto de la demanda de créditos recibida, tanto de las personas trabajadoras en general, como de las mujeres trabajadoras.

De lo anterior, se identifica como área de mejora que el Instituto defina indicadores que le posibiliten monitorear el avance en el logro de los objetivos prioritarios referentes a “Garantizar el acceso al crédito en condiciones favorables, y a los servicios financieros derivados del mismo, a las personas trabajadoras formales de todos los segmentos de la población” y “Garantizar el acceso al crédito en condiciones favorables, y a los servicios financieros derivados del mismo, a las personas trabajadoras formales de todos los segmentos de la población, con enfoque de igualdad de género, inclusión”, establecidos en su Programa de Trabajo Institucional; con el fin de identificar desviaciones y tomar acciones correctivas a tiempo; mejorar la rendición de cuentas del proceso de afiliación; facilitar la evaluación del uso eficiente de los recursos y la toma de decisiones.⁶⁷

c) Calidad del Servicio

66 Programa de Trabajo Institucional 2022-2024, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2022.

67 La recomendación al desempeño se consigna en el resultado núm. 1 “Afiliación de centros de trabajo”, del presente documento.

El instituto informó que con el propósito de conocer y mejorar la calidad en el servicio que se brinda a las personas trabajadoras solicitantes del Crédito FONACOT,⁶⁸ a partir de marzo de 2023, implementó una campaña de encuestas orientadas a valorar el trato que reciben las personas acreditadas en las Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones al momento de tramitar su crédito, lo anterior a efecto de identificar áreas de mejora en el servicio, y precisó que dichas encuestas consideran los siguientes criterios: puntualidad en la atención de la cita; duración del trámite de crédito, por intervalo de tiempo; trato por parte del personal que tramita los créditos en sucursal; condiciones de las instalaciones de la sucursal, y experiencia de solicitud y otorgamiento de crédito.

Además, el Instituto FONACOT informó los resultados de la encuesta correspondientes al periodo marzo-diciembre 2023, que se muestran a continuación:

RESULTADOS DE LA ENCUESTA SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO OFRECIDO POR EL INSTITUTO FONACOT, 2023
(Porcentajes)

Pregunta	Porcentaje de satisfacción		
	Si	No	
¿Fui atendido puntualmente en tu cita?	94.23	5.77	
¿El trato por parte del personal del INFONACOT fue cordial y atento?	97.46	2.54	
¿Consideras que la sucursal se encuentra en condiciones óptimas?	96.06	3.94	
	Lapso menor a una hora	Lapso mayor a una hora	
¿Cuánto duró tu trámite de crédito?	91.57	8.43	
	Buena	Regular	Mala
¿Qué calificación le darías a tu experiencia en FONACOT?	92.54	6.71	0.75

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con información proporcionada por el Instituto FONACOT, mediante el oficio número SGCPE/056/2024 del 03 mayo de 2024; en respuesta a la solicitud de información que realizó el grupo auditor mediante el Anexo IV del Acta de la Reunión Virtual para la Formalización e Inicio de los Trabajos de Auditoría que se realizan por Medios Electrónicos número 2023_0174_AFITAME_001, del 11 de abril de 2024.

Los resultados de la encuesta mostraron que el 94.23% de las personas acreditadas indicó que fue atendido puntualmente en la cita, el 97.46% señaló que el trato por parte del personal del Instituto fue cordial y atento, el 96.06% consideró que la sucursal se encuentra en condiciones óptimas, el 91.57% que la duración de su trámite de crédito fue en un lapso menor a una hora, y el 92.54% que la experiencia en FONACOT es buena.

Conclusión

En el análisis integral de los resultados reportados por el Instituto FONACOT en materia de mejora en las condiciones de los créditos, se identificó que, en 2023, contó con programas de crédito para atender a personas trabajadoras formales de grupos específicos los cuales tienen la finalidad de reducir la brecha de desigualdad e igualdad de género; que otorgó los créditos a las personas trabajadoras que se ubicaron en un rango de entre 1 a 7 SMM, en correspondencia con lo señalado en el PTI, 2022-2024, con lo que atendió a la población trabajadora con dificultades en el acceso al crédito; que implementó acciones para mejorar en las condiciones de los créditos que incidieron en la disminución del CAT y de las tasas de interés de los créditos otorgados por el Instituto, y que estableció mecanismos para evaluar la calidad en el servicio que se brinda a las personas trabajadoras solicitantes del crédito.

No obstante, se identificó como área de mejora que el Instituto defina indicadores que le posibiliten monitorear el avance en el logro de los objetivos prioritarios referentes a “Garantizar el acceso al crédito en condiciones favorables, y a los servicios financieros derivados del mismo, a las personas trabajadoras formales de todos los segmentos de la población” y “Garantizar el acceso al

68 Nota informativa proporcionada por el Instituto FONACOT, mediante el oficio número SGCPE/056/2024, del 03 de mayo de 2024; en respuesta a la solicitud de información que realizó el grupo auditor mediante el Anexo IV del Acta de la Reunión Virtual para la Formalización e Inicio de los Trabajos de Auditoría que se realizan por Medios Electrónicos número 2023_0174_AFITAME_001, del 11 de abril de 2024.

crédito en condiciones favorables, y a los servicios financieros derivados del mismo, a las personas trabajadoras formales de todos los segmentos de la población, con enfoque de igualdad de género, inclusión”, establecidos en su Programa de Trabajo Institucional, conforme a lo siguiente:

Mejora en los programas de crédito con enfoque específico

En 2023, contó con programas de crédito para atender a personas trabajadoras formales de grupos específicos. El producto “Crédito en efectivo” fue dirigido a las personas trabajadoras formales en general, y los programas Crédito Mujer Efectivo, Crédito Apoyo Diez Mil y Crédito Mujer Región Sur y Estado de Guerrero, se focalizaron en grupos específicos de personas trabajadoras, los cuales tienen la finalidad de reducir la brecha de desigualdad e igualdad de género. Del total de 1,678,129 personas trabajadoras que ejercieron un crédito, en 2023, el 87.1% (1,461,807) se ubicó en un rango salarial de entre 1 y 3 salarios mínimos (SMM); además, se identificó que el Instituto otorgó los créditos a las personas trabajadoras que se ubicaron en un rango de entre 1 a 7 SMM, en correspondencia con lo señalado en el PTI, 2022-2024, con lo que atendió a la población trabajadora con dificultades en el acceso al crédito, en términos de los artículos 134, párrafo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 7, fracción I de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; artículo 103 Bis, fracción I, de la Ley Federal del Trabajo, artículo 8, fracción IV de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; artículo 7, del Reglamento de la Ley del Instituto Nacional para el Consumo de los Trabajadores, y los Objetivos prioritarios 1 y 5, del Programa de Trabajo Institucional 2022-2024.

Mejora en las condiciones de los créditos respecto de la banca comercial

El Instituto acreditó que, a 2023, implementó acciones para mejorar en las condiciones de los créditos; en el análisis de los acuerdos del Consejo Directivo, el grupo auditor identificó nueve mejoras en las condiciones de los créditos de 2020 a 2023, de las cuales siete correspondieron a los programas de crédito específico (cuatro correspondieron a la reducción de la tasa de interés, dos a la eliminación de la comisión por apertura en los productos “Crédito Mujer Efectivo” y “Crédito Efectivo”, y una a la modificación de la normativa para el acceso al crédito a Personas Trabajadoras), dos a la puesta en marcha de nuevos productos, y una a la disminución del Factor de Aportación del Fondo de Protección de Pagos.

Instituto informó que las acciones para promover las mejoras en las condiciones de los créditos, aunado a los efectos en las reglas de negocio y las políticas en el otorgamiento de crédito, han permitido disminuir el CAT y las tasas de interés. Al respecto, se identificó que, en 2023, el CAT promedio ponderado de los créditos del Instituto, disminuyó en 0.9 puntos porcentuales, respecto de 2022, y que en el periodo 2019-2023, registró una disminución de 10.4 puntos porcentuales, al pasar de 35.9%, en 2019, a 25.5%, en 2023. En el caso de las tasas de interés, se observó que, en 2023, el promedio ponderado disminuyó en 0.1 puntos porcentuales, respecto de 2022, y que en el periodo 2019-2023, registró una disminución de 4.7 puntos porcentuales, al pasar de 20.3%, en 2019, a 15.6%, en 2023. Además, se verificó que los productos del Instituto tuvieron un CAT y una tasa de interés menor a los créditos de nómina de la banca comercial.

Lo anterior, en términos de los artículos 134, párrafo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 7, fracción I de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; artículo 103 Bis, fracción I, de la Ley Federal del Trabajo, artículo 8, fracción IV de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; artículo 7, del Reglamento de la Ley del Instituto Nacional para el Consumo de los Trabajadores, y los Objetivos prioritarios 1 y 5, del Programa de Trabajo Institucional 2022-2024.

Definición de indicadores y metas de acceso al crédito en condiciones favorables

Los indicadores “Trabajadores con crédito en el periodo” y “Número de trabajadoras con crédito en el periodo”, definidos por el Instituto para el seguimiento del grado de cumplimiento de los objetivos prioritarios 1 “Garantizar el acceso al crédito en condiciones favorables, y a los servicios financieros derivados del mismo, a las personas trabajadoras formales de todos los segmentos de la población” y 5 “Garantizar el acceso al crédito en condiciones favorables, y a los servicios financieros derivados del mismo, a las personas trabajadoras formales de todos los segmentos de la población, con enfoque de igualdad de género, inclusión”, establecidos en su Programa de Trabajo Institucional 2022-2024, no son adecuados, ya que el primero se refiere a una sumatoria del

número de nuevos trabajadores con crédito en el periodo, y el segundo a la sumatoria del total de trabajadoras con crédito en el mes, por lo que no establece la relación de variables, no mide en qué medida se garantizó el acceso al crédito, ni la mejora en las condiciones de los créditos. Lo anterior, en razón de que los citados indicadores no utilizan un referente en su método de cálculo, como podría ser la demanda de créditos atendida, respecto de la demanda de créditos recibida, tanto de las personas trabajadoras en general, como de las mujeres trabajadoras. De lo anterior, se identifica como área de mejora que el Instituto defina indicadores que le posibiliten monitorear el avance en el logro de los objetivos prioritarios, en términos del artículo 134, párrafo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 7, fracción I de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; artículo 45, primer y cuarto párrafo de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; y del Título Segundo, Capítulo I, Numeral 9, Norma Segunda Administración de Riesgos, Principio y elemento de control 6, Objetivos 6.01, 6.03, 6.05 y 6.06; Norma Tercera. Actividades de Control, numeral 14, Norma Cuarta. Informar y Comunicar, numeral 25 del ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.

Calidad del servicio

El instituto sustentó que, en 2023, con el propósito de conocer y mejorar la calidad en el servicio que se brinda a las personas trabajadoras solicitantes del Crédito FONACOT, a partir de marzo de 2023, implementó una campaña de encuestas orientadas a valorar el trato que reciben las personas acreditadas en las Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones al momento de tramitar su crédito, lo anterior a efecto de identificar áreas de mejora en el servicio, y precisó que dichas encuestas consideran los siguientes criterios: puntualidad en la atención de la cita; duración del trámite de crédito, por intervalo de tiempo; trato por parte del personal que tramita los créditos en sucursal; condiciones de las instalaciones de la sucursal, y experiencia de solicitud y otorgamiento de crédito. Los resultados de la encuesta mostraron que el 94.23% de las personas acreditadas indicó que fue atendido puntualmente en la cita, el 97.46% señaló que el trato por parte del personal del Instituto fue cordial y atento, el 96.06% consideró que la sucursal se encuentra en condiciones óptimas, el 91.57% que la duración de su trámite de crédito fue en un lapso menor a una hora, y el 92.54% que la experiencia en FONACOT es buena. Lo anterior, en términos del artículo 134, párrafo primero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 7, fracción I de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; artículos 4 y 7 del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, y acción puntual 3.2.3. del Programa Sectorial del Trabajo y Previsión Social 2020-2024.

NÚM. DEL RESULTADO: 4

CON OBSERVACIÓN

SI (X)

NO ()

PROCEDIMIENTO NÚM.: 4

DESCRIPCIÓN DEL RESULTADO: INCORPORACIÓN DE TECNOLOGÍAS, ADECUACIONES DE PROCESOS Y CAPACITACIÓN PARA INCREMENTAR EL ALCANCE Y MEJORAR EL SERVICIO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO

La normativa identificada por el grupo auditor, referente a la incorporación de tecnologías y adecuaciones de procesos para incrementar el alcance y mejorar el servicio de otorgamiento de crédito, a cargo del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, se presenta a continuación:

Normativa	Contenido
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos ⁶⁹	
Artículo 134, párrafo primero	Los recursos económicos de que dispongan la Federación, [...], se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados.
Ley General de Responsabilidades Administrativas ⁷⁰	
Artículo 7, fracción I	Los Servidores Públicos observarán en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, los principios de disciplina, legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, imparcialidad, integridad, rendición de cuentas, eficacia y eficiencia que rigen el servicio público. Para la efectiva aplicación de dichos principios, los Servidores Públicos observarán las siguientes directrices: Actuar conforme a lo que las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas les atribuyen a su empleo, cargo o comisión, por lo que deben conocer y cumplir las disposiciones que regulan el ejercicio de sus funciones, facultades y atribuciones
Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria ⁷¹	
Artículo 45, párrafos primero y cuarto	Párrafo primero: "Los responsables de la administración en los ejecutores de gasto serán responsables de la administración por resultados; para ello deberán cumplir con oportunidad y eficiencia las metas y objetivos previstos en sus respectivos programas, conforme a lo dispuesto en esta Ley y las demás disposiciones generales aplicables. Párrafo cuarto: "Los ejecutores de gasto deberán contar con sistemas de control presupuestario que promuevan la programación, presupuestación, ejecución, registro e información del gasto de conformidad con los criterios establecidos en el párrafo segundo del artículo 1 de esta Ley, así como que contribuyan al cumplimiento de los objetivos y metas aprobados en el Presupuesto de Egresos.
Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores	
Artículo 2	El Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores tendrá como objeto promover el ahorro de los trabajadores, otorgarles financiamiento y garantizar su acceso a créditos, para la adquisición de bienes y pago de servicios. Asimismo, el Instituto deberá actuar bajo criterios que favorezcan el desarrollo social y las condiciones de vida de los trabajadores y de sus familias. Además, deberá ajustar su operación a las mejores prácticas de buen gobierno y mejora continua, quedando sujeto, entre otras, a la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros.
Reglamento de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores ⁷²	
Artículo 4, fracción VI	Para efectos del segundo párrafo del artículo 2 de la Ley, la operación del Instituto se ajustará al cumplimiento de las siguientes prácticas de buen gobierno: VI. Información y servicios digitales.
Artículo 5	El Consejo Directivo, a propuesta del Director General, aprobará las políticas para la creación o cierre de direcciones regionales, direcciones estatales, sucursales, agencias u oficinas, así como otras unidades administrativas, atendiendo para ello a las necesidades y fines del Instituto para lo cual contarán con el personal que determine el Director General, tomando en cuenta la estructura orgánica básica aprobada y la disponibilidad presupuestaria respectiva.
Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores ⁷³	
Artículo 32	En adición a lo que señala la Ley en su artículo 21, el Comité de Operaciones auxiliará al Consejo en el seguimiento del cumplimiento de los objetivos institucionales, a través de la propuesta, análisis y evaluación de estrategias comerciales, de promoción y de desarrollo de productos, canales y servicios, orientados a promover e incrementar el otorgamiento del crédito y la afiliación de centros de trabajo, en beneficio del personal trabajador formal, así como fomentar la cultura financiera.
Artículo 34, fracciones I y VI	El Comité de Operaciones, en adición a lo señalado en el artículo 21 de la Ley, y demás disposiciones que por su naturaleza le resulten aplicables, tendrá las facultades siguientes: I. Presentar para aprobación del Consejo, los esquemas de nuevos productos, proyectos digitales, nuevos canales de atención, servicios y pruebas piloto. VI. Proponer para aprobación del Consejo, con base en el presupuesto del ejercicio correspondiente, las medidas de austeridad y la factibilidad administrativa, las políticas generales para la apertura, reubicación, reasignación, conversión, cierre o adecuaciones motivadas, de manera enunciativa y no limitativa, por contingencias, eventualidades operativas, caso fortuito o de fuerza mayor, de Direcciones Comerciales Regionales, Direcciones Estatales o de Plaza y Representaciones, de acuerdo con las necesidades y fines del Instituto.
Artículo 53, fracción II	El Comité de Recursos Humanos en adición a lo señalado en el artículo 25 de la Ley, tendrá las siguientes facultades: II. Opinar y/o proponer, para la aprobación del Consejo, los Manuales para la Selección, Reclutamiento, Capacitación y Promoción.
Artículo 59, fracción VII	La persona Titular de la Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas tendrá las siguientes atribuciones y facultades:[...]

69 Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 05 de febrero de 1917, última reforma al 06 de junio de 2023.

70 Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016, última reforma al 27 de diciembre de 2022.

71 Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de marzo de 2006, última reforma al 13 de noviembre de 2023.

72 Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de noviembre de 2006.

73 Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 15 de julio de 2022.

	VII. Asegurar, en coordinación con la Dirección General Adjunta Comercial y Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, que el Instituto cuente con las herramientas tecnológicas adecuadas que permitan la originación y administración de los créditos, y la gestión de los mecanismos de protección de pagos, de conformidad con la normatividad aplicable.
Artículo 60, fracción V	La persona Titular de la DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA COMERCIAL tendrá las siguientes atribuciones y facultades: [...] V. Proponer, para aprobación del Consejo, a través de la Dirección General, las políticas para la creación, reubicación, reasignación o cierre de Direcciones Comerciales Regionales, Estatales, de Plaza y Representaciones, atendiendo para ello a las necesidades y fines del Instituto.
Artículo 63, fracción III, IV, V, VI y X	La persona Titular de la SUBDIRECCIÓN GENERAL DE PRODUCTOS DIGITALES tendrá las siguientes atribuciones y facultades: [...] III. Proponer a la Coordinación General Adjunta Comercial el plan anual de trabajo y las estrategias para el desarrollo de nuevos productos digitales; IV. Impulsar la implementación de herramientas digitales e innovaciones tecnológicas que incidan en la mejora continua de las capacidades para la operación de los procesos de afiliación de centros de trabajo y acceso al crédito para las personas trabajadoras; en coordinación con la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación. V. Definir conjuntamente con la Subdirección General Comercial las estrategias de investigación y estudios de mercado, para la obtención de información de inteligencia comercial, orientadas a la identificación de nuevos segmentos de mercado y evaluación del posicionamiento del Instituto en el mercado financiero y coordinar su ejecución. VI. Coordinar el desarrollo y mejora continua de nuevas iniciativas digitales de manera conjunta con la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación para la mejora de procesos, trámites, servicios y productos, así como en su caso, dirigir su formalización e implementación; para que las personas trabajadoras de manera remota, realicen trámites de crédito desde cualquier lugar dentro del territorio nacional. X. Proponer a la Dirección General Adjunta Comercial el diseño de plataformas digitales para la gestión de trámites entre el Instituto, centros de trabajo y las personas trabajadoras.
Artículo 64, fracción I	La persona Titular de la SUBDIRECCIÓN GENERAL COMERCIAL, tendrá las siguientes atribuciones y facultades: [...] I. Proporcionar los insumos a la Dirección de Planeación Financiera para la elaboración de la meta anual de colocación de créditos de las Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones, alineadas con los objetivos institucionales validándola internamente con las áreas encargadas de la planeación financiera, presupuestos, crédito, entre otras, para posteriormente proponerla a la Dirección General Adjunta Comercial una vez obtenido el visto bueno correspondiente.
Artículo 68, fracción X	La persona Titular de la SUBDIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN tendrá las siguientes atribuciones y facultades: [...] X. Coadyuvar, en el ámbito de su competencia, con la Subdirección General de Productos Digitales en la implementación de las nuevas herramientas digitales e innovaciones tecnológicas, que sean aplicables para optimizar los tiempos de atención en los procesos de acceso al crédito para las personas trabajadoras.
Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social⁷⁴ 2020-2024	
Objetivo prioritario 3, estrategia prioritaria y acción puntual.	Objetivo prioritario 3.- Recuperar el poder adquisitivo de los salarios mínimos y los ingresos para mejorar la calidad de vida de las y los Trabajadores.
Estrategia prioritaria 3.2	Garantizar el acceso a financiamiento en condiciones favorables a las personas trabajadoras formales, para incrementar su calidad de vida y la de sus familias.
Acción Puntual 3.2.3	Implementar mejoras tecnológicas en procesos operativos del INFONACOT para mejorar la atención a las personas trabajadoras y centros de trabajo; y capacitar a sus recursos humanos en temas referentes a igualdad y no discriminación para la atención adecuada a grupos con enfoque diferenciado.
Programa de Trabajo Institucional 2022-2024⁷⁵	
Objetivo prioritario 4	Incorporar tecnologías, así como realizar adecuaciones de procesos y de atención en la operación sustantiva, para incrementar el alcance y mejorar el servicio de otorgamiento de crédito y educación financiera que brinda el Instituto a las personas trabajadoras formales.
Estrategia prioritaria 4.1	Fortalecer los procesos del Instituto, así como el uso óptimo de tecnologías de la información y comunicación en los mismos, que permitan agilizar de forma segura, la atención para el acceso al crédito del Instituto por parte de las personas trabajadoras formales.
Acción puntual	
4.1.1.	Consolidar la implementación y aprovechamiento de tecnologías de la información y comunicaciones actualizadas, óptimas y seguras, así como desarrollar la infraestructura tecnológica del Instituto, que permitan agilizar, simplificar y procurar la continuidad de los procesos sustantivos.
4.1.2.	Incorporar y promover tecnologías de la información y comunicación seguras, enfocadas en la automatización de los procesos y los canales digitales de atención y trámites de las trabajadoras y los trabajadores solicitantes del crédito del Instituto, con objeto de ampliar la cobertura de atención.
4.1.3.	Impulsar la revisión constante de los procesos sustantivos y normatividad interna con enfoque en la simplificación de trámites y servicios para la atención de las personas trabajadoras, así como fomentar la mejora continua.
4.1.4.	Desarrollar los diagnósticos y estudios análisis costo beneficio económico que permitan, mediante la reubicación o apertura de sucursales y puntos de atención del Instituto a nivel nacional, facilitar el acceso o en su caso ampliar la cobertura, del crédito a las trabajadoras y los trabajadores formales.
Estrategia prioritaria 4.2	Fomentar la capacitación de los colaboradores del Instituto para mejorar el servicio a las personas trabajadoras, la información y orientación financiera que se les proporciona, así como la atención adecuada a grupos con enfoque diferenciado.
Acción Puntual	

74 Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de junio de 2020.

75 Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2022.

4.2.1.	Ejecutar las acciones que se determine para el desarrollo profesional y de competencias laborales específicas, y de enfoque a satisfacción del cliente, de las personas servidoras públicas del Instituto, de las diversas áreas.
4.2.2.	Procurar mantener la plantilla de personal óptima para garantizar la operación de los procesos del Instituto y la atención de las personas trabajadoras que recurren al Instituto para solicitar crédito a nivel nacional.
4.2.3.	Capacitar a las servidoras y servidores públicos del Instituto en temas referentes a igualdad y no discriminación, para la atención adecuada a grupos con enfoque diferenciado.
4.2.4.	Promover las acciones entre las personas servidoras públicas del Instituto, que permitan difundir información y orientar en materia de educación financiera a las y los trabajadores formales que atendemos.
Meta del objetivo prioritario 4	Indicador: Número de trámites de crédito por medios electrónicos en el periodo. Meta 2023: 446,439 trámites por medios electrónicos
Manual de Organización General del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores ⁷⁶	
1.0.4.0.0.0. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.	Funciones: 1. Coordinar y dirigir el desarrollo de la infraestructura tecnológica del Instituto con el propósito de optimizar y sistematizar los procesos sustantivos, a fin de agilizar el servicio que se brinda a los clientes y socios estratégicos, que permitan eficientar la operación. 3. Procurar el aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicaciones como herramienta estratégica para mejorar la productividad y la calidad de los servicios que se proporcionan. 6. Diseñar y dirigir las estrategias de desarrollo tecnológico que soporten los procesos sustantivos y adjetivos del Instituto, con el objetivo de optimizar y agilizar las operaciones en beneficio de los usuarios. 7. Procurar el uso de tecnologías de la información para innovar procesos en las diversas áreas del Instituto con el fin de eficientar el desarrollo de sus actividades.
Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno ⁷⁷	
Artículo primero	El presente Acuerdo tiene por objeto establecer las Disposiciones, que las dependencias y entidades paraestatales de la Administración Pública Federal, la Consejería Jurídica del Ejecutivo Federal, los órganos reguladores coordinados en materia energética y la Procuraduría General de la República deberán observar para el establecimiento, supervisión, evaluación, actualización y mejora continua de su Sistema de Control Interno Institucional.
Título Segundo Modelo estándar de Control Interno Capítulo I. Estructura del Modelo Numeral 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno. Norma Segunda. Administración de Riesgos. Principio y elemento de control 6. Definir Metas y Objetivos institucionales.	Es el proceso dinámico desarrollado para identificar, analizar, evaluar, responder, supervisar y comunicar los riesgos, incluidos los de corrupción, inherentes o asociados a los procesos por los cuales se logra el mandato de la institución, mediante el análisis de los distintos factores que pueden provocarlos, con la finalidad de definir las estrategias y acciones que permitan mitigarlos y asegurar el logro de metas y objetivos institucionales de una manera razonable, en términos de eficacia, eficiencia y economía en un marco de transparencia y rendición de cuentas. Definición de Objetivos. 6.01 La administración debe definir objetivos en términos específicos y medibles para permitir el diseño del control interno y sus riesgos asociados. 6.03 La administración debe definir objetivos en términos medibles cuantitativa y/o cualitativamente de manera que se pueda evaluar su desempeño. 6.05 La administración debe evaluar y, en su caso, replantear los objetivos definidos para que sean consistentes con los requerimientos externos y las expectativas internas de la institución, así como con el Plan Nacional de Desarrollo, los Programas Sectoriales, Institucionales, Especiales y demás planes, programas y disposiciones aplicables. 6.06 La administración debe determinar si los instrumentos e indicadores de desempeño para los objetivos establecidos son apropiados para evaluar el desempeño de la institución.
Título Segundo Modelo estándar de Control Interno Capítulo I Estructura del Modelo Numeral 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno. Norma Tercera. Actividades de Control	Son las acciones que define y desarrolla la Administración mediante políticas, procedimientos y tecnologías de la información con el objetivo de alcanzar las metas y objetivos institucionales; así como prevenir y administrar los riesgos, incluidos los de corrupción. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la institución, en las diferentes etapas de sus procesos en el entorno tecnológico, y sirven como mecanismos para asegurar el cumplimiento de las metas y objetivos y prevenir la ocurrencia de actos contrarios a la integridad. Cada actividad de control que se aplique debe ser suficientes para evitar la materialización de los riesgos y minimizar el impacto de sus consecuencias. Norma Tercera. Actividades de Control 14 Se encuentran claramente definidas las actividades de control en cada proceso, para cumplir con las metas comprometidas con base en el presupuesto asignado del ejercicio fiscal.
Título Segundo Modelo estándar de Control Interno Capítulo I. Estructura del Modelo Numeral 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno. Norma Cuarta. Informar y Comunicar	La información y comunicación son relevantes para el logro de los objetivos institucionales. Al respecto, la Administración debe establecer mecanismos que aseguren que la información relevante cuenta con los elementos de calidad suficientes y que los canales de comunicación tanto al interior como al exterior son efectivos. Usar Información relevante y de calidad Norma Cuarta. Informar y Comunicar 25 Existe en cada proceso un mecanismo para generar información relevante y de calidad (accesible, correcta, actualizada, suficiente, oportuna, válida y verificable), de conformidad con las disposiciones legales y administrativas aplicables.

76 Aprobado por el Consejo Directivo del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores en la Sexagésima Segunda Sesión Ordinaria del 25 de octubre de 2018, con fundamento en el artículo 18, fracción V, de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

77 Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 3 de noviembre de 2016, última reforma al 5 de septiembre de 2018.

En la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores se establece que éste deberá ajustar su operación a las mejores prácticas de buen gobierno y mejora continua, y en el Reglamento de la citada Ley se precisa, entre las prácticas de buen gobierno, la referente a los servicios digitales. En el Estatuto Orgánico del Instituto, se señalan diversas atribuciones del Comité de Operaciones; Comité de Recursos Humanos; Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas; Dirección General Adjunta Comercial, referentes a presentar esquemas de nuevos productos, proyectos digitales, nuevos canales de atención, servicios y pruebas piloto; capacitación; contar con herramientas tecnológicas adecuadas; reubicación, reasignación o cierre de Direcciones Comerciales Regionales, Estatales, de Plaza y Representaciones; desarrollo de nuevos productos digitales, e impulsar la implementación de herramientas digitales e innovaciones tecnológicas que incidan en la mejora continua de las capacidades para el proceso de acceso al crédito para las personas trabajadoras.

En correspondencia con lo anterior, en el Programa de Trabajo Institucional (PTI) 2022-2024 del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, se incluyó el objetivo prioritario 4 “Incorporar tecnologías, así como realizar adecuaciones de procesos y de atención en la operación sustantiva, para incrementar el alcance y mejorar el servicio de otorgamiento de crédito y educación financiera que brinda el Instituto a las personas trabajadoras formales”, con las estrategias prioritarias 4.1 “Fortalecer los procesos del Instituto, así como el uso óptimo de tecnologías de la información y comunicación en los mismos, que permitan agilizar de forma segura, la atención para el acceso al crédito del Instituto por parte de las personas trabajadoras formales” y 4.2 “Fomentar la capacitación de los colaboradores del Instituto para mejorar el servicio a las personas trabajadoras, la información y orientación financiera que se les proporciona, así como la atención adecuada a grupos con enfoque diferenciado”.

En el PTI 2022-2024 del Instituto, se reconoce que la relevancia del objetivo prioritario 4 tiene que ver con la eliminación de barreras de acceso al crédito, que requiere la revisión permanente de los procesos y tecnología con la que las instituciones de la Banca Social brindan dicho servicio, con objeto de fomentar la búsqueda constante de la eficacia y eficiencia institucional en el uso de los recursos, así como la mejora continua del servicio a las personas trabajadoras, y en un mayor alcance de los servicios que brinda el Instituto, en procuración de la simplificación de trámites y oportunidad del otorgamiento del crédito.

Por lo anterior, en el presente resultado se analizó la eficiencia del Instituto FONACOT, en 2023, en cuanto al aprovechamiento de tecnologías de la información y adecuaciones de procesos para incrementar el alcance y mejorar el servicio de otorgamiento de crédito, por lo cual se desarrollaron los apartados siguientes: a) Implementación y aprovechamiento de tecnologías de la información y adecuaciones de procesos para mejorar el servicio de otorgamiento de crédito; b) Capacitación para mejorar el servicio a las personas trabajadoras, y c) Indicadores y metas en materia de trámites de créditos por medios electrónicos.

a) Implementación y aprovechamiento de tecnologías de la información y adecuaciones de procesos para mejorar el servicio de otorgamiento de crédito

En el PTI 2022-2024 del Instituto, en el objetivo prioritario 4 se estableció la estrategia prioritaria 4.1 “Fortalecer los procesos del Instituto, así como el uso óptimo de tecnologías de la información y comunicación en los mismos, que permitan agilizar de forma segura, la atención para el acceso al crédito del Instituto por parte de las personas trabajadoras formales”, con cuatro acciones puntuales. Respecto de la atención de las acciones puntuales, el Instituto informó lo siguiente:

ACTIVIDADES PARA ATENDER LAS ACCIONES PUNTUALES DE LA ESTRATEGIA 4.1 DEL OBJETIVO ESTRATEGICO 4 DEL PROGRAMA DE TRABAJO INSTITUCIONAL 2022-2024 DEL INFONACOT

Objetivo prioritario	4.- Incorporar tecnologías, así como realizar adecuaciones de procesos y de atención en la operación sustantiva, para incrementar el alcance y mejorar el servicio de otorgamiento de crédito y educación financiera que brinda el Instituto a las personas trabajadoras formales.	
Estrategia prioritaria	4.1. Fortalecer los procesos del Instituto, así como el uso óptimo de tecnologías de la información y comunicación en los mismos, que permitan agilizar de forma segura, la atención para el acceso al crédito del Instituto por parte de las personas trabajadoras formales.	
Acción puntual	Acciones para atender la acción puntual	Observación
4.1.1. Consolidar la implementación y aprovechamiento de tecnologías de la información y comunicaciones actualizadas, óptimas y seguras, así como desarrollar la infraestructura tecnológica del Instituto, que permitan agilizar, simplificar y procurar la continuidad de los procesos sustantivos.	<p>El Instituto informó que, en 2023, "para agilizar, simplificar y procurar la continuidad de los procesos sustantivos haciendo uso de implementación y aprovechamiento de tecnologías de la información y comunicaciones, así como el desarrollo de la infraestructura tecnológica", realizó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Finalizó la migración de reportes asociados con la Dirección de Riesgos Discrecionales con la utilización del Módulo Risk Stratum (estrato de riesgo), y dio continuidad a la implementación del módulo IFRS9 (las normas IFRS, conocidas como International Financial Reporting Standards, son una serie de convenciones a nivel internacional para presentar e interpretar información financiera) en la plataforma SAS ("Statistical Analysis System" sistema de análisis estadístico).¹ Dio continuidad al servicio de transferencia de información a través de las herramientas tecnológicas en su modalidad de suscripción en los servicios de Office 365.² Brindó mantenimiento al servicio de Firewall principal del Centro de Datos, con el cual interactúan todas las comunicaciones de los sistemas del Instituto.³ Continuó y concluyó la actualización de la infraestructura de equipo de cómputo y periféricos que utiliza el Instituto a nivel nacional.⁴ Dio seguimiento a la campaña de cultura de seguridad de la información.⁵ 	Las acciones informadas por el Instituto guardan correspondencia con la acción puntual.
4.1.2. Incorporar y promover tecnologías de la información y comunicación seguras, enfocadas en la automatización de los procesos y los canales digitales de atención y trámites de las trabajadoras y los trabajadores solicitantes del crédito del Instituto, con objeto de ampliar la cobertura de atención.	<p>El Instituto informó que, en 2023, "se llevaron a cabo proyectos mediante los cuales se incorporaron soluciones tecnológicas enfocadas a la automatización de procesos, mismos que contribuyeron a la mejora de trámites, servicios y productos orientados a mejorar la calidad de servicio a las personas trabajadoras; generando condiciones que permitieron superar en forma importante las metas de colocación de créditos establecidas y por lo tanto ampliar la cobertura de atención a personas trabajadoras". Además, precisó las iniciativas digitales implementadas, en 2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> Convenio de servicios electrónicos FONACOT: inició operaciones una solución para la firma de Convenios de Servicios Electrónicos FONACOT, que tiene como objetivo que la persona trabajadora cuente con un Número de Identificación Personal (NIP) mediante el cual puede autorizar trámites en sucursales, la App Crédito Fonacot o internet si el Instituto pone a su disposición servicios por ese medio.⁶ App Crédito FONACOT: inició operaciones esta App que provee funcionalidades para que las personas trabajadoras de manera remota realicen trámites de crédito desde cualquier lugar dentro del territorio nacional. Las versiones liberadas en 2023 permiten tramitar renovaciones de créditos, consulta de estados de cuenta, consulta de saldos y generación de referencias bancarias.⁷ Firma electrónica de documentos: se habilitó una solución para la firma electrónica de documentos, utilizado para la firma de contratos y pagarés por parte de las personas trabajadoras cuando realizan el trámite en un sitio externo a las sucursales.⁸ Validación de identidad de la persona trabajadora mediante consulta INE: inició la operación de Convenio que tiene firmado con el Instituto Nacional Electoral (INE) para validar la identidad de las personas trabajadoras que se presentan a una sucursal a realizar un trámite de crédito. La validación consiste en leer la huella dactilar de la persona, digitalizar su credencial para votar y enviar ambos elementos al INE.⁹ Reemplazo de equipo auxiliar para la operación en sucursales: se reemplazó el equipamiento auxiliar que es usado por los analistas en las sucursales para atender a las personas trabajadoras. El equipo reemplazado está integrado por escáneres, cámaras fotográficas, lectores de huella digital y equipo para atención en campo.¹⁰ 	Las acciones informadas por el Instituto guardan correspondencia con la acción puntual.
4.1.3. Impulsar la revisión constante de los procesos sustantivos y normatividad interna con enfoque en la simplificación de trámites y servicios para la atención de las personas trabajadoras, así como fomentar la mejora continua.	<p>El Instituto informó que, por medio de la Subdirección de Contraloría, Planeación y Evaluación, revisó de forma permanente la normatividad interna (Manuales de Políticas y Procedimientos, de Organización Específicos, etc.), con el propósito de que éstos sean acordes a la operación vigente, así como incluir recomendaciones enfocadas a la simplificación de trámites y servicios, y precisó como ejemplos los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Actualización del Manual de Crédito y sus procedimientos específicos. El Instituto proporcionó el acuerdo CD E ME 47-301023, del 31 de octubre de 2023, mediante el cual el Consejo Directivo aprobó el citado manual. <p>El grupo auditor identificó que se generó el "Procedimiento Específico de Promoción de Crédito", y que se adecuaron e incluyeron procedimientos relacionados con la promoción de crédito, la originación de crédito, la administración de crédito y complementarios.</p> <ul style="list-style-type: none"> Actualización del Manual de políticas y Procedimientos de la Dirección de Análisis y Administración de Crédito. El Instituto proporcionó el acuerdo CD ME 20-230323, del 23 de marzo de 2023, con el cual el Consejo Directivo aprobó la actualización del manual. Actualización del Manual de Administración Integral de Riesgos del Instituto FONACOT. El Instituto remitió el oficio núm. DCI/246/09/2023, del 26 de septiembre de 2023, con el cual se envía la revisión a la propuesta de actualización del manual; además remitió el acuerdo CD ME 74 131223, del 13 de diciembre del 2023, con el cual el Consejo Directivo aprueba la actualización del manual. 	Las acciones informadas por el Instituto guardan correspondencia con la acción puntual.
4.1.4. Desarrollar los diagnósticos y estudios análisis costo beneficio económico que	<p>El instituto informó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> Contó con el "Programa de Apertura, Reubicación, Cierre y Cambio de Imagen de las Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones del INFONACOT 2020-2023", aprobado por el Consejo Directivo mediante acuerdo CD ME 29-240420, y precisó que presentó complicaciones 	Las acciones informadas por el Instituto guardan correspondencia con la acción puntual.

permitan, mediante la reubicación o apertura de sucursales y puntos de atención del Instituto a nivel nacional, facilitar el acceso o en su caso ampliar la cobertura, del crédito a las trabajadoras y los trabajadores formales.

para su ejecución y cumplimiento, tales como reducción presupuestal y limitantes de operación por la pandemia; además, el Instituto informó que "dichas implicaciones no afectaron las metas establecidas en la afiliación de CT o colocación de créditos, únicamente sufrió un desfase en los periodos comprometidos para la expansión de los puntos de atención."

Los avances en la implementación del programa son los siguientes:

ESTATUS DEL PROGRAMA DE APERTURA, REUBICACIÓN, CAMBIO DE IMAGEN Y ACTUALIZACIÓN DE IMAGEN 2020-2023

	Programadas	Realizadas	Pendientes	Porcentaje de avance (%)
Reubicaciones	26	3	23	11.5
Aperturas	14	0	14	0
Cambio de imagen	7	1	6	14.3
Actualización de imagen	54	31	23	57.4
Total	101	35	65	34.7

El Instituto informó que, "solicitó al Comité de Operaciones la ampliación en plazo por tres años más al programa para que este concluya hasta el ejercicio fiscal 2026, para poder dar continuidad al programa de expansión y mejoramiento de las sucursales del Instituto" y sustentó que le fue aprobada el 29 de noviembre de 2023.

- En 2023, realizó la reubicación de las sucursales de Chalco y Cuautla, así como la remodelación de la Dirección de Plaza Mixcoac, y sustentó que formuló la justificación que contiene la información referente al beneficio que traerían al Instituto los movimientos requeridos al incrementar su capacidad de atención, así como los resultados esperados para esas sucursales conforme a lo siguiente:

Sucursal	Resultado actual	Resultados esperados
Cuautla	Monto de colocación: 88,303,000.0 pesos Créditos otorgados: 4,990 Cobertura de CT: 100 Cobertura de Trabajadores: 1,200	Monto de colocación: 121,328,000.0 pesos Créditos otorgados: 6,980 Cobertura de CT: 110 Cobertura de Trabajadores: 1,320 Ventaja: Mayor afluencia de público objetivo, mejora de imagen y recordación de marca, incremento en la colocación y productividad, mayor penetración de mercado. Mejora en calidad de servicio para el público y del personal.
Chalco	Monto de colocación: 191,664.0 pesos Créditos otorgados: 8,712 Cobertura de CT: 87 Cobertura de Trabajadores: 30,450	Monto de colocación: 215,424,000.0 pesos Créditos otorgados: 12,672 Cobertura de CT: 90 Cobertura de Trabajadores: 36,000 Ventaja: Sucursal con mejores condiciones para el personal, con 96 mts2, así como para la atención de todos los trabajadores, teniendo mayor impacto y recuperando la presencia en la zona.

- En 2023, las Direcciones Estatales y de Plaza instalaron 2,964 módulos itinerantes de colocación de crédito, que fueron ubicados en distintos Centros de Trabajo, Cámaras Empresariales, Organismos Sindicales y Ferias o Eventos de giro crediticio. El Instituto proporcionó la base de datos denominada "Anexo_2" que contiene los registros de los créditos colocados por los módulos colocados por región, conforme se muestra en la tabla siguiente:

COLOCACIÓN DE CRÉDITOS POR LOS MÓDULOS INSTALADOS EN 2023, POR REGIÓN
(Módulos, porcentajes y créditos)

Región	Módulo	Participación %	Créditos
Centro	682	23.0	4,895
Norte	1,273	42.9	11,231
Sur	477	16.1	3,912
Occidente	532	17.9	2,837
Total	2,964	100.0	22,875

- Con objeto de homologar las solicitudes de Reubicación y Apertura de Sucursales, el Instituto informó que la Subdirección General Comercial, elaboró la "Guía para la Apertura, Reubicación y Cierre de las Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones del Instituto FONACOT", con fecha de agosto 2023, el cual tiene como objetivo "documentar, así como establecer de manera clara y sencilla los lineamientos básicos

Respecto del Programa de Apertura, Reubicación, Cierre y Cambio de Imagen de las Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones del INFONACOT 2020-2023, se identificó que no avanzó conforme a lo programado.

	necesarios para llevar a cabo la apertura, reubicación y cierre de las DEPyR, mediante el adecuado uso de los recursos, en apoyo a la Administración para una correcta toma de decisiones". En el análisis de la Guía se identificó que establece los criterios siguientes: mercado potencial de centros de trabajo y trabajadores; índice de penetración de centros de trabajo; proyectar una rentabilidad positiva de origen y recuperación de la inversión; índice de colocación; índice de cobertura de centros de trabajo, y volúmenes de operación y servicios, y espacios suficientes para atender la demanda creciente.	
--	---	--

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con base en el "Programa de Trabajo Institucional 2022-2024" y la información proporcionada por el Instituto FONACOT, mediante el buzón digital con el oficio número SGCPE/071/2024, del 03 de junio de 2024, en respuesta a la solicitud de información que realizó el grupo auditor mediante el oficio núm. DGADDE/108/2024 del 20 de mayo de 2024.

- 1 El Instituto proporcionó el Contrato Núm. FNCOT/LP/011/22 "Contrato Cerrado Plurianual para la Administración de la Plataforma y Habilitación de los Mecanismos Tecnológicos y de Información para la Analítica Institucional", del 01 de noviembre de 2022, con vigencia del 21 de octubre de 2022 al 31 de agosto de 2023, suscrito por el Instituto FONACOT con el objeto de la prestación del "Servicio para la Administración de la Plataforma y Habilitación de los Mecanismos Tecnológicos y de Información para la Analítica Institucional".
- 2 El Instituto proporcionó el Contrato Núm. FNCOT/AD/MARCO/011/2023 "Contrato Abierto para la Contratación de Servicios y Adquisiciones de Productos de Licenciamiento Microsoft Bajo un Esquema de Suscripción y Soporte de Derechos de Uso", del 14 de febrero de 2023, con vigencia del 01 de febrero al 31 de diciembre de 2023, suscrito por el Instituto FONACOT con el objeto de la contratación de "Servicios y Adquisiciones de Productos de Licenciamiento Microsoft Bajo un Esquema de Suscripción y Soporte de Derechos de Uso".
- 3 El Instituto proporciono los contratos núm. FNCOT/AD/CAAS/197/2023, del 14 de noviembre del 2023, con vigencia del 01 de noviembre del 2023 hasta el 30 de junio del 2024, suscrito por el Instituto FONACOT con el objeto de la prestación del "Servicio Integral Administrado de la Arquitectura de Computo de los Sistemas Sustantivos del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (INFONACOT)", y núm. FNCOT/LP/013/2022, del 01 de noviembre del 2022, con vigencia del 01 de noviembre del 2022 hasta el 31 de marzo del 2023, suscrito por el Instituto FONACOT con el objeto de la prestación del "Servicio Integral Administrado para la Actualización de la Arquitectura de Cómputo de los Sistemas Sustantivos del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (INFONACOT)".
- 4 El Instituto proporcionó el Contrato Núm. FNCOT/ITP/006/2022 "Contrato Plurianual Abierto para el Arrendamiento de Equipo de Cómputo Personal y Periféricos para el Instituto FONACOT", del 22 de septiembre de 2022, con vigencia del 08 de septiembre del 2022 al 31 de diciembre del 2024.
- 5 El Instituto proporcionó ocho correos de 2023, que contienen infografías relacionadas con la Seguridad de la Información.
- 6 El Instituto proporcionó Documento denominado "Actualización de Memoria Técnica para el Servicio de Expediente Electrónico, Integración y Soporte a la Plataforma Aplicativa de Crédito FONACOT", del 31 de octubre de 2023, el cual tiene como objetivo presentar de manera técnica la infraestructura que conforma el sistema de Expediente Electrónico, describiendo los diferentes componentes, arquitectura y conexión hacia los diferentes sistemas de FONACOT.
- 7 El Instituto proporcionó la Circular Núm. SGCOT/588/11/2023, del 24 de noviembre de 2023, mediante la cual el Subdirector General Comercial del INFONACOT informa que entrara en operación la aplicación App Crédito Fonacot en su versión de consulta de créditos activos.
- 8 El Instituto proporcionó la Guía operativa del Sistema de Crédito, documento denominado "Actualización de la Memoria Técnica para el Servicio de Solución Administración de Información Biométrica", del 31 de octubre de 2023, cuyo objetivo es "describir la actualización de la memoria técnica del motor biométrico descrito en la memoria técnica".
- 9 El Instituto proporcionó la Guía operativa del Sistema de Crédito, documento denominado "Guía de Servicio WEB para integración de datos", con fecha de marzo 2023, el cual contiene la descripción técnica de los servicios para la generación y validación de los mensajes de verificación de datos de la credencial para votar emitida el INE, y memoria Técnica para el Servicio de Solución de Gestión de Identidades y Administración de Información Biométrica", del 18 de abril del 2023, dicho documento menciona que "El servicio consta de una plataforma integrada por componentes de software y hardware que en su conjunto permite realizar la gestión de identidades y administración de información biométrica de los acreditados y posibles prospectos.
- 10 El Instituto proporcionó el documento denominado "Actualización de Memoria Técnica para el Servicio Administrado de Infraestructura para la Operación", del 31 de octubre de 2023, que tiene como objetivo presentar la infraestructura que conforma el servicio administrado de infraestructura para la operación. Dicho documento se relaciona con el contrato de expediente electrónico y seguridad biométrica para la plataforma de crédito del INFONACOT, que contiene información del programa de trabajo para la entrega de infraestructura de la infraestructura para la implementación de dispositivos biométricos.

El Instituto sustentó que, a 2023, implementó acciones para atender las acciones puntuales 4.1.1, 4.1.2, 4.1.3 y 4.1.4, de la estrategia prioritaria 4.1 "Consolidar la implementación y aprovechamiento de tecnologías de la información y comunicaciones actualizadas, óptimas y seguras, así como desarrollar la infraestructura tecnológica del Instituto, que permitan agilizar, simplificar y procurar la continuidad de los procesos sustantivos", de su objetivo prioritario 4 "Incorporar tecnologías, así como realizar adecuaciones de procesos y de atención en la operación sustantiva, para incrementar el alcance y mejorar el servicio de otorgamiento de crédito y educación financiera que brinda el Instituto a las personas trabajadoras formales", establecido en su PTI 2022-2024 las cuales se enfocaron en agilizar y procurar la continuidad de los procesos sustantivos, y mejorar la calidad de servicio a las personas trabajadoras.

Respecto de la acción puntual 4.1.4, el Instituto sustentó que el Comité de Operaciones le autorizó la ampliación en plazo por tres años más al "Programa de Apertura, Reubicación, Cierre y Cambio de Imagen de las Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones del INFONACOT 2020-2023" para que este concluya hasta el ejercicio fiscal 2026, para poder dar continuidad al programa de expansión y mejoramiento de las sucursales del Instituto, se observó que dicha solicitud de ampliación se efectuó una vez concluido el plazo de implementación del programa, para el cual reporto los resultados siguientes: reubicaciones 11.5% de avance; aperturas 0.0% de avance; cambio de imagen, 14.3%, y actualización de imagen, 57.4% de avance.

b) Capacitación para mejorar el servicio a las personas trabajadoras

En el PTI 2022-2024 del Instituto, en el objetivo prioritario 4 se estableció la estrategia prioritaria 4.2. “Fomentar la capacitación de los colaboradores del Instituto para mejorar el servicio a las personas trabajadoras, la información y orientación financiera que se les proporciona, así como la atención adecuada a grupos con enfoque diferenciado”, con cuatro acciones puntuales. Respecto de la atención de las acciones puntuales, el Instituto informó lo siguiente:

ACTIVIDADES PARA ATENDER LAS ACCIONES PUNTUALES DE LA ESTRATEGIA 4.2 DEL OBJETIVO ESTRATEGICO 4 DEL PROGRAMA DE TRABAJO INSTITUCIONAL 2022-2024 DEL INSTITUTO FONACOT

Estrategia prioritaria	4.2. Fomentar la capacitación de los colaboradores del Instituto para mejorar el servicio a las personas trabajadoras, la información y orientación financiera que se les proporciona, así como la atención adecuada a grupos con enfoque diferenciado.	
Acción puntual	Acciones para atender la acción puntual	Observación
4.2.1. Ejecutar las acciones que se determine para el desarrollo profesional y de competencias laborales específicas, y de enfoque a satisfacción del cliente, de las personas servidoras públicas del Instituto, de las diversas áreas.	El Instituto informó que, en 2023, aplicó la evaluación del desempeño 360°, la cual tiene como objetivo “identificar las competencias, fortalezas y áreas de oportunidad de las personas servidoras públicas del Instituto FONACOT, para el desarrollo de planes de actualización, formación y profesionalización”; asimismo, que programó aplicar la “evaluación del desempeño 360” a 1,421 personas de las cuales participaron 1,348 (94.9%).	Las acciones informadas por el Instituto guardan correspondencia con la acción puntual.
4.2.2. Procurar mantener la plantilla de personal óptima para garantizar la operación de los procesos del Instituto y la atención de las personas trabajadoras que recurren al Instituto para solicitar crédito a nivel nacional.	El Instituto informó que las plantillas del personal del Instituto FONACOT se actualizaron cada quincena de acuerdo al “Calendario de Envío y Recepción de Información RUSP 2023, emitido por la Secretaría de la Función Pública, mediante Circular CGGEP/UPRH/0002/2023, dichas plantillas contienen toda la información solicitada para el Registro de Servidores Públicos de la Administración Pública Federal RUSP”, como evidencia, el Instituto remitió la circular antes mencionada y los acuses del RUSP de las quincenas 2, 12 y 24, de 2023. El instituto informó que, en 2023, contó 1,450 plazas, que corresponden a las aprobadas y registradas por las SHCP y SFP, desde el ejercicio de 2019, y que “no realizó ninguna gestión para creación de plazas derivado de lo mencionado en los Lineamientos en materia de Austeridad Republicana de la Administración Pública Federal, en su numeral II”.	Las acciones informadas por el Instituto guardan correspondencia con la acción puntual.
4.2.3. Capacitar a las servidoras y servidores públicos del Instituto en temas referentes a igualdad y no discriminación, para la atención adecuada a grupos con enfoque diferenciado.	El Instituto proporcionó 24 constancias e informó el número de participantes que fueron convocados a dichos cursos como se muestra a continuación: - Claves para la atención pública sin discriminación, fueron convocadas 1,420 personas Servidoras Públicas. - Comunicación incluyente sin sexismo, fueron convocadas 1,444 personas Servidoras Públicas. - Diversidad sexual y derechos humanos, fueron convocadas 1,422 personas Servidoras Públicas. - Introducción a la igualdad entre mujeres y hombres, fueron convocadas 1,431 personas Servidoras Públicas. - Las medidas para la igualdad en el marco de la Ley Federal para Prevenir y eliminar la Discriminación, fueron convocadas 1,421 personas Servidoras Públicas. - Violencia contra las mujeres en el ámbito laboral, fueron convocadas 1,421 personas Servidoras Públicas.	Las acciones informadas por el Instituto guardan correspondencia con la acción puntual.
4.2.4. Promover las acciones entre las personas servidoras públicas del Instituto, que permitan difundir información y orientar en materia de educación financiera a las y los trabajadores formales que atendemos.	El Instituto informó que, en 2023, llevó a cabo el Taller de Educación Financiera mediante la plataforma de Teams, con el objeto de “refrendar su compromiso con el desarrollo económico de las personas trabajadoras y sus familias, promover el ahorro y buen uso del crédito para la adquisición de bienes y pago de servicios”; además, que realizó dos capacitaciones enfocadas a Directores y Coordinadores Administrativos para que a su vez, repliquen estos talleres de manera local, teniendo un acercamiento con más de 70 personas. Al respecto, el Instituto proporcionó fotografías del taller impartido por Teams y de la capacitación a directores y coordinadores.	Las acciones informadas por el Instituto guardan correspondencia con la acción puntual.

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con base en el “Programa de Trabajo Institucional 2022-2024” y la información proporcionada por el Instituto FONACOT, mediante el buzón digital con el oficio número SGCPE/071/2024, del 03 de junio de 2024, en respuesta a la solicitud de información que realizó el grupo auditor mediante el oficio núm. DGADDE/108/2024 del 20 de mayo de 2024.

De lo anterior, el Instituto sustentó que, a 2023, implementó acciones para atender las acciones puntuales de la estrategia prioritaria 4.2 “Fomentar la capacitación de los colaboradores del Instituto para mejorar el servicio a las personas trabajadoras, la información y orientación financiera que se les proporciona, así como la atención adecuada a grupos con enfoque diferenciado”.

- **Identificación de necesidades de capacitación**

El Instituto FONACOT proporcionó el “Plan Anual de Capacitación 2023”;⁷⁸ en la revisión del documento se identificó que emitió una convocatoria dirigida a las personas Titulares de las subdirecciones generales, de las direcciones de área y de las subdirecciones, mediante la cual se solicitó participar en la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) para, posteriormente, determinar los rubros, temas y prioridades para la ejecución del plan. Al respecto, el Instituto remitió la base de datos “22. Resultados DNC 2023” que contiene los registros de las necesidades de capacitación identificadas en 2023.

En cuanto al “Plan Anual de Capacitación 2023” (PAC), en cuya integración el Instituto informó que consideró las solicitudes y los resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional. Se identificó que el PAC 2023 se conformó de dos partes; la primera, la Capacitación General, dirigida a todo el personal del Instituto por tratarse de conocimientos de aplicación general, y la segunda, la Capacitación Técnica, que corresponde a la que solicitan las áreas del Instituto por medio del DNC para prevenir, mejorar y/o corregir posibles deficiencias en el desarrollo de los procesos, conforme se muestra en la tabla siguiente:

CONFORMACIÓN DEL PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN DEL INSTITUTO FONACOT, 2023
(Número de cursos y porcentajes)

Tipo	Rubro	Número de cursos	%
General	Fundamentos Básicos	4	7.8
	Salud y bienestar	1	2.0
	Formación cívica y ética	2	3.9
	Desarrollo organizacional	6	11.8
	Total General	13	25.5
Técnica ^{1/}	Sin especificar	38	74.5
Total de cursos		51	100.0

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con base en la información proporcionada por el Instituto FONACOT, mediante el buzón digital con el oficio número SGCP/E/054/2024, del 30 de abril de 2024, en respuesta a la solicitud de información que realizó el grupo auditor mediante el Anexo IV del Acta núm. 2023_0174_AFITAME_001, del 11 de abril de 2024.

^{1/} Se incluyeron cursos de servicio al cliente, análisis financiero, mercado, programas informáticos, auditorías gubernamentales y leyes entre otros.

El PAC 2023 se integró de 51 cursos de los cuales, el 74.5% (38), correspondió a capacitación técnica y el 25.5% (13), a capacitación general.

Respecto de la implementación “Plan Anual de Capacitación 2023”, el Instituto FONACOT proporcionó la base de datos denominada “23. Base De Datos Resultados PAC 2023”, en el análisis de la citada base se identificó lo siguiente:

- De los 51 cursos que integraron el PAC 2023, se impartieron 10 (19.6%) y 41 (80.4%) no se impartieron, sin que en la información proporcionada por el instituto se especificaran las causas.
- En 2023, se impartieron 27 cursos no integrados en el PAC 2023. Al respecto, el Instituto informó que “(...) algunas áreas no continúan con el proceso de contratación de sus cursos programados o en algunos casos, toman otros cursos que no estaban originalmente programados en el Plan Anual de Capacitación”.

⁷⁸ Información proporcionada por el Instituto FONACOT, mediante el buzón digital con el oficio número SGCP/E/054/2024, del 30 de abril de 2024, en respuesta a la solicitud de información que realizó el grupo auditor mediante el Anexo IV del Acta núm. 2023_0174_AFITAME_001, del 11 de abril de 2024.

- Se programaron 1,459 personas para los cursos de capacitación, de las que el 96.8% (1,413) recibió capacitación.

El Instituto sustentó que, a 2023, implementó acciones para contar con un proceso para la detección de necesidades de capacitación, y para la elaboración del Plan Anual de Capacitación. No obstante, se identificó la necesidad de que el Instituto establezca mecanismos y actividades de control para, en ejercicios subsecuentes, asegurar que se impartan los cursos que se incluyan en su Plan Anual de Capacitación, con el fin de atender las necesidades de capacitación identificadas; mejorar el servicio, la información y orientación financiera que se les proporciona a las personas trabajadoras, así como la atención adecuada a grupos con enfoque diferenciado.

c) Indicadores y metas en materia de trámites de créditos por medios electrónicos

Se identificó que en el PTI del INFONACOT 2022-2024, se incluyó el objetivo prioritario 4 “Incorporar tecnologías, así como realizar adecuaciones de procesos y de atención en la operación sustantiva, para mejorar el servicio de otorgamiento de crédito y educación financiera que brinda el Instituto a las personas trabajadoras formales”, con el indicador “Número de trámites de crédito por medios electrónicos en el periodo”, como se muestra en la tabla siguiente:

OBJETIVO E INDICADOR EN MATERIA DE INCORPORACIÓN DE TECNOLOGÍAS INCLUIDO EN EL PROGRAMA DE TRABAJO INSTITUCIONAL DEL INFONACOT 2022-2024
(Número de trámites)

Objetivo	Indicador	Descripción	Método de calculo	Año	Meta	Resultado
Incorporar tecnologías, así como realizar adecuaciones de procesos y de atención en la operación sustantiva, para mejorar el servicio de otorgamiento de crédito y educación financiera que brinda el Instituto a las personas trabajadoras formales.	Número de trámites de crédito por medios electrónicos en el periodo.	Registra el número de trámites de crédito que realizan las personas trabajadoras formales por los medios electrónicos disponibles del Instituto.	$n \sum_{i=1}^{n} TTcMEpi$ TTcMEp= Total de trámites de crédito por medios electrónicos en el periodo.	2020	14,623	0
				2021	219,268	0
				2022	337,853	52
				2023	446,439	0
				Total	1,018,183	52

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con base en la información proporcionada por el Instituto FONACOT, mediante el buzón digital con el oficio número SGCPE/051/2024, del 24 de abril de 2024, en respuesta a la solicitud de información que realizó el grupo auditor mediante el Anexo IV del Acta núm. 2023_0174_AFITAME_001, del 11 de abril de 2024.

En el análisis del indicador “Numero de trámites por medios electrónicos en el periodo”, el grupo auditor identificó que no es adecuado para el seguimiento del cumplimiento del objetivo prioritario 4 del Programa Institucional, ya que se refiere a una sumatoria del número de trámites de crédito por medios electrónicos, por lo que no mide la incorporación de tecnologías, las adecuaciones de procesos, ni la mejora en el servicio de otorgamiento de crédito y educación financiera que brinda el Instituto a las personas trabajadoras formales. Además, el método de cálculo no establece la relación de variables, ya que sólo hace referencia al total de trámites de crédito por medios electrónicos sin compararlo con el total de créditos otorgados.

De lo anterior, se identifica como área de mejora que el Instituto defina indicadores que le permitan monitorear el avance en el logro del objetivo prioritario referente a “Incorporar tecnologías, así como realizar adecuaciones de procesos y de atención en la operación sustantiva, para mejorar el servicio de otorgamiento de crédito y educación financiera que brinda el Instituto a las personas trabajadoras formales” establecido en su Programa de Trabajo Institucional; identificar desviaciones y tomar acciones correctivas a tiempo; facilitar la evaluación del uso eficiente de los recursos y la toma de decisiones. La recomendación correspondiente a los indicadores del Programa de Trabajo Institucional del INFONACOT, se encuentra en el resultado núm. 1 Afiliación de centros de trabajo, del presente documento.

Por lo que se refiere a los resultados del indicador “Numero de trámites por medios electrónicos en el periodo”, el Instituto reportó 52 de trámites de crédito por medios electrónicos en el periodo 2019-2023, y precisó que los 52 trámites registrados en 2022, corresponden al ejercicios de pilotaje de una primera versión de la aplicación móvil en ambientes productivos en sucursales Fonacot de la Ciudad de México (con clientes que ya tenían agendada cita), pero considerando la complejidad operativa para los clientes y las dificultades técnicas que se presentaron llevaron a la conclusión de que la aplicación aún no estaba en condiciones técnicas para ponerla a disposición de los trabajadores en ambiente productivo y que, por tanto, en 2023 tampoco se realizaron

trámites por este medio. De lo anterior, se observa que, a 2023, a cuatro años de establecida la meta de realizar trámites de crédito por medios electrónicos, el Instituto no logró consolidar y concluir el desarrollo de las condiciones técnicas para que los trabajadores pudieran tramitar nuevos créditos por medios digitales.

Al respecto, si bien el Instituto informó que, en 2023, inició operaciones la App Crédito FONACOT, se identificó que las versiones liberadas en ese año permiten tramitar renovaciones de créditos, consulta de estados de cuenta, consulta de saldos y generación de referencias bancarias, agendar citas, pero no posibilita solicitar un nuevo crédito, para lo cual las personas trabajadoras formales tienen que acudir a las sucursales. Por lo anterior, se considera relevante que el Instituto formule e implemente un programa de trabajo en el que se especifiquen las actividades, responsables, plazos, y recursos necesarios, para continuar con las pruebas de la aplicación móvil que le posibiliten otorgar crédito mediante aplicaciones de medios electrónicos, ya que representa una oportunidad para facilitar el acceso a productos y servicios financieros formales a un mayor número de trabajadores, lo que contribuiría a su inclusión financiera y bienestar económico; mejorar la eficiencia de los servicios del Instituto; disminuir los costos operativos asociados con la atención presencial en sucursales físicas; mejorar su capacidad de operación para promover e incrementar el otorgamiento del crédito, en beneficio del personal trabajador formal; agilizar de forma segura, la atención para el acceso al crédito del Instituto por parte de las personas trabajadoras formales, y ampliar la cobertura de atención. El Instituto deberá asegurar que dichas aplicaciones cumplan con los estándares de seguridad para proteger la información personal y financiera de los trabajadores, y garantizar la seguridad y confiabilidad de las transacciones.

Conclusión

En el análisis integral de los resultados del Instituto, en 2023, respecto a la incorporación de tecnologías y adecuaciones de procesos para incrementar el alcance y mejorar el servicio de otorgamiento de crédito, el grupo auditor concluye que la entidad fiscalizada implementó acciones para atender las acciones puntuales de la estrategia prioritaria 4.1, de su objetivo prioritario 4 “Incorporar tecnologías, así como realizar adecuaciones de procesos y de atención en la operación sustantiva, para incrementar el alcance y mejorar el servicio de otorgamiento de crédito y educación financiera que brinda el Instituto a las personas trabajadoras formales”, establecido en su PTI 2022-2024. Asimismo, demostró que, en 2023, llevó a cabo la identificación de necesidades de capacitación de su personal y formuló su Plan Anual de Capacitación.

No obstante, se identificaron áreas de oportunidad referentes a que imparta la totalidad de los cursos programados en su Plan Anual de Capacitación; defina indicadores que le posibiliten monitorear el avance en el logro del objetivo prioritario 4 referente a “Incorporar tecnologías, así como realizar adecuaciones de procesos y de atención en la operación sustantiva, para mejorar el servicio de otorgamiento de crédito y educación financiera que brinda el Instituto a las personas trabajadoras formales”, y formule e implemente un programa de trabajo para continuar con las pruebas de la aplicación móvil que le posibiliten otorgar crédito mediante aplicaciones de medios electrónicos, conforme se detalla enseguida:

Incorporación de tecnologías y adecuaciones de procesos para mejorar el servicio de otorgamiento de crédito

El Instituto sustentó que, a 2023, implementó acciones para atender las acciones puntuales 4.11, 4.12, 4.13 y 4.1.4, de la estrategia prioritaria 4.1 “Consolidar la implementación y aprovechamiento de tecnologías de la información y comunicaciones actualizadas, óptimas y seguras, así como desarrollar la infraestructura tecnológica del Instituto, que permitan agilizar, simplificar y procurar la continuidad de los procesos sustantivos”, de su objetivo prioritario 4 “Incorporar tecnologías, así como realizar adecuaciones de procesos y de atención en la operación sustantiva, para incrementar el alcance y mejorar el servicio de otorgamiento de crédito y educación financiera que brinda el Instituto a las personas trabajadoras formales”, establecido en su PTI 2022-2024 las cuales se enfocaron en agilizar y procurar la continuidad de los procesos sustantivos, y mejorar la calidad de servicio a las personas trabajadoras, en términos del artículo 134, párrafo primero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 7, fracción I de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; artículos 4, fracción VI, y 5 del Reglamento de la Ley del

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; artículos 34, fracción I y VI, 59, fracción VII, y 68, fracción X del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, y el objetivo prioritario 4 del programa de Trabajo Institucional 2022-2024.

Respecto de la acción puntual 4.1.4, el Instituto sustentó que el Comité de Operaciones le autorizó la ampliación en plazo por tres años más al “Programa de Apertura, Reubicación, Cierre y Cambio de Imagen de las Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones del INFONACOT 2020-2023” para que este concluya hasta el ejercicio fiscal 2026, para poder dar continuidad al programa de expansión y mejoramiento de las sucursales del Instituto, se observó que dicha solicitud de ampliación se efectuó una vez concluido el plazo de implementación del programa, para el cual reporto los resultados siguientes: reubicaciones 11.5% de avance; aperturas 0.0% de avance; cambio de imagen, 14.3%, y actualización de imagen, 57.4% de avance.

Capacitación para mejorar el servicio a las personas trabajadoras

El Instituto acreditó que, en 2023, realizó la Detección de Necesidades de Capacitación de su personal, y que formuló su “Plan Anual de Capacitación 2023” (PAC), el cual se integró de 51 cursos de los que, el 74.5% (38), correspondió a capacitación técnica y el 25.5% (13), a capacitación general. Respecto de la implementación “Plan Anual de Capacitación 2023”, se identificó que de los 51 cursos, se impartieron 10 (19.6%) y 41 (80.4%) no se impartieron, sin que en la información proporcionada por el instituto se especificaran las causas, y que 1,413 personas recibieron capacitación, que significaron el 96.8% de las 1,459 previstas. Lo anterior, muestra la necesidad de que el Instituto establezca mecanismos y actividades de control para, en ejercicios subsecuentes, asegurar que se impartan los cursos que se incluyan en su Plan Anual de Capacitación, con el fin de atender las necesidades de capacitación identificadas; mejorar el servicio, la información y orientación financiera que se les proporciona a las personas trabajadoras, así como la atención adecuada a grupos con enfoque diferenciado, en términos del artículo 134, párrafo primero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 7, fracción I de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; la acción puntual 3.2.3 del Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2020-2024, la Estrategia prioritaria 4.2 del Programa de Trabajo Institucional 2022-2024.

Indicadores y metas en materia de trámites de créditos por medios electrónicos

En 2023, el Instituto FONACOT contó con el indicador “Número de trámites de crédito por medios electrónicos en el periodo” definido para evaluar el objetivo prioritario 4 “Incorporar tecnologías, así como realizar adecuaciones de procesos y de atención en la operación sustantiva, para mejorar el servicio de otorgamiento de crédito y educación financiera que brinda el Instituto a las personas trabajadoras formales” de su PTI 2022-2024. Se identificó que el indicador no es adecuado para el seguimiento del cumplimiento del objetivo prioritario 4, ya que se refiere a una sumatoria del número de trámites de crédito por medios electrónicos, por lo que no mide la incorporación de tecnologías, las adecuaciones de procesos, ni la mejora en el servicio de otorgamiento de crédito y educación financiera que brinda el Instituto a las personas trabajadoras formales. Además, el método de cálculo no establece la relación de variables, ya que sólo hace referencia al total de trámites de crédito por medios electrónicos sin compararlo con el total de créditos otorgados, en términos del artículo 134, párrafo primero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 2, de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, el objetivo prioritario 4 del Programa de Trabajo Institucional 2022-2024, y del Título Segundo, Capítulo I, Numeral 9, Norma Segunda Administración de Riesgos, Principio y elemento de control 6, Objetivos 6.01, 6.03, 6.05 y 6.06; Norma Tercera. Actividades de Control, numeral 14, Norma Cuarta. Informar y Comunicar, numeral 25 del ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.

De lo anterior, se identifica como área de mejora que el Instituto defina indicadores que le permitan monitorear el avance en el logro del objetivo prioritario referente a “Incorporar tecnologías, así como realizar adecuaciones de procesos y de atención en la operación sustantiva, para mejorar el servicio de otorgamiento de crédito y educación financiera que brinda el Instituto a las personas trabajadoras formales”. La recomendación correspondiente a los indicadores del Programa de Trabajo Institucional del INFONACOT, se encuentra en el resultado núm. 1 Afiliación de centros de trabajo, del presente documento.

Por lo que se refiere a los resultados del indicador “Numero de trámites por medios electrónicos en el periodo”, el Instituto reportó 52 de trámites de crédito por medios electrónicos en el periodo 2019-2023, y precisó que los 52 trámites registrados, en 2022, corresponden a ejercicios de pilotaje de una primera versión de la aplicación móvil en ambientes productivos en sucursales Fonacot de la Ciudad de México. De lo anterior, se observa que, a 2023, a cuatro años de establecida la meta de realizar trámites de crédito por medios electrónicos, el Instituto no logró consolidar y concluir el desarrollo de las condiciones técnicas para que los trabajadores pudieran tramitar nuevos créditos por medios digitales.

Por lo anterior, se considera relevante que el Instituto formule e implemente un programa de trabajo en el que se especifiquen las actividades, responsables, plazos, y recursos necesarios, para continuar con las pruebas de la aplicación móvil que le permitan otorgar crédito mediante aplicaciones de medios electrónicos, ya que representa una oportunidad para facilitar el acceso a productos y servicios financieros formales a un mayor número de trabajadores, lo que contribuiría a su inclusión financiera y bienestar económico; mejorar la eficiencia de los servicios del Instituto; disminuir los costos operativos asociados con la atención presencial en sucursales físicas; mejorar su capacidad de operación para promover e incrementar el otorgamiento del crédito, en beneficio del personal trabajador formal; agilizar de forma segura, la atención para el acceso al crédito del Instituto por parte de las personas trabajadoras formales, y ampliar la cobertura de atención. El Instituto deberá asegurar que dichas aplicaciones cumplan con los estándares de seguridad para proteger la información personal y financiera de los trabajadores, y garantizar la seguridad y confiabilidad de las transacciones.

009 Pre-recomendación 009

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores establezca mecanismos y actividades de control para asegurar que se impartan los cursos que se incluyan en su Plan Anual de Capacitación, con el fin de atender las necesidades de capacitación identificadas; mejorar el servicio, la información y orientación financiera que se les proporciona a las personas trabajadoras, así como la atención adecuada a grupos con enfoque diferenciado, en términos del artículo 134, párrafo primero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 7, fracción I de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; la acción puntual 3.2.3 del Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2020-2024, la Estrategia prioritaria 4.2 del Programa de Trabajo Institucional 2022-2024, e informe a la Auditoría Superior de la Federación de las medidas emprendidas.

010 Pre-recomendación 010

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores formule un programa de trabajo en el que se especifiquen las actividades, responsables, plazos, y recursos necesarios, para continuar con las pruebas de la aplicación móvil que le permitan otorgar crédito mediante aplicaciones de medios electrónicos, con el fin de facilitar el acceso a productos y servicios financieros formales a un mayor número de trabajadores, y contribuir a su inclusión financiera y bienestar económico; mejorar la eficiencia de los servicios del Instituto; disminuir los costos operativos asociados con la atención presencial en sucursales físicas, y mejorar su capacidad de operación para promover e incrementar el otorgamiento del crédito, en beneficio del personal trabajador formal; agilizar de forma segura, la atención para el acceso al crédito del Instituto por parte de las personas trabajadoras formales, y ampliar la cobertura de atención, en términos del artículo 134, párrafo primero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 7, fracción I de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; la acción puntual 3.2.3 del Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2020-2024, la Estrategia prioritaria 4.2 del Programa de Trabajo Institucional 2022-2024, e informe a la Auditoría Superior de la Federación de las medidas emprendidas.

NÚM. DEL RESULTADO: 5

CON OBSERVACIÓN

SI ()

NO (X)

PROCEDIMIENTO NÚM.: 5

DESCRIPCIÓN DEL RESULTADO: RECUPERACIÓN DE LA CARTERA

La normativa identificada por el grupo auditor, referente a la recuperación de cartera, a cargo del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, se presenta a continuación:

Normativa	Contenido
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos ⁷⁹	
Artículo 134, primer párrafo	Los recursos económicos de que dispongan la Federación, las entidades federativas, los Municipios y las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México, se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados.
Ley General de Responsabilidades Administrativas ⁸⁰	
Artículo 7, fracción I	I. "Los servidores públicos observarán [...] las siguientes directrices: [...] actuar conforme a lo que las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas les atribuyen a su empleo, cargo o comisión, por lo que deben conocer y cumplir las disposiciones que regulan el ejercicio de sus funciones, facultades y atribuciones; [...]".
Programa de Trabajo Institucional 2022-2024 del Instituto FONACOT ⁸¹	
Objetivo prioritario 3.	Asegurar la autosuficiencia presupuestal y financiera del Instituto a través de la eficaz y eficiente administración de los recursos que a su vez permita incrementar el monto de créditos que otorga, así como mejorar las condiciones de los mismos.
Estrategia prioritaria 3.2.	Optimizar los procedimientos y mecanismos de recuperación de cartera con el fin de procurar un nivel razonable de autosuficiencia de recursos que permita su disposición para el otorgamiento de más créditos a trabajadoras y trabajadores.
Acción Puntual 3.2.2.	Optimizar la administración de cartera de cobranza, con objeto de recuperar recursos para su reincorporación al proceso de otorgamiento de crédito.
Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores ⁸²	
Artículo 37, fracciones IV, VII, inciso a) y VIII	El Comité de Crédito, en adición a lo que señala la Ley en su artículo 22, y demás disposiciones que por su naturaleza le resulten aplicables, tendrá las facultades siguientes: IV. Tomar conocimiento sobre las estrategias de recuperación de cartera vía administrativa, extrajudicial y judicial; VII. Opinar y proponer, para aprobación del Consejo, las políticas para realizar operaciones relativas a: a) La enajenación de cartera; VIII. Tomar conocimiento de los informes de seguimiento de los créditos originados, así como de su recuperación
Artículo 59, fracciones I, IX y X	La persona Titular de la Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas tendrá las siguientes atribuciones y facultades: I. Proponer estrategias y dirigir la implementación de aquellas relacionadas con las Subdirecciones Generales de Finanzas y de Crédito y Recuperación y demás Unidades de Negocio que tenga adscritas, relativas a los procesos, políticas, procedimientos de análisis y autorización de crédito, análisis y recuperación de cartera , diseño, análisis y operación de los mecanismos de protección de pagos, así como en materia de inversión de recursos disponibles, financiamiento de operaciones, prácticas de registro contable y demás estrategias que procuren la sustentabilidad del patrimonio del Instituto, para su ejecución y una adecuada administración o manejo de la liquidez y solvencia del Instituto. IX. Proponer al Consejo, con el apoyo del comité de Crédito y del Comité Interno de Crédito, Castigos y Quebrantos, el quebranto de la cartera que haya prescrito legalmente. X. Suscribir convenios y/o contratos de colaboración con instituciones que contribuyan a la optimización de las operaciones de financiamiento, otorgamiento y administración del crédito, recuperación de cartera y administración de los mecanismos de protección de pagos.
Artículo 62, fracciones IX, X, XII, XIV y XV	La persona Titular de la Subdirección General de Crédito y Recuperación tendrá las siguientes atribuciones y facultades. IX. Proponer las estrategias de recuperación de la cartera, para su aprobación y respectiva actualización en el Manual de Crédito, de conformidad con la normatividad aplicable para la administración del crédito, en su ámbito de competencia, X. Diseñar y proponer mecanismos de recuperación de la cartera a través de centros de trabajo , directa de acreditados vencida y/o castigada; XII. Diseñar y aplicar de mecanismos de recuperación de crédito a través del personal del propio Instituto y/o de prestadores de servicios de cobranza extrajudicial o Centro de Atención Telefónica, estableciendo indicadores de productividad para los mismos; XIV. Proponer y dirigir la elaboración de los indicadores de recuperación del crédito que permita proporcionar información a las áreas competentes para la toma de decisiones; XV. Proponer y dirigir la elaboración de los indicadores de cartera crediticia, aplicando las metodologías establecidas, que apoyen a la Subdirección General de Finanzas para su registro contable y revelación a través de notas a los estados financieros, de conformidad con la normatividad aplicable;

79 Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 05 de febrero de 1917, última reforma 6 de junio de 2023.

80 Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 18 de julio de 2016, última reforma del 27 de diciembre de 2022.

81 Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2022.

82 Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 15 de julio de 2022.

Normativa	Contenido
Artículo 67, fracción VI	La persona Titular de la Subdirección General de Contraloría, Planeación y Evaluación tendrá las siguientes atribuciones y facultades: VI. Dirigir la integración de información, estadísticas e indicadores institucionales en el ámbito de su competencia, que permitan la toma de decisiones.
Artículo 69, fracción VIII	El/La Abogado/a General tendrá las siguientes atribuciones y facultades: VIII. Coordinar los mecanismos de medición de recuperación de la cartera judicial, a través de los reportes que permitan su control eficiente y administrar los contratos de los prestadores de servicios, de asesoramiento legal o recuperación de cartera y defensa del Instituto.
Manual de Organización General del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.⁸³	
1.1.3.0.0.0. Subdirección General de Recuperación y Cartera Objetivo General: Dirigir y coordinar la formulación de estrategias, programas y mecanismos de operación acordes con las estrategias y fines del Instituto, que permitan agilizar el proceso de recuperación de cartera disminuyendo los riesgos y alcanzando los objetivos Institucionales, con base en los principios éticos de legalidad, imparcialidad, eficiencia, honradez, lealtad y valores de igualdad, no discriminación, liderazgo, cooperación, interés público, respeto a los derechos humanos, transparencia, rendición de cuentas y equidad de género.	Funciones: 1. Dirigir las estrategias de recuperación de la cartera a través de centros de trabajo, directa de trabajadores y vencida a nivel nacional. 2. Determinar la suscripción de convenios de colaboración con compañías aseguradoras y administrar de manera integral la recuperación a través de los programas de seguro de crédito derivadas de dichos convenios. 3. Coordinar el diseño y la aplicación de estrategias de recuperación de crédito, a través de los despachos externos de cobranza, y establecer los indicadores de productividad para los mismos. 5. Coordinar la generación de indicadores de recuperación del crédito e informar a las áreas competentes, para la toma de decisiones. 6. Instruir la generación de indicadores de cartera crediticia, aplicando las metodologías establecidas, que apoyen a la Subdirección General de Finanzas para su registro contable y revelación a través de notas a los estados financieros de conformidad con la normatividad vigente. 8. Establecer las estrategias de recuperación de la cartera, para su aprobación y respectiva actualización en el Manual de Crédito, de conformidad con la normatividad aplicable para la administración del crédito, en su ámbito de competencia. 9. Formular para la consideración de las instancias internas respectivas, los asuntos que cumplan con los criterios establecidos para la aprobación de castigos, quebrantos, condonaciones y reembolsos.
Manual de Crédito del Instituto FONACOT MA09.31⁸⁴	
5.3.2. Administración del Crédito Etapa de Seguimiento, Control y Recuperación 7. Políticas de Crédito para Administración 7.1. Políticas Específicas de Seguimiento 7.2. Políticas Específicas de Control 8. Políticas Crédito de la Recuperación	A través de las diversas áreas, el Instituto FONACOT da seguimiento a cada uno de los créditos de su cartera, allegándose de información relevante que indique la situación de los créditos y de las personas acreditadas. La administración de la cartera inicia a partir de la dispersión de los recursos y termina cuando se hayan recuperado las operaciones crediticias en los términos acordados o mediante acciones de recuperación administrativa, extrajudicial o judicial. Se dará seguimiento permanente a cada uno de los créditos otorgados, allegándose de toda aquella información relevante que indique la situación de los mismos. El resultado del seguimiento deberá cumplir con los plazos establecidos en los procedimientos correspondientes para su captura y registro en los sistemas institucionales. 1. Se generarán reportes periódicos de comportamiento de pago de los CT's y de las personas acreditadas, compartiendo la información a los usuarios autorizados a través de los canales institucionales internos. 2. Se deberán realizar las aclaraciones de las personas acreditadas o CT's que tengan inconsistencias en los movimientos de crédito o información general. 1. El proceso de cobranza se realizará tanto a las personas acreditadas morosas como a CT's que no hayan enterado las retenciones respectivas. 2. La cobranza se dividirá en las siguientes etapas: administrativa, extrajudicial y judicial. El manual de Crédito y el de Procedimientos Específico de Administración de Crédito integran las reglas de negocio y los Procedimientos Específicos de cada una de estas etapas, incluidas las Unidades Administrativas responsables de su cumplimiento.

83 Aprobado por el Consejo Directivo del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores en la Sexagésima Segunda Sesión Ordinaria del 25 de octubre de 2018, con fundamento en el artículo 18, fracción V, de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, proporcionado al grupo auditor con el Oficio Núm. SGCPE/054/2024 del 30 de abril del 2024.

84 Vigencia a partir de julio de 2022 a noviembre de 2023.

Normativa	Contenido
<p>8.1 Políticas Específicas de Recuperación Administrativa</p> <p>8.2 Políticas Específicas de Recuperación Extrajudicial</p> <p>Asignación de Cobranza</p> <p>Gestión de cartera</p> <p>Devolución de cartera</p> <p>Recuperación para las personas acreditadas</p> <p>Intereses moratorios</p> <p>9. Políticas de Crédito para la Cobranza Judicial</p>	<p>3. La cobranza administrativa será del primer día de impago hasta 30 días después.</p> <p>4. La cobranza extrajudicial iniciará a partir del día 31 de impago y hasta el día 90. Tratándose de personas acreditadas con un saldo insoluto de sus créditos menor a \$70,000.0 (setenta mil pesos 00/100 M.N.) o en el caso de CT's con montos retenidos y no enterados menores a \$50,000.0 (cincuenta mil pesos 00/100 M.N.), se continuará con esfuerzos de cobranza extrajudicial hasta en tanto se liquide el adeudo o, en su caso, se dictamine su irrecuperabilidad.</p> <p>5. La cobranza judicial procederá para las personas acreditadas con saldo insoluto igual o mayor \$70,000.0 (setenta mil pesos 00/100M.N.); así como, para CT's con montos retenidos y no enterados igual o mayores a \$50,000.0 (cincuenta mil pesos 00/100 M.N.).</p> <p>6. La recuperación se determina con base en el esquema de recuperación vía nómina, a través de los enteros de los CT's y con base también la fecha en la cual es otorgado el crédito, considerando el calendario de fechas de corte que señala el día en que se genera la emisión del conjunto de requerimientos de descuentos al salario de las personas acreditadas durante el curso del mes siguiente y que deberán ser enteradas una vez que concluya dicho periodo mensual.</p> <p>Se gestionará el cobro de la cartera de las personas acreditadas y CT's que se encuentran en esta etapa de cobranza hasta su recuperación o su traspaso a la cobranza extrajudicial, de acuerdo a los Procedimientos Específicos de Administración de Crédito.</p> <p>1. Se llevará a cabo la contratación de Prestadores de Servicios Externos de Cobranza (PSEC) de acuerdo a las necesidades del Instituto FONACOT, y conforme a la normativa aplicable.</p> <p>2. Se realizará la recuperación extrajudicial de acuerdo a las políticas establecidas y/o autorizadas por los comités correspondientes a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CT's que presenten emisiones vencidas. • Cheques devueltos cuyo importe no haya sido posible cobrar. • Aquellas que el Comité de Crédito especifique. <p>2. La asignación de cartera se realizará conforme a una distribución tomando en consideración la infraestructura del PSEC y los resultados que se vayan generando de la recuperación.</p> <p>1. Los PSEC Extrajudicial gestionan la recuperación de la cartera en impago con base en el adeudo total de las cuentas de los Centros de Trabajo (patrón) y cheques devueltos asignados, considerando también la pena convencional por el periodo incurrido más el IVA.</p> <p>Agotado el plazo de gestión de recuperación de las cuentas que les fueron entregadas, el PSEC Extrajudicial procederá a regresar la cartera a través de los medios que para estos fines establezcan.</p> <p>1. Los intereses moratorios se calculan a razón del 4.8% mensual o el equivalente a 4/5 (cuatro quintas partes) de la pena convencional correspondiente aplicada al patrón, durante el tiempo que dure la mora, más el IVA correspondiente o, en su caso, la tasa que para tal efecto autorice el Consejo.</p> <p>Se realizará la recuperación judicial de los adeudos de las personas acreditadas, CT's, ex empleados o cualquier otro sujeto, ya sea por si o por los Prestadores de Servicios Externos de Cobranza Judicial (PSECJ) de conformidad con lo establecido por el Manual de Crédito, así como en sus Procedimientos Específicos, en donde se establecen los lineamientos de recuperación judicial, así como sus distintas etapas que inician con la asignación de los expedientes, hasta la conclusión del proceso de gestión legal o, de ser el caso, se elaborará la dictaminación por incobrabilidad.</p>
<p>Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento ⁸⁵</p>	
<p>Apartado B De la administración de crédito</p> <p>Artículo 7, fracción IV</p>	<p>Los objetivos, lineamientos y políticas en materia de crédito deberán contemplar, cuando menos, los aspectos siguientes:</p> <p>IV. Las estrategias y políticas de administración de la Actividad Crediticia, las cuales se orientarán a una certera recuperación de los créditos otorgados, incluyendo los casos en que existan problemas que pongan en riesgo la recuperación antes mencionada, y que consideren en todo momento, las políticas generales relativas a:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) El seguimiento y control de los distintos tipos de crédito. b) Las reestructuras y renovaciones de los distintos tipos de crédito. c) Las quitas, castigos, quebrantos o bonificaciones.

Normativa	Contenido
	d) La recuperación tanto administrativa como judicial de los distintos tipos de crédito.
Artículo 20	Los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento deberán dar seguimiento permanente a cada uno de los créditos de su cartera, allegándose de toda aquella información relevante que indique la situación de los créditos en cuestión, de las garantías, en su caso, cuidando que conserven la proporción mínima que se hubiere establecido y de los garantes, como si se tratara de cualquier otro acreditado. En el manual de crédito se definirá el área que deberá realizar dicha función.
Artículo 25	Los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento realizarán funciones de recuperación administrativa, mismas que deberán ser gestionadas por un área Independiente de las áreas de negocio o, en su caso, por prestadores de servicios externos, quienes llevarán a cabo los procedimientos de cobranza administrativa requeridos en el manual de crédito del Organismo de Fomento o de la Entidad de Fomento de que se trate. Tratándose de créditos comerciales otorgados por montos menores al equivalente en moneda nacional a dos millones de UDIs, las funciones de recuperación administrativa podrán ser gestionadas por las áreas de negocio.
Artículo 26	Los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento realizarán funciones de recuperación judicial de Cartera Crediticia en aquellos casos de créditos emprobleados, asignándolas a un área Independiente de las áreas de negocio o, en su caso, a prestadores de servicios externos, quienes llevarán a cabo los procedimientos de cobranza judicial requeridos en el manual de crédito del Organismo de Fomento o de la Entidad de Fomento de que se trate.
Artículo 27	Tratándose de créditos comerciales otorgados por montos menores al equivalente en moneda nacional a dos millones de UDIs, las funciones de recuperación judicial de Cartera Crediticia podrán ser gestionada por las áreas de negocio.
Artículo 29, fracción VII	El área responsable de la función de Auditoría Interna en materia de crédito, como mínimo deberá: VII. Verificar que, respecto de las operaciones de crédito, el tratamiento de reservas, quitas, castigos, quebrantos y recuperaciones, así como el aplicable a la cobranza administrativa y, en su caso, judicial, incluyendo la encargada a prestadores de servicios externos, cumplan con lo previsto en el manual de crédito, el cual deberá establecer en forma expresa los distintos eventos, requisitos y condiciones para tal efecto.
Artículo 30, fracción III	Los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento, en adición a las funciones de control y de Auditoría Interna en materia de crédito mencionadas en las presentes disposiciones, deberán: III. Corroborar que la cobranza administrativa y, en su caso, judicial, incluyendo la encargada a prestadores de servicios externos, se realice conforme a las estrategias y procedimientos establecidos en el manual de crédito y en la normatividad aplicable. Con respecto a la cobranza delegada realizada por prestadores de servicios externos, se deberá considerar el establecimiento de parámetros que incorporen el costo, tiempo y la problemática de recuperación del crédito. Adicionalmente, se deberá considerar el marco de acción definido a esos prestadores de servicios que establezca los derechos y obligaciones, así como las sanciones económicas y administrativas en caso de incumplimiento para ambas o para cada una de las partes.
Artículo 174	Los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento deberán documentar en manuales, las políticas y procedimientos relativos a las operaciones propias de su objeto, las cuales deberán guardar congruencia con los objetivos y lineamientos del Sistema de Control Interno, así como describir las funciones de Contraloría Interna de los mismos.
Artículo 180	Los Organismos de Fomento deberán documentar en manuales las políticas y procedimientos para la realización de las actividades de Recaudación y Fiscalización, así como determinar los mecanismos para su control, inspección, revisión y comprobación. En el desarrollo de las mencionadas actividades, se deberá especificar la participación de los distintos órganos colegiados y áreas del Organismo de Fomento de que se trate, procurando en todo momento establecer una adecuada segregación de funciones que aseguren la independencia en la realización de sus respectivas actividades, para evitar conflictos de interés.
Artículo 182, fracción II	Organismos de Fomento deberán considerar como parte de la Fiscalización, cuando menos las funciones siguientes: II. Las acciones de cobranza, incluyendo el diseño y establecimiento de estrategias para el cobro de las aportaciones o amortizaciones de crédito no enteradas por los patrones, entidades o dependencias.
ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno⁸⁶	
Artículo primero	El presente Acuerdo tiene por objeto establecer las disposiciones, que las dependencias y entidades paraestatales de la Administración Pública Federal, la Consejería Jurídica del Ejecutivo Federal, los órganos reguladores coordinados en materia energética y la Procuraduría General de la República deberán observar para el establecimiento, supervisión, evaluación, actualización y mejora continua de su Sistema de Control Interno Institucional.
Título Segundo Modelo estándar de Control Interno Capítulo I. Estructura del Modelo	Es el proceso dinámico desarrollado para identificar, analizar, evaluar, responder, supervisar y comunicar los riesgos, incluidos los de corrupción, inherentes o asociados a los procesos por los cuales se logra el mandato de la institución, mediante el análisis de los distintos factores que pueden provocarlos, con la finalidad de definir las estrategias y acciones que permitan mitigarlos y asegurar el logro de metas y objetivos institucionales de una manera razonable, en términos de eficacia, eficiencia y economía en un marco de transparencia y rendición de cuentas.

Normativa	Contenido
Numeral 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno. Norma Segunda. Administración de Riesgos. Principio y elemento de control 6. Definir Metas y Objetivos institucionales.	Definición de Objetivos. 6.01 La administración debe definir objetivos en términos específicos y medibles para permitir el diseño del control interno y sus riesgos asociados. 6.03 La administración debe definir objetivos en términos medibles cuantitativa y/o cualitativamente de manera que se pueda evaluar su desempeño. 6.05 La administración debe evaluar y, en su caso, replantear los objetivos definidos para que sean consistentes con los requerimientos externos y las expectativas internas de la institución, así como con el Plan Nacional de Desarrollo, los Programas Sectoriales, Institucionales, Especiales y demás planes, programas y disposiciones aplicables. 6.06 La administración debe determinar si los instrumentos e indicadores de desempeño para los objetivos establecidos son apropiados para evaluar el desempeño de la institución.
Título Segundo Modelo estándar de Control Interno Capítulo I Estructura del Modelo Numeral 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno. Norma Tercera. Actividades de Control	Son las acciones que define y desarrolla la Administración mediante políticas, procedimientos y tecnologías de la información con el objetivo de alcanzar las metas y objetivos institucionales; así como prevenir y administrar los riesgos, incluidos los de corrupción. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la institución, en las diferentes etapas de sus procesos en el entorno tecnológico, y sirven como mecanismos para asegurar el cumplimiento de las metas y objetivos y prevenir la ocurrencia de actos contrarios a la integridad. Cada actividad de control que se aplique debe ser suficientes para evitar la materialización de los riesgos y minimizar el impacto de sus consecuencias. Norma Tercera. Actividades de Control 14 Se encuentran claramente definidas las actividades de control en cada proceso, para cumplir con las metas comprometidas con base en el presupuesto asignado del ejercicio fiscal.
Título Segundo Modelo estándar de Control Interno Capítulo I. Estructura del Modelo Numeral 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno. Norma Cuarta. Informar y Comunicar	La información y comunicación son relevantes para el logro de los objetivos institucionales. Al respecto, la Administración debe establecer mecanismos que aseguren que la información relevante cuenta con los elementos de calidad suficientes y que los canales de comunicación tanto al interior como al exterior son efectivos. Usar Información relevante y de calidad Norma Cuarta. Informar y Comunicar 25 Existe en cada proceso un mecanismo para generar información relevante y de calidad (accesible, correcta, actualizada, suficiente, oportuna, válida y verificable), de conformidad con las disposiciones legales y administrativas aplicables.

La recuperación de la cartera del Instituto FONACOT es un proceso importante ya que le posibilita disponer de recursos para otorgar nuevos créditos y apoyar a más personas trabajadoras formales, y es un indicador que incide en su autosuficiencia presupuestal y financiera. Al respecto, el Instituto informó que “la gestión de la cartera cobra especial relevancia, ya que **una mayor recuperación permite contar con recursos para una mayor colocación y una menor contratación de deuda.**”

En el Programa de Trabajo Institucional (PTI) 2022-2024 del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, se estableció el objetivo prioritario 3 “Asegurar la autosuficiencia presupuestal y financiera del Instituto a través de la eficaz y eficiente administración de los recursos que a su vez permita incrementar el monto de créditos que otorga, así como mejorar las condiciones de los mismos”, con la estrategia prioritaria 3.2 “Optimizar los procedimientos y mecanismos de recuperación de cartera con el fin de procurar un nivel razonable de autosuficiencia de recursos que permita su disposición para el otorgamiento de más créditos a trabajadoras y trabajadores” y la acción puntual 3.2.2 “Optimizar la administración de cartera de cobranza, con objeto de recuperar recursos para su reincorporación al proceso de otorgamiento de crédito”.

En este contexto, en el presente resultado se analizó la eficiencia del Instituto FONACOT, en 2023, en la implementación de estrategias y acciones para optimizar los procedimientos y mecanismos de recuperación de cartera, con el fin de procurar un nivel razonable de autosuficiencia de recursos que le permita su disposición para el otorgamiento de más créditos a trabajadores, para lo cual se desarrollaron los apartados siguientes: a) Integración de la cartera; b) Acciones y estrategias para la recuperación de cartera, y c) Recuperación de cartera.

a) Integración de la cartera

Respecto de la integración de la cartera de créditos, el instituto informó que, en 2023, otorgó un monto de 42,998.7 millones de pesos en créditos para sus trabajadores, y que su cartera total fue de 47,078.5 millones de pesos, como se muestra en la tabla siguiente:

INTEGRACIÓN DE LA CARTERA DEL INSTITUTO FONACOT, 2019-2023
(Millones de pesos a precios de 2023 y porcentajes)

Concepto	2019 ^{1/} (a)	2020 ^{1/} (b)	2021 ^{1/} (c)	2022 ^{1/} (d)	2023 (e)	TCMA ^{2/} $((e/a)^{(1/4)}-1)*100$ (f)
A) Monto de créditos otorgados	26,588.4	20,676.9	27,753.7	33,301.5	42,998.7	12.8
B) Saldo cartera año anterior	25,289.5	28,734.6	25,759.3	29,984.5	36,791.8	9.8
C) Crédito liquidado	19,364.3	19,645.9	17,429.5	21,656.9	29,142.1	10.8
D) Cartera castigada ^{3/}	2,395.0	2,836.5	4,173.3	3,185.4	3,569.9	10.5
E) Cartera total (A+B)-(C+D)	30,118.6	26,929.1	31,910.2	38,443.8	47,078.5	11.8

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la ASF, con información del archivo en formato PDF denominado "12 Informe de Recuperación diciembre de 2023", proporcionado mediante Nota Informativa núm. DICPP/183/2024 del 30 de abril de 2024, e Informes de los Auditores Independientes y los Estados Financieros al 31 de diciembre 2019-2023, México, 2024.

^{1/} Actualizado a precios de 2023, con base en el Índice de Precios Implícito del Producto Interno Bruto: de 1.2187 para 2019, 1.1627 para 2020, 1.1122 para 2021 y 1.0449 para 2022.

^{2/} TCMA: Tasa de Crecimiento Media Anual.

^{3/} Cartera castigada: Conforme a la definición disponible en CNBV, "Glosario de Términos", el castigo se refiere a la cancelación del crédito cuando existe evidencia que se han agotado las gestiones formales de cobro o se ha determinado la imposibilidad práctica de recuperación del crédito. A diferencia de la quita, el castigo no es por voluntad del acreedor, por lo que el crédito castigado se seguirá tratando de recuperar".

Se observa que, en el periodo 2019-2023, la cartera total del Instituto registró una Tasa de Crecimiento Media Anual (TMCA) de 11.8% en términos reales.

Respecto de la cartera vencida, el Instituto informó que, en 2023, ascendió a 2,014.9 millones de pesos, que significaron el 4.3% respecto de su cartera total de 47,078.5 millones de pesos, inferior en 0.5 puntos porcentuales respecto de 2022, como se muestra en la tabla siguiente:

CARTERA VENCIDA RESPECTO DE LA CARTERA TOTAL DEL INSTITUTO FONACOT, 2019-2023
(Millones de pesos a precios de 2023 y porcentajes)

Año	Cartera Vigente ^{3/}	Cartera Vencida ^{3/}	Cartera Total ^{3/}	Cartera vencida respecto de la cartera total %
2019	28,688.0	1,450.6	30,118.6	4.8
2020	25,679.9	1,249.2	26,929.1	4.6
2021	30,088.1	1,827.7	31,915.8	5.7
2022	36,601.0	1,842.8	38,443.8	4.8
2023	45,063.5	2,014.9	47,078.5	4.3
TMCA (%)	12.0	8.6	11.8	n.a.

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la ASF, con información del archivo en formato PDF denominado "12 Informe de Recuperación diciembre de 2023", proporcionado mediante Nota Informativa núm. DICPP/183/2024 del 30 de abril de 2024, México, 2024.

NOTA: el Instituto FONACOT adoptó a partir del mes de febrero de 2015 el criterio contable "B-5 Cartera de Crédito" de las Disposiciones por lo cual determina, clasifica y presenta en el balance general la cartera de crédito de acuerdo con la recuperabilidad de ésta en:

1/. Cartera de Crédito vigente. Son aquéllas cuentas por cobrar de créditos cuyas amortizaciones a la fecha de elaboración de los estados financieros fueron enteradas oportunamente al Instituto FONACOT de manera mensual, o en su caso, incluye créditos no tienen un periodo vencido mayor a 90 días.

- 2/ Cartera de crédito vencida. Son aquellas cuentas por cobrar relacionadas con los saldos de los créditos de los trabajadores, cuyas amortizaciones no hayan sido liquidadas parcial o totalmente por más de 90 días naturales, o en su caso, que tengan más de tres periodos de vencimiento. La cartera vencida presenta los siguientes plazos en días a partir de la fecha en que esta fue clasificada como tal: de 1 a 180 días y de 181 a 365 días.
- 3/ Actualizado a precios de 2023, con base en el Índice de Precios Implícito del Producto Interno Bruto: de 1.2187 para 2019, 1.1627 para 2020, 1.1122 para 2021 y 1.0449 para 2022.

Se identificó que, en el periodo 2019-2023, la cartera vigente registró una TCMA de 12.0%, en términos reales, al pasar de 28,688.0 millones de pesos, en 2019, a 45,063.5 millones de pesos, en 2023. En el caso de la cartera vencida, se incrementó en 8.6% en promedio anual en términos reales, en el citado periodo, al pasar de 1,450.6 millones de pesos, en 2019, a 2,014.9 millones de pesos, en 2023. Al respecto, el Instituto FONACOT señaló que el incremento en el saldo de cartera vencida se debió a factores externos y precisó que “el primer suceso es el ejercicio 2020 y la contingencia por COVID 19, por paro de actividades, cierre de empresas y desempleo de trabajadores, esto genera un incremento en la cartera vencida; el segundo suceso es el que más impacto tuvo en la cartera vencida, que fue las modificaciones a la Ley Federal del Trabajo en materia de outsourcing en donde había centros de trabajo que administraban la nómina y otra era las empresas matrices, estas ya no pueden operar así, por lo tanto, los cambios de un centro de trabajo a otro conllevaron tiempo y por lo tanto atrasos en los pagos, y Factores internos: el instituto pasó por un periodo en el cual no pudieron ocuparse varias plazas vacantes en las áreas de cobranza, por más de un año, lo que mermaba la capacidad de atención. También el personal que se dedicaba a la cobranza no había tenido la capacitación desde hace más de 8 años. Se identificó la falta de definición de una estrategia de atención y contención de la cartera vencida, así como de incidencias en la emisión de cédulas”.

b) Acciones y estrategias para la recuperación de cartera

De acuerdo con lo establecido en el Manual de Organización General del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, la Subdirección General de Recuperación y Cartera tiene la atribución de dirigir las estrategias de recuperación de la cartera a través de centros de trabajo, directa de trabajadores y vencida a nivel nacional; asimismo, de acuerdo con el artículo 37, fracción IV del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, se establece que el Comité de Crédito debe tomar conocimiento sobre las estrategias de recuperación de cartera vía administrativa, extrajudicial y judicial.

Por lo que se refiere a las acciones y estrategias para la recuperación de cartera, el Instituto informó que, a partir de 2022, llevó a cabo acciones dirigidas a promover mejoras en la recuperación de cartera, a las que les dio continuidad durante 2023. El detalle de las acciones y estrategias informadas por el Instituto se presentan en la tabla siguiente:

Medidas implementadas por el Instituto FONACOT	Información proporcionada por el Instituto
Establecimiento de un proceso de afiliación enfocado en los centros de trabajo que concentran un mayor número de trabajadores acreditados con un mayor saldo pendiente de cobro	El Instituto contó con un proceso de afiliación enfocado en los centros de trabajo que concentraban un mayor número de trabajadores acreditados con un mayor saldo pendiente de cobro. Al respecto, el Instituto acreditó, mediante correos electrónicos remitidos entre sus áreas, que de abril a noviembre de 2023, afilió a 716 Centros de Trabajo que concentraban un mayor número de trabajadores acreditados, al pasar de 1,094 (a partir del 4 de abril) a 1,810 (al 10 de noviembre). Asimismo, el Instituto informó que, al cierre de 2023, 8,302 trabajadores acreditados contaron mayor saldo pendiente de cobro el cual fue de 141.4 millones de pesos, el cual representó el 7.0% con respecto a la cartera vencida (2,014.9 millones de pesos), y que se afiliaron 716 Centros de trabajo que tenían 7,387 de los 8,302 trabajadores acreditados con mayor saldo pendiente de cobro en 2023.
Estrategia conjunta con la Secretaría de Trabajo para incorporar dentro de sus visitas de inspección a los centros de trabajo que	El Instituto proporcionó oficio núm. DGACF/003/01/2023 del 16 de enero de 2023, remitido a la Secretaría de Trabajo ⁸⁷ , mediante el cual formuló solicitud para establecer una estrategia conjunta, con el fin de convocar a los centros de trabajo para su afiliación. En dicho oficio, el Instituto señala que se cuenta con 82,026 centros de trabajo

87 Información proporcionada mediante el oficio DGACF/003/01/2023 del 16 de enero de 2023.

<p>concentran un mayor número de trabajadores acreditados con un mayor saldo pendiente de cobro</p>	<p>activos no afiliados, de los que el 6.7% (5,469 CT) concentra el 47.0% de saldo de cartera pendiente de recuperar y de éstos el 12.3% (669 CT) tiene el mayor número de trabajadores acreditados, los cuales concentran 27,431 trabajadores.⁸⁸</p> <p>Como hechos posteriores, el Instituto acreditó que mediante el oficio núm. 221/DGIFT/DI/261/2024 del 24 de abril de 2024, la STPS dio respuesta a la solicitud, en el cual señala que se identificaron 2,631 centros de trabajo no afiliados con 77,758 acreditados con adeudos pendientes al Instituto, y que de los acreditados referidos 275 centros de trabajo concentran el mayor saldo de cartera y número de trabajadores acreditados, por lo que solicitó que éstos últimos fueran considerados dentro del operativo de salario mínimo.</p> <p>En el citado oficio, la STPS le señaló al Instituto que se concluyó el "Operativo de salario mínimo 2023, en la zona libre de la frontera norte y el resto del país, así como la verificación y afiliación al INFONACOT", (...), por lo que se logró practicar inspección extraordinaria en materia de Condiciones Generales de Trabajo a 76 CT señalando como resultado lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 37 informes de comisión que en la mayoría de los casos no se pudo ejecutar la inspección debido a que el inmueble se encontraba abandonado, no conocen a la empresa, inmueble en remodelación con letreros de "se renta", no se ubicó el domicilio, entre otra situación. • 4 fueron negativas por los patrones, no permitieron el desahogo de la inspección. • 35 si se llevaron a cabo, de las cuales 12 demostraron estar inscritas al INFONACOT y 23 no presentaron documentación que acreditara la inscripción al INFONACOT. 																														
<p>Formalización y establecimiento de un nuevo procedimiento de reinstalación a fin de incrementar la eficiencia en la recuperación a través de centros de trabajo</p>	<p>El Instituto proporcionó el "Procedimiento Específico de Reinstalación Manual de Personas Acreditadas", emitido en noviembre de 2023, en el cual se establece que el objetivo es "Incluir en la emisión de la cédula para la retención y pago de crédito, las personas acreditadas con saldo deudor que cambiaron de CT'S y que laboran en CT's afiliados al Instituto FONACOT, que en el proceso automático de reinstalación fueron descartados", esto con el fin de incrementar la eficiencia en la recuperación a través de centros de trabajo.</p> <p>Dicho procedimiento establece las áreas responsables de su desarrollo, el alcance y las actividades específicas. Para su operación se utiliza la base de acreditados que tienen saldo por pagar al Instituto FONACOT y que generaron baja de su CT's y se procede a la localización de acreditados en las bases del IMSS en CT afiliados al Instituto FONACOT, una vez localizados se da la reinstalación de su cuota de pago para el cobro de su adeudo.</p> <p>De acuerdo con la implementación del nuevo "Procedimiento Específico de Reinstalación Manual de Personas Acreditadas", el Instituto FONACOT como resultado desde el 2022 y hasta la fecha del presente (2024) se han logrado recuperar 745 millones de pesos.</p>																														
<p>Incorporación de gestiones preventivas con el objeto de fomentar la cultura del pago oportuno</p>	<p>El Instituto informó que realizó gestiones preventivas con el objeto de fomentar la cultura del pago oportuno, mediante la implementación del "Procedimiento Específico de Cobranza Directa a Personas Acreditadas". Al respecto, el Instituto acreditó mediante oficio núm. DCOB/674/12/2023 del 11 de diciembre de 2023, que la Dirección de Cobranza solicitó el apoyo de la Subdirección General Comercial para que realizara la gestión de cobranza a los acreditados por medio de llamadas telefónicas con la empresa que se tiene contratada para tal efecto; y envió un correo electrónico con 4 bases de datos con la información siguiente:</p> <p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS DE COBRANZA, MEDIANTE LLAMADAS TELEFÓNICAS, 2023 (Número de acreditados, créditos y monto)</p> <table border="1" data-bbox="716 1052 1961 1206"> <thead> <tr> <th>Base</th> <th>Acreditados</th> <th>Créditos</th> <th>Cuota</th> <th>Saldo</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>BASE 1</td> <td>55,682</td> <td>69,559</td> <td>100,589,278</td> <td>967,904,538</td> </tr> <tr> <td>BASE 2</td> <td>16,282</td> <td>20,582</td> <td>29,819,933</td> <td>282,371,311</td> </tr> <tr> <td>BASE 3</td> <td>15,998</td> <td>19,922</td> <td>26,957,858</td> <td>223,297,677</td> </tr> <tr> <td>BASE 4</td> <td>34,752</td> <td>43,805</td> <td>61,303,630</td> <td>585,341,459</td> </tr> <tr> <td></td> <td>122,714</td> <td>153,868</td> <td>218,670,699</td> <td>2,058,914,985</td> </tr> </tbody> </table> <p>FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la ASF, con información del Instituto FONACOT, de acuerdo con el archivo en formato PDF denominado "60 Anexo 4 oficio DCOB/674/12/2023 solicitud llamadas acreditados", México, 2024.</p> <p>En este contexto, la Subdirección General Comercial se encargará de realizar por cada base lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • BASE 1: Informar a la persona acreditada que cuenta con el Fondo de Protección FONACOT que, en caso de presentar atraso, solicitar que cubra las cuotas correspondientes. • BASE 2: Informar al acreditado que la protección de su crédito concluyó y se requiere el pago de la cuota correspondiente al mes. 	Base	Acreditados	Créditos	Cuota	Saldo	BASE 1	55,682	69,559	100,589,278	967,904,538	BASE 2	16,282	20,582	29,819,933	282,371,311	BASE 3	15,998	19,922	26,957,858	223,297,677	BASE 4	34,752	43,805	61,303,630	585,341,459		122,714	153,868	218,670,699	2,058,914,985
Base	Acreditados	Créditos	Cuota	Saldo																											
BASE 1	55,682	69,559	100,589,278	967,904,538																											
BASE 2	16,282	20,582	29,819,933	282,371,311																											
BASE 3	15,998	19,922	26,957,858	223,297,677																											
BASE 4	34,752	43,805	61,303,630	585,341,459																											
	122,714	153,868	218,670,699	2,058,914,985																											

88 Información proporcionada mediante el oficio núm. SGCP/084/2024 del 1 de julio de 2024, remitió la Nota Informativa Núm. DCOB/346/06/2024 del 27 de junio de 2024.

- BASE 3: Informar al acreditado que está en carretera vencida y adeuda 1 o 2 cuotas, se debe requerir el pago de al menos 2 cuotas y generar promesa de pago.
- BASE 4: Informar al acreditado que está en carretera vencida y adeuda 3 o 4 cuotas, se debe requerir el pago de al menos 3 cuotas y generar promesa de pago.

Al respecto, el Instituto informó que, en 2023, se programaron realizar 1,229,275 llamadas telefónicas de cobranza a los acreditados, de las cuales se realizó el 94.3% (1,158,838) como se muestra a continuación:

LLAMADAS TELEFÓNICAS PROGRAMADAS Y REALIZADAS DE COBRANZA A LOS ACREDITADOS, 2023

Base	Llamadas programadas	Llamadas realizadas	Porcentaje de cumplimiento
Base 1	563,202	498,977	88.6
Base 2	116,010	121,587	104.8
Base 3	237,397	235,141	99.0
Base 4	312,666	303,133	97.0
Total	1,229,275	1,158,838	94.3

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la ASF, con información del Instituto FONACOT, de acuerdo con los oficios núm. DCOB/349/062024 y DCOB/350/062024 del 27 de junio de 2024, México, 2024.

Estandarización de los reportes para dar seguimiento a la recuperación de cartera

El Instituto acreditó contar con los informes de cobranza y recuperación (Informes al cierre de diciembre de 2023, correspondiente a la LXXI Sesión Ordinaria del Comité de Crédito en medios electrónicos del 25 de enero de 2024), en los que se identificó que se tiene información de los indicadores sobre resultados de cobranza de manera estandarizada, como se presenta a continuación.

Índice de Morosidad (IMOR): el porcentaje de cartera vencida al mes de diciembre es del 4.3 %, presentándose una disminución respecto del 4.8% reflejado en diciembre de 2022 (0.5 puntos porcentuales menos).

CARTERA TOTAL Y VENCIDA, 2022-2023
(Millones de pesos y porcentaje)

Mes-año	Cartera Total	Cartera Vencida	% de Cartera Vencida
Dic 2022 ^{1/}	38,443.8	1,842.8	4.8
Dic 2023	47,078.5	2,014.9	4.3

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con información proporcionada por el Instituto FONACOT, mediante el oficio núm. SGCPE/055/2024 del 02 de mayo de 2024, México, 2024.
1/ Actualizado a precios de 2023, con base en el Índice de Precios Implícito del Producto Interno Bruto: 1.0449 para 2022.

Establecimiento de campañas especiales a través del Centro de Atención Telefónica y de la Dirección de Cobranza

El Instituto acreditó, mediante oficio núm. DCOB/572/102023 del 26 de octubre de 2023, y correo electrónico, las gestiones entre la Dirección de Cobranza, la Dirección Comercial, y los Centros de Atención Telefónica para realizar llamadas de segunda vuelta a los acreditados que cuenten con saldos mayores o que no fueron contactados.

El Instituto informó que se realizaron 120,982 llamadas telefónicas de segunda vuelta a los acreditados, y en específico a los que contaron con saldos mayores y/o que no fueron contactados, de las cuales se distribuyeron de la manera siguiente:

Base 2: 7,776 llamadas realizadas de segunda vuelta.
Base 3: 54,400 llamadas realizadas de segunda vuelta.
Base 4: 58,806 llamadas realizadas de segunda vuelta.

Asimismo, el Instituto FONACOT proporcionó el oficio núm. DCOB/636/112023 del 23 de noviembre de 2023 y correos electrónicos, con los cuales se solicita apoyo para que se realice las gestiones de cobranza especial a 8,295 acreditados que fueron afectados por el huracán OTIS, mediante el envío de mensajes de texto (SMS), a través del Centro de Atención Telefónica.

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con información del Instituto FONACOT proporcionada mediante los oficios números DCOB/243/04/2024, del 29 de abril de 2024 y el DCOB/251/04/2024, del 30 de abril de 2024, México, 2024.

El Instituto acreditó que, en 2023, llevó acciones dirigidas a promover mejoras en la recuperación de cartera, consistentes en el establecimiento de un proceso de afiliación enfocado en los centros de trabajo que concentraron un mayor número de trabajadores acreditados con un mayor saldo pendiente de cobro; la implementación de una estrategia conjunta con la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, para incorporar dentro de sus visitas de inspección a los centros de trabajo que concentran un mayor número de trabajadores acreditados con un mayor saldo pendiente de cobro; la incorporación de gestiones preventivas, mediante llamadas telefónicas de cobranza a los acreditados, con el objeto de fomentar la cultura del pago oportuno; la estandarización de los reportes para dar seguimiento a la recuperación de cartera, y el establecimiento de campañas especiales a través del Centro de Atención Telefónica y de la Dirección de Cobranza.

c) Recuperación de cartera

En el análisis de la normativa que regula la recuperación de cartera del Instituto, se identificó que ésta se realiza por medio de los siguientes medios:

MEDIOS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA DEL INSTITUTO FONACOT, 2023

Medios de recuperación de cartera	Vías para la gestión de cobranza	Quien lleva a cabo la cobranza
Recuperación de la Cartera por medio de los centros de trabajo	Administrativa (a partir de 1 día de atraso y hasta 30 días)	Los Coordinadores y analistas de cobranza por medio de las DEPyR, la Dirección de Cobranza y Centro de Atención Telefónica
	Extrajudicial (del día 31 al 90 de atraso)	
	Judicial (cuando se supere los 50,000 pesos)	
Recuperación de la Cartera de manera directa a los acreditados	Preventiva (antes del vencimiento)	Dirección de Cobranza y Centro de Atención Telefónica
	Administrativa (a partir de 1 día de atraso y hasta 30 días)	
	Extrajudicial (del día 31 al 90 de atraso)	
	Judicial (cuando se supere los 70,000 pesos más intereses, IVA)	

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con información del Instituto FONACOT, mediante el oficio núm. DCOB/245/042024 del 29 de abril de 2024, México, 2024.

De acuerdo con lo informado por el Instituto, las gestiones de recuperación de cartera por medio de los centros de trabajo se activan en tres vías, en función del tiempo de atraso en el pago de crédito:

Asimismo, la recuperación puede ocurrir de manera directa a los acreditados cuando éstos pierden su relación laboral o se reinstalan a un centro de trabajo no afiliado, esta cobranza se realiza mediante dos canales, la Dirección de cobranza y el Centro de Atención a Clientes del Instituto. La Dirección de Cobranza envía correos electrónicos y realiza llamadas de cobranza por medio del Centro de Atención Telefónica y envío de SMS, en caso de obtener promesa de pago, se envía al acreditado la referencia de pago. Las gestiones de la recuperación de cartera de manera directa a acreditados se activan en cuatro vías, tres en función del tiempo de atraso en el pago de crédito, y una dependiendo del saldo, cuando este sea igual o mayor al importe de 70,000.0 pesos, más los intereses, más el IVA.

- **Recuperación de cartera**

El Instituto reportó que, en 2023, recuperó el 88.6% (41,728.3 millones de pesos) del saldo de la cartera total de 47,078.5 millones de pesos, como se presenta a continuación:

RECUPERACIÓN DE CARTERA DEL INSTITUTO FONACOT, DURANTE EL PERIODO 2019-2023
(Millones de pesos a precios de 2023 y porcentajes)

Concepto	2019 ^{1/} (a)	2020 ^{1/} (b)	2021 ^{1/} (c)	2022 ^{1/} (d)	2023 (e)	TCMA ^{2/} ((e/a)^(1/4)-1)*100 (f)
1) Cartera total	30,118.6	26,929.0	31,915.8	38,443.8	47,078.5	11.8
2) Recuperación de Cartera	31,320.2	30,140.6	28,069.7	32,169.8	41,728.3	7.4
3) Porcentaje de Recuperación de cartera (2)/(1)*100	104.0	111.9	87.9	83.7	88.6	n.a.

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la ASF, con información del archivo en formato PDF denominado “12 Informe de Recuperación diciembre de 2023”, proporcionado por el Instituto FONACOT, mediante Nota Informativa núm. DICC/183/2024 del 30 de abril de 2024, e **Informes de los Auditores Independientes y los Estados Financieros al 31 de diciembre 2019-2023**, México, 2024.

^{1/} Actualizado a precios de 2023, con base en el Índice de Precios Implícito del Producto Interno Bruto: de 1.2187 para 2019, 1.1627 para 2020, 1.1122 para 2021 y 1.0449 para 2022.

^{2/} TCMA: Tasa de Crecimiento Media Anual. Ejemplo: = ((47,078.5/30,118.6)^(1/4) - 1)*100

n.a. No aplica.

Se identificó que para el periodo 2019-2023, la recuperación de cartera del Instituto registró una Tasa Media de Crecimiento Anual de 7.4%.

- **Recuperación de cartera mediante cobranza a centros de trabajo**

Se observó que, en 2023, del total de 41,728.3 millones de pesos de créditos recuperados, el 91.3% (38,101.4 millones de pesos) se recuperó por medio de los Centros de Trabajo, como se muestra en la tabla siguiente:

RECUPERACIÓN DE CARTERA MEDIANTE COBRANZA POR MEDIO DE CENTROS DE TRABAJO, 2019- 2023
(Millones de pesos a precios de 2023 y porcentajes)

Año	Cartera total (1)	Recuperación de cartera (2)	Recuperación total por medio de centros de trabajo (3)	%	Composición de la recuperación por medio de centros de trabajo					
					Recuperación Preventiva (2)	% (2/1)*100 (3)	Recuperación administrativa (4)	% (4/1)*100 (5)	Recuperación extrajudicial (6)	% (6/1)*100 (7)
2019 ^{1/}	30,118.6	31,320.2	27,733.8	88.5	26,748.1	88.8	945.5	3.1	40.2	0.1
2020 ^{1/}	26,928.9	30,140.6	26,785.0	88.9	25,979.5	96.5	762.5	2.8	43.0	0.2
2021 ^{1/}	31,915.8	28,069.7	25,323.6	90.2	24,772.9	77.6	530.0	1.7	20.7	0.1
2022 ^{1/}	38,443.9	32,169.8	29,175.8	90.7	28,762.8	74.8	383.6	1.0	29.4	0.1
2023	47,078.5	41,728.3	38,101.4	91.3	37,695.8	80.1	389.5	0.8	16.1	0.0

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con información proporcionada por el Instituto FONACOT, mediante el oficio núm. DICC/183/04/2024 del 30 de abril de 2024, e **Informes de los Auditores Independientes y los Estados Financieros al 31 de diciembre 2019-2023**, México, 2024.

^{1/} Actualizado a precios de 2023, con base en el Índice de Precios Implícito del Producto Interno Bruto: de 1.2187 para 2019, 1.1627 para 2020, 1.1122 para 2021 y 1.0449 para 2022.

Se identificó que, en 2023, de los 38,101.4 millones de pesos recuperados por medio de los Centros de Trabajo, el 80.1% correspondió a la recuperación preventiva, porcentaje superior en 5.3 puntos porcentuales, a lo registrado en 2022, de 74.8%.

En el caso de la recuperación administrativa (cobranza administrativa), se observó que en el periodo 2019-2023, disminuyó en 2.3 puntos porcentuales, al pasar de 3.1%, en 2019, a 0.8%, en 2023, y la recuperación extrajudicial (cobranza extrajudicial) se redujo 0.1 puntos porcentuales en el mismo periodo.

Al respecto, el Instituto informó⁸⁹ que hasta enero de 2021, contó con despachos contratados para realizar la cobranza extrajudicial a acreditados morosos por medio de Prestadores de Servicios Externos de Cobranza (PSEC) y que en febrero de 2021, se determinó cancelar los contratos los despachos de cobranza extrajudicial. Además, señaló que, para 2022, no se asignaron recursos presupuestarios para la contratación de este servicio, pero la opción viable fue incorporar acciones de cobranza bajo demanda, ya que no existía la infraestructura interna para abarcar el volumen de cartera de seguimiento. También informó que, para 2023, se trató de efectuar la contratación de un servicio especializado de cobranza con el objetivo de recuperar adeudos de los acreditados con atraso de pago en sus créditos; así como la recuperación de adeudos de los centros de trabajo que no cumplan con sus obligaciones de pago, y que no obstante, no fue posible realizar la contratación del Servicio Especializado de Cobranza, por lo que se continuó en operación con el Centro de Atención Telefónica (CAT), el cual estará vigente hasta el 31 de diciembre de 2024. El Instituto FONACOT informó que para el siguiente periodo de contratación se realizaron ajustes sustantivos al Anexo Técnico en el PEF 2025, a efecto de contar con un servicio especializado de cobranza, incorporando una partida específica con indicadores para evaluar la productividad del prestador de servicios.

- **Recuperación de cartera de manera directa a acreditados**

Se observó que, en 2023, del total de 41,728.3 millones de pesos de créditos recuperados, el 8.6% (3,595.5 millones de pesos) se recuperó de manera directa a acreditados, como se muestra en la tabla siguiente:

RECUPERACIÓN DE CARTERA MEDIANTE COBRANZA PREVENTIVA Y EXTRAJUDICIAL DE MANERA DIRECTA A ACREDITADOS, 2019- 2023
(Millones de pesos a precios de 2023 y porcentajes)

Año	Cartera total (1)	Recuperación de cartera (2)	Recuperación de manera directa a acreditados (3)	% (4) = (3/2) x 100	Composición de la recuperación directa a acreditados					
					Recuperación Preventiva (2)	% (2/1)*100 (3)	Recuperación administrativa (4)	% (4/1)*100 (5)	Recuperación extrajudicial (6)	% (6/1)*100 (7)
2019 ^{1/}	30,118.6	31,320.2	3,579.0	11.4	3,528.9	11.7	0.0	0.0	50.1	0.2
2020 ^{1/}	26,928.9	30,140.6	3,342.7	11.1	3,247.1	12.1	0.0	0.0	95.6	0.4
2021 ^{1/}	31,915.8	28,069.7	2,737.1	9.7	2,718.0	8.5	0.0	0.0	19.1	0.1
2022 ^{1/}	38,443.9	32,169.8	2,965.9	9.2	2,936.2	7.6	0.0	0.0	29.7	0.1
2023	47,078.5	41,728.3	3,595.5	8.6	3,510.0	7.4	0.0	0.0	85.5	0.2

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con información proporcionada por el Instituto FONACOT, mediante el oficio núm. DICPP/183/04/2024 del 30 de abril de 2024, e Informes de los Auditores Independientes y los Estados Financieros al 31 de diciembre 2019-2023, México, 2024.

1/ Actualizado a precios de 2023, con base en el Índice de Precios Implícito del Producto Interno Bruto: de 1.2187 para 2019, 1.1627 para 2020, 1.1122 para 2021 y 1.0449 para 2022.

89 Mediante nota informativa proporcionada mediante oficio DCOB/246/04/2024 del 26 de abril de 2024 en respuesta al numeral 67 del Anexo IV del Acta Núm. 2023/0174_AFITAME_001

Se identificó que, en 2023, de los 3,595.5 millones de pesos recuperados de manera directa a acreditados, el 85.5% correspondió a la recuperación extrajudicial, porcentaje superior en 55.8 puntos porcentuales, a lo registrado en 2022, de 29.7%. Durante el periodo 2019-2023, el monto por concepto de recuperación extrajudicial se incrementó en 35.4 millones de pesos, al pasar de 50.1 millones de pesos, en 2019, a 85.5 millones de pesos en 2023.

- **Cobranza judicial**

Durante el periodo 2019-2023, se verificó que el porcentaje de recuperación de cartera por cobranza judicial parte del Instituto FONACOT con respecto a la cartera total fue de 0.1%; sin embargo, la recuperación de cartera por esta vía durante este lapso se incrementó en 321.6%, al pasar de 7.4 millones de pesos en 2019 a 31.2 millones de pesos en 2023, como se presenta a continuación:

RECUPERACIÓN DE CARTERA MEDIANTE COBRANZA JUDICIAL, 2019- 2023
(Millones de pesos a precios de 2023, número de trabajadores y número de créditos)

Año	Cartera Total (1)	Cobranza judicial					
		Número de trabajadores (2)	Número de créditos (3)	Saldo Millones de pesos (4)	Recuperación		
					Millones de pesos (5)	% (5)/(4)*100 (6)	% (5)/(1)*100 (7)
2019 ^{1/}	30,118.6	7,623	21,566	851.6	7.4	0.9	0.0
2020 ^{1/}	26,928.9	69	69	7.7	12.9	168.2	0.1
2021 ^{1/}	31,915.8	3,432	7,960	378.1	9.0	2.3	0.0
2022 ^{1/}	38,443.9	920	3,943	79.7	28.3	35.5	0.1
2023	47,078.5	3,431	6,544	312.9	31.2	10.0	0.1
Variación (%) ((2023)/(2019)-1)*100	56.3	(55.0)	(69.6)	(63.3)	321.6	-	-

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con información proporcionada por el Instituto FONACOT, **Informe de cobranza diciembre de 2023**, LXXI Sesión Ordinaria del Comité de Crédito en medios electrónicos 25 de enero de 2024, México, 2024.

^{1/} Actualizado a precios de 2023, con base en el Índice de Precios Implícito del Producto Interno Bruto: de 1.2187 para 2019, 1.1627 para 2020, 1.1122 para 2021 y 1.0449 para 2022.

Respecto de la recuperación vía judicial, se observó que el monto recuperado se incrementó en 321.6%, (23.8 millones de pesos), al pasar de 7.4 millones de pesos recuperados, en 2019, a 31.2.

- **Recuperación de cartera castigada**

La cartera castigada se refiere a la cancelación del crédito cuando existe evidencia que se han agotado las gestiones formales de cobro o se ha determinado la imposibilidad práctica de recuperación del crédito.

En los Informes de los Auditores Independientes y los Estados Financieros al 31 de diciembre de cada uno de los años del periodo 2019-2023, se señala que el castigo de crédito no exime a los deudores de la obligación del pago del importé adeudado de acuerdo con las condiciones del crédito otorgado, razón por la cual el Instituto FONACOT, seguirá realizando la gestión de cobro de las obligaciones castigadas; por lo que cualquier recuperación derivada de créditos previamente castigados deberá reconocerse en los resultados del ejercicio, de conformidad con lo señalado por las Disposiciones.

Al respecto, el grupo auditor identificó que, en 2023, el Instituto FONACOT contó con una cartera castigada de 20,055.0 millones de pesos, y en ese año se recuperó el 11.8% (2,372.4 millones de pesos), como se presenta en la tabla siguiente:

RECUPERACIÓN DE CARTERA CASTIGADA DEL INSTITUTO FONACOT, 2019-2023^{1/}
(Millones de pesos a precios de 2023 y porcentajes)

Concepto	2019 (1)	2020 (2)	2021 (3)	2022 (4)	2023 (5)	TCMA ^{2/} (%)
1) Cartera Castigada total	17,387.8	17,861.4	18,946.2	19,396.2	20,055.0	3.6
2) Recuperación de Cartera Castigada	2,091.7	1,950.8	1,672.2	1,887.7	2,372.4	3.2
3) Porcentaje de Recuperación de Cartera Castigada (2)/(1)*100	12.0	10.9	8.8	9.7	11.8	

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la ASF, con información del Instituto FONACOT, de acuerdo con los Informes de los Auditores Independientes y los Estados Financieros al 31 de diciembre 2019-2023, México, 2024.

^{1/} Actualizado a precios de 2023, con base en el Índice de Precios Implícito del Producto Interno Bruto: de 1.2187 para 2019, 1.1627 para 2020, 1.1122 para 2021 y 1.0449 para 2022.

^{2/} Tasa de Crecimiento Media Anual. = $((20,055.7/17,387.8)^{(1/4)} - 1) * 100$

Se identificó que, en 2023, el Instituto recuperó el 11.8% de la cartera castigada, superior en 2.1 puntos porcentuales a lo registrado en 2022, de 9.7%.

- **Indicadores de morosidad**

Respecto de los indicadores de morosidad, se obtuvo lo siguiente:

RESULTADOS DE INDICADORES DE MOROSIDAD Y COBERTURA DEL INSTITUTO FONACOT, 2019-2023
(Porcentajes)

Indicadores	2019	2020	2021	2022	2023
Índice de morosidad (IMOR) ^{1/}	4.8	4.6	5.7	4.8	4.3
Índice de cobertura (ICOR) ^{2/}	184.3	193.0	142.5	152.2	173.0
Índice de morosidad ajustada (IMORA) ^{3/}	13.5	13.9	14.3	12.1	11.0

FUENTE: elaborado por el grupo auditor con información de los Estados Financieros dictaminados del INFONACOT de los ejercicios 2019 a 2023, proporcionados por el Instituto FONACOT mediante el oficio número SGCP/054/2024, del 30 de abril de 2024.

1/ Conforme a la definición disponible en CNBV, [en línea], “Glosario de Términos”, [consultado: 30 de mayo de 2024], disponible en: https://portafolioinfectos.cnbv.gob.mx/Documentacion/minfo/00_DOC_R1.pdf “Se refiere a la proporción que existe entre la cartera vencida y la cartera total, y se puede determinar para cada uno de los segmentos de cartera o a nivel total. Representa el retraso en el cumplimiento de pago por parte del acreditado”, y su cálculo es $IMOR = \text{Cartera Vencida} / \text{Cartera total}$.

2/ Conforme a la definición disponible en CNBV, [en línea], “Glosario de Términos”, [consultado: 30 de mayo de 2024], disponible en: https://portafolioinfectos.cnbv.gob.mx/Documentacion/minfo/00_DOC_R1.pdf (fecha de consulta 30 de mayo de 2024), “Índice de Cobertura de Cartera vencida. Proporción de la cartera vencida que está cubierta por reservas”, y su cálculo es $ICOR = \text{Estimaciones Preventivas} / \text{Cartera Vencida}$.

3/ Conforme a la definición disponible en CNBV, [en línea], “Glosario de Términos”, [consultado: 30 de mayo de 2024], disponible en: https://portafolioinfectos.cnbv.gob.mx/Documentacion/minfo/00_DOC_R1.pdf (fecha de consulta 30 de mayo de 2024), “A diferencia del IMOR, el IMORA es la razón de cartera vencida más la cartera castigada en los doce meses inmediatos anteriores, entre la cartera total más la cartera castigada en los doce meses previos”, y su cálculo es $IMORA \text{ Ajustado} = (\text{Cartera Vencida} + (\text{Quitas y Castigos flujos acumulados 12m})) / (\text{Cartera Total} + (\text{Quitas y Castigos flujos acumulados 12m}))$.

En el análisis de los resultados de los indicadores Índice de Morosidad (IMOR), Índice de Morosidad Ajustado (IMORA), e Índice de Cobertura (ICOR), calculados por el grupo auditor, se identificó que el Instituto FONACOT, a 2023, mejoró la gestión de su cartera de crédito, ya que:

- En el caso del IMOR, pasó de 4.8%, en 2022, a 4.3%, en 2023, con lo que fue el más bajo registrado en el periodo 2019-2023. Asimismo, de acuerdo con los parámetros de alerta establecidos por el Instituto⁹⁰, el resultado de indicador se ubicó por debajo del 6.0%, parámetro definido como de alerta amarilla.
- El ICOR refleja que Instituto FONACOT, al cierre de 2023, tuvo reservado el saldo de la cartera vencida al 173.0%, y sus reservas fueron determinadas conforme lo establece la normativa prudencial de la CNBV;⁹¹ este indicador se ha mantenido por encima del 100.0% en el periodo de análisis, esto como consecuencia de los requerimientos de reservas a constituir por el grado de riesgo que señala la normativa,⁹² lo que se interpreta como una capacidad amplia por parte del Instituto FONACOT, cuyas provisiones fueron constituidas con antelación, para aplicar las reservas a créditos de consumo que, por su falta de garantía,⁹³ pueden cambiar su situación de vigente a vencido y presentar elevadas dificultades en su recuperación sin afectar la estabilidad financiera de la Institución.
- En 2023, Instituto FONACOT aplicó castigos de cartera⁹⁴ por 3,569,874.0 miles de pesos, con lo cual el IMORA fue de 11.0%, inferior en 1.1 puntos porcentuales, al de 2022, y en 5.5 puntos porcentuales respecto del parámetro de alerta amarilla, de 16.5%.

De lo anterior, se observa que, a 2023, el Instituto optimizó los procedimientos y mecanismos de recuperación de cartera lo que le permitió recuperar recursos para su reincorporación al proceso de otorgamiento de crédito.

Adicionalmente, se identificó que, en 2023 la cartera de crédito del Instituto FONACOT presentó las siguientes calificaciones por grado de riesgo en 2023:

CARTERA DE CRÉDITO CALIFICADA DEL INFONACOT, 2023
(Miles de pesos y porcentajes)

Calificación por grado de riesgo	Importe de cartera	Porcentaje de la cartera
A	9,486,958.1	20.2
B	29,591,751.4	62.9
C	4,099,246.3	8.7
D	1,967,328.0	4.2
E	1,910,195.1	4.0
Total	47,055,478.9	100.0

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con información de los Estados Financieros dictaminados del Instituto FONACOT de los ejercicios 2019 a 2023, proporcionados por el Instituto FONACOT mediante el oficio número SGCPE/054/2024, del 30 de abril de 2024.

Nota. El saldo de 47,055,478.9 no incorpora 22,978.1 miles de pesos por concepto de Otros adeudos vencidos.

90 IMOR: Rango. 6.0% Alerta Amarilla, 6.5% Alerta Roja, Indicador proporcionado mediante el oficio núm. SGCPE/071/2024 del 3 de junio de 2024.

91 Conforme se revela en la Nota 24 Administración Integral de Riesgos, en el apartado Probabilidad de Incumplimiento y porcentaje de reservas, del Estado Financiero dictaminado de 2023, "La CNBV establece las metodologías para el cálculo del porcentaje de las reservas y la determinación de la calificación de la cartera crediticia para los Organismos y Entidades de Fomento, de tal forma que se puedan estimar las reservas preventivas para hacer frente al riesgo de crédito".

92 Conforme lo señala la Sección Séptima "De la constitución de reservas y su clasificación por Grado de Riesgo" del Capítulo V "Calificación de Cartera Crediticia" del Título Segundo "Disposiciones prudenciales" de las Disposiciones De Carácter General Aplicables A Los Organismos De Fomento Y Entidades De Fomento.

93 Conforme a la definición disponible en CNBV, [en línea], "Glosario de Términos", [consultado: 30 de mayo de 2024], disponible en: https://portafolioinfooctos.cnbv.gob.mx/Documentacion/minfo/00_DOC_R1.pdf una garantía "Se refiere a un bien o título de propiedad que asegura el cumplimiento de una obligación financiera (crédito o préstamo). En este sentido, si el deudo incumple con los pagos de su deuda, una institución utiliza la garantía para recuperar el dinero prestado, a partir del compromiso de un aval o por la comercialización de un objeto o bien que el deudor dejó para asegurar el pago del crédito."

94 Conforme a la definición disponible en CNBV, [en línea], "Glosario de Términos", [consultado: 30 de mayo de 2024], disponible en: https://portafolioinfooctos.cnbv.gob.mx/Documentacion/minfo/00_DOC_R1.pdf "El castigo se refiere a la cancelación del crédito cuando existe evidencia que se han agotado las gestiones formales de cobro o se ha determinado la imposibilidad práctica de recuperación del crédito. A diferencia de la quita, el castigo no es por voluntad del acreedor, por lo que el crédito castigado se seguirá tratando de recuperar"

Por su grado de riesgo,⁹⁵ la cartera de crédito calificada en los grupos A y B, que se refiere a los créditos que requieren el menor nivel de reservas dada su alta posibilidad de recuperación, representó el 83.1% de la cartera de crédito; mientras que la cartera calificada en los grupos D y E, que aplican a los créditos que requieren el mayor nivel de reservas dada su baja posibilidad de recuperación, totalizaron el 8.2%, porcentaje inferior al 8.7% observado para la cartera calificada D y E de 2022.

Conclusión

En el análisis integral de los resultados del Instituto FONACOT, en 2023, en la recuperación de cartera, el grupo auditor concluye que la entidad fiscalizada implementó estrategias y acciones para optimizar los procedimientos y mecanismos de recuperación de cartera, con lo que procuró un nivel razonable de autosuficiencia de recursos para el otorgamiento de más créditos a trabajadores. En 2023, el Instituto contó con una cartera total de 47,078.5 millones de pesos, de la que recuperó 41,728.3 millones de pesos, el 88.6%; en dicho ejercicio la cartera vencida de 2,014.9 millones de pesos, significó el 4.3% de la cartera total, menor en 0.5 puntos porcentuales a la proporción registrada en 2022, de 4.8%.

Integración de cartera

Respecto de la integración de la cartera de créditos, el instituto informó que, en 2023, otorgó un monto de 42,998.7 millones de pesos en créditos para sus trabajadores, y que su cartera total fue de 47,078.5 millones de pesos. Respecto de la cartera vencida, el Instituto informó que, en 2023, ascendió a 2,014.9 millones de pesos, que significaron el 4.3% respecto de su cartera total de 47,078.5 millones de pesos, inferior en 0.5 puntos porcentuales respecto de 2022.

Acciones y estrategias para la recuperación de cartera

El Instituto acreditó que, en 2023, llevó acciones dirigidas a promover mejoras en la recuperación de cartera, consistentes en el establecimiento de un proceso de afiliación enfocado en los centros de trabajo que concentraron un mayor número de trabajadores acreditados con un mayor saldo pendiente de cobro; la implementación de una estrategia conjunta con la Secretaría de Trabajo y Previsión Social, para incorporar dentro de sus visitas de inspección a los centros de trabajo que concentran un mayor número de trabajadores acreditados con un mayor saldo pendiente de cobro; la incorporación de gestiones preventivas, mediante llamadas telefónicas de cobranza a los acreditados, con el objeto de fomentar la cultura del pago oportuno; la estandarización de los reportes para dar seguimiento a la recuperación de cartera, y el establecimiento de campañas especiales a través del Centro de Atención Telefónica y de la Dirección de Cobranza, en atención con lo establecido en el artículo 134, primer párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, del artículo 7, fracción I, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; de los artículos 37, fracciones IV, y VIII, 59, fracción I y IX, y 62, fracciones IX, X y XII, del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, y del Título Segundo, Capítulo I, Numeral 9, Norma Segunda Administración de Riesgos, Principio y elemento de control 6, Objetivos 6.01, 6.03, 6.05 y 6.06; Norma Tercera. Actividades de Control, numeral 14, Norma Cuarta. Informar y Comunicar, numeral 25 del ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.

Recuperación de cartera

En la recuperación de cartera, el Instituto reportó que, en 2023, recuperó el 88.6% (41,728.3 millones de pesos) del saldo de la cartera total de 47,078.5 millones de pesos. Se identificó que para el periodo 2019-2023, la recuperación de cartera del Instituto registró una Tasa Media de Crecimiento Anual de 7.4%. Del total de 41,728.3 millones de pesos de créditos recuperados, el 91.3%

95 Conforme al artículo 142 de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento.

(38,101.4 millones de pesos) se recuperó por medio de los Centros de Trabajo, y el 8.6% (3,595.5 millones de pesos) se recuperó de manera directa a acreditados, en términos de lo establecido en el artículo 134, primer párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; del artículo 7, fracción I, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; artículo 62, fracciones X y XII, y 69, fracción VIII del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; del apartado 8. Políticas Crédito de la Recuperación, numerales 1 al 6, y apartado 9. Políticas de Crédito para la Cobranza Judicial, del Manual de Crédito del Instituto FONACOT MA09.31, y del apartado B De la administración de crédito, artículo 29, fracción VII, de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento.

Los resultados de los indicadores Índice de Morosidad (IMOR), Índice de Morosidad Ajustado (IMORA), e Índice de Cobertura (ICOR), calculados por el grupo auditor, mostraron que en 2023, el Instituto mejoró la gestión de su cartera de crédito, ya que: 1) el IMOR, pasó de 4.8%, en 2022, a 4.3%, en 2023; de acuerdo con los parámetros de alerta establecidos por el Instituto, el resultado de indicador se ubicó por debajo del 6.0%, parámetro definido como de alerta amarilla; 2) el ICOR reflejó que Instituto FONACOT, al cierre de 2023, tuvo reservado el saldo de la cartera vencida al 173.0%, y sus reservas fueron determinadas conforme lo establece la normativa prudencial de la CNBV; este indicador se mantuvo por arriba del 100.0% en el periodo de análisis, lo que se interpreta como una capacidad amplia por parte del Instituto FONACOT, cuyas provisiones fueron constituidas con antelación, para aplicar las reservas a créditos de consumo que, por su falta de garantía, pueden cambiar su situación de vigente a vencido y presentar elevadas dificultades en su recuperación sin afectar la estabilidad financiera de la Institución, y 3) en 2023, Instituto FONACOT aplicó castigos de cartera por 3,569,874.0 miles de pesos, con lo cual el IMORA fue de 11.0%, inferior en 1.1 puntos porcentuales, al de 2022, y en 5.5 puntos porcentuales respecto del parámetro de alerta amarilla, de 16.5%.

De lo anterior, se observa que, a 2023, el Instituto optimizó los procedimientos y mecanismos de recuperación de cartera lo que le permitió recuperar recursos para su reincorporación al proceso de otorgamiento de crédito, en términos de lo establecido en el artículo 134, primer párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, del artículo 7, fracción I, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; acción puntual 3.2.2. del Programa de Trabajo Institucional 2022-2024 del Instituto FONACOT, y del numeral 1, Apartado 1.1.3.0.0.0. Subdirección General de Recuperación y Cartera, del Manual de Organización General del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

NÚM. DEL RESULTADO: 6

CON OBSERVACIÓN

SI ()

NO (X)

PROCEDIMIENTO NÚM.: 6

DESCRIPCIÓN DEL RESULTADO: ADMINISTRACIÓN DEL FONDO DE PROTECCIÓN DE PAGOS

La normativa identificada por el grupo auditor y aplicable a la administración del Fondo de Protección de Pagos se presenta a continuación:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos ⁹⁶	
Artículo 134, párrafo primero	Los recursos económicos de que dispongan la Federación, las entidades federativas, los Municipios y las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México, se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados.
Ley General de Responsabilidades Administrativas ⁹⁷	
Artículo 7, fracción I	I. "Los servidores públicos observarán [...] las siguientes directrices: [...] actuar conforme a lo que las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas les atribuyen a su empleo, cargo o comisión, por lo que deben conocer y cumplir las disposiciones que regulan el ejercicio de sus funciones, facultades y atribuciones; [...]"
ESTATUTO Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores ⁹⁸	
Artículo 9 Fracción I	Además de lo señalado en la Ley, el Reglamento y de conformidad con el marco normativo aplicable, el Consejo tiene las siguientes atribuciones: I. Aprobar y expedir el Estatuto Orgánico y sus modificaciones, así como resolver sobre su interpretación y los casos no previstos en el mismo;
Artículo 57 Fracción XXIV	Las personas Titulares de las Direcciones Generales Adjuntas, las personas Titulares de las Subdirecciones Generales y el/la Abogado/a General del Instituto, tendrán las siguientes atribuciones y facultades en el ámbito de su competencia: XXIV. Proponer la emisión, modificación y abrogación de la normativa interna del Instituto;
Programa de Trabajo Institucional 2022-2024 Instituto FONACOT ⁹⁹	
Objetivo Prioritario 3.	Asegurar la autosuficiencia presupuestal y financiera del Instituto a través de la eficaz y eficiente administración de los recursos que a su vez permita incrementar el monto de créditos que otorga, así como mejorar las condiciones de los mismos.
Estrategia Prioritaria 3.2.	Optimizar los procedimientos y mecanismos de recuperación de cartera con el fin de procurar un nivel razonable de autosuficiencia de recursos que permita su disposición para el otorgamiento de más créditos a trabajadoras y trabajadores.
Acción Puntual 3.2.4.	Continuar el desarrollo y aplicación de los mecanismos de protección de pagos , con objeto de beneficiar a las trabajadoras y trabajadores acreditados que se hallan en situación de desempleo, invalidez, incapacidad permanente total, o bien que han fallecido y, a la vez, proteger al Instituto del efecto de los impagos de los créditos consecuencia de estos infortunios.
Manual de Crédito del Instituto FONACOT MA09.31 ¹⁰⁰	
8. Políticas Crédito de la Recuperación. Reclamaciones del Seguro de Crédito o del Fondo de Protección de Pagos INFONACOT	<ol style="list-style-type: none"> 1. El Instituto FONACOT cuenta con un seguro de crédito o bien, con un Fondo de Protección de Pagos INFONACOT, diseñados para salvaguardar a la persona trabajadora en las siguientes eventualidades: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Pérdida de empleo. ✓ Fallecimiento. ✓ Incapacidad permanente total. ✓ Invalidez 2. Dependiendo de la fecha en la cual fue originado el crédito, aplicará uno de los siguientes mecanismos: <ol style="list-style-type: none"> b) Para los créditos originados a partir del primero de agosto de 2019, el Instituto FONACOT cuenta con el Fondo de Protección de Pagos INFONACOT, el cual funcionará conforme a los Lineamientos y las Reglas de Operación del mismo, que se encuentran publicadas en la página web www.fonacot.gob.mx 3. La cobertura/protección (...), o del Fondo de Protección de Pagos INFONACOT de acuerdo con sus Lineamientos y Reglas de Operación publicadas en la página de internet www.fonacot.gob.mx entran en vigor desde que se ejerce el crédito y hasta el fin de la vigencia de este, más tres meses naturales.

96 Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 05 de febrero de 1917, última reforma 6 de junio de 2023.

97 Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016, última reforma 27 de diciembre de 2022.

98 Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 15 de julio de 2022.

99 Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2022.

100 Aprobado por el H. Consejo Directivo del INFONACOT en su Trigésima sesión extraordinaria de fecha 28 de junio. Vigencia a partir de julio de 2022 a noviembre de 2023.

	<p>4. La invalidez mayor o igual al 75% o la defunción de la persona acreditada, debidamente validadas, extinguirá el saldo insoluto del crédito otorgado por el Instituto FONACOT, el cual se cargará a la reserva destinada a cuentas incobrables o se realizará el reclamo a la aseguradora o al Fondo de Protección de Pagos INFONACOT, según sea el caso.</p> <p>5. El Fondo de Protección de Pagos INFONACOT protegerá los impagos derivados del desempleo hasta el máximo número de pagos por periodo de protección establecido en los Lineamientos y las Reglas de Operación del Fondo de Protección de Pagos INFONACOT.</p> <p>8. Si la cobertura/protección se ejerce en una o varias mensualidades y la persona acreditada se reincorpora a la actividad laboral, dicho crédito sólo contará con la cobertura/protección de las mensualidades restantes no ocupadas durante el resto de la vigencia del mismo, de acuerdo con (...) las Reglas de Operación del Fondo de Protección de Pagos INFONACOT.</p> <p>9. (...). En cuanto al Fondo de Protección de Pagos INFONACOT, la protección cubrirá hasta el máximo número de pagos por periodo de protección, establecido en las Reglas de Operación.</p> <p>10. Una vez recibida la información de reclamos (...). Para el caso del Fondo de Protección de Pagos INFONACOT se transferirá el monto requerido para ser aplicado a las personas trabajadoras a las que les proceda la protección.</p>
--	--

Reglas de Operación del Fondo de Protección de Pagos INFONACOT ¹⁰¹	
Numeral 1	El Fondo se crea con las aportaciones que el INFONACOT hace por cuenta de los Acreditados.
Numeral 2	La Protección aplica al INFONACOT y Beneficia a los Acreditados que obtienen créditos nuevos o renovaciones.
Numeral 3	El factor de aportación (FA) será de 2.056.
Numeral 4	El importe de cada aportación se calculará en función del monto del crédito y su plazo de pago en meses, de acuerdo con la siguiente fórmula: <i>Aportación=FA*(Monto del crédito/1000)*(Plazo del crédito+3)</i>
Numeral 5	El Periodo de Protección corresponde al plazo del crédito al consumo más tres meses naturales, mismo que podrá renovarse.
Numeral 7	El Máximo Número de Pagos por Periodo de Protección será 6.
Numeral 8	Siempre y cuando el Fondo cuente con suficientes recursos, se otorgará al INFONACOT la protección correspondiente a los pagos mensuales de los trabajadores en Desempleo y el saldo insoluto en caso de fallecimiento, Incapacidad Permanente Total o Invalidez.
Numeral 9	Se protegerá al INFONACOT por Desempleo de la siguiente manera: <ul style="list-style-type: none"> 9.1. Cuando la seguridad social de un trabajador esté a cargo del Instituto Mexicano del Seguro Social, la baja se identificará a través de la base de datos del IMSS; 9.2. En caso de que el trabajador esté afiliado a otra institución de seguridad social, el Desempleo se identificará por medio del reporte mensual que los centros de trabajo envían al INFONACOT o de Procesar, en su caso.
Numeral 10	Para la protección del saldo insoluto en caso de fallecimiento, Incapacidad Permanente Total o Invalidez se recabará la documentación señalada en el Manual de Crédito del INFONACOT.
Numeral 11	Las Aportaciones al Fondo se realizarán diariamente con dos días hábiles de desfase a la fecha de otorgamiento del crédito; los pagos correspondientes a la Protección que recibe el INFONACOT se realizarán en una sola exhibición durante los últimos cinco días hábiles de cada mes.
Numeral 12	El Fondo contará con cuentas en donde se depositarán las Aportaciones y desde donde se transferirán los pagos que se hagan como Protección al INFONACOT.
Numeral 13	El INFONACOT administrará el Fondo de conformidad con las políticas definidas por los Comités de Crédito, Castigos y Quebrantos; Administración Integral de Riesgos e Interno de Inversiones, cada uno según sus competencias.
Numeral 15	El Manual de Crédito, Contrato de Crédito y demás regulación aplicable se modificarán con base en los Lineamientos y en las presentes Reglas de Operación.

101 Publicadas el 17 de diciembre de 2021 de acuerdo con la 81ª. Sesión Ordinaria del Consejo Directivo en medios electrónicos Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

Lineamientos que establecen las características, condiciones y modalidades que deberá reunir la protección de pagos que, mediante un fondo, otorguen los trabajadores que reciban crédito del instituto del fondo nacional para el consumo de los trabajadores.¹⁰²

2. De la protección	<p>2.1. La protección a que se refieren los presentes Lineamientos deberá otorgarse mediante el Fondo, el cual se integrará con las Aportaciones de los Acreditados y los rendimientos que se obtengan por la inversión de los recursos líquidos del Fondo.</p> <p>2.2. La protección deberá ser otorgada con cargo a los recursos del Fondo y estará limitada por la cantidad y disponibilidad de dichos recursos.</p> <p>2.3. El monto de las Aportaciones a cargo de los Acreditados será pactado en los respectivos contratos de crédito y, en caso de que los recursos del Fondo sean insuficientes, las Aportaciones serán ajustadas para los nuevos créditos conforme lo señalen las Reglas de Operación. Para este efecto, la Administración del Fondo realizará periódicamente las estimaciones correspondientes a efecto de cuidar la suficiencia del Fondo.</p>
3. De la constitución del Fondo	<p>3.1. Será constituido con las Aportaciones que el INFONACOT pague por cuenta de los Acreditados.</p> <p>3.2. El derecho de los Acreditados a los Beneficios a que se refieren estos Lineamientos es de carácter personal por lo que no podrán ceder sus derechos a terceras personas.</p> <p>3.3. Los Acreditados solo podrán reclamar el saldo no devengado de sus Aportaciones en caso de la liquidación anticipada de sus créditos con el INFONACOT o renovación de los mismos.</p> <p>3.4. El Fondo deberá constituirse dentro de los quince días hábiles siguientes a la publicación de estos Lineamientos que el INFONACOT hará en su sitio de internet ubicado en www.fonacot.gob.mx.</p> <p>3.5. En el caso de que el Fondo no se constituyere dentro del plazo señalado en el párrafo anterior, el INFONACOT, en aras de proteger los intereses de los Acreditados, podrá constituir el Fondo y emitir Reglas de Operación.</p> <p>3.6. El INFONACOT bimestralmente rendirá cuentas a los Acreditados sobre la administración y cumplimiento de los fines del Fondo, a través de su sitio de internet ubicado en www.fonacot.gob.mx.</p> <p>4.1. Integrar un Fondo común con: i) las Aportaciones que los Acreditados, por conducto del INFONACOT, realicen periódicamente al Fondo, y ii) los rendimientos que se obtengan por la inversión de los recursos líquidos del Fondo.</p>
4. De los fines del Fondo:	<p>4.2. Otorgar al INFONACOT una protección, limitada a la cantidad de recursos que integren el Fondo, para cubrir el pago de los beneficios (...)</p> <p>4.3. Administrar los recursos financieros disponibles del Fondo, procurando la obtención de rendimientos satisfactorios con niveles de riesgo acotados.</p> <p>4.4. Pagar al INFONACOT, con cargo al Fondo y por cuenta de los Acreditados que cumplan con los requisitos y condiciones estipulados en los Lineamientos y las Reglas de Operación, los Beneficios que estén amparados con la protección otorgada.</p> <p>4.5. Definir y operar, de manera directa o a través de terceros, mecanismos de gestión de riesgos, los cuales podrán incluir, de manera enunciativa más no limitativa, la contratación de servicios profesionales, seguros, reaseguros.</p> <p>5.1. Los Acreditados deberán obligarse con el INFONACOT, en el respectivo contrato de crédito que con él celebren, a realizar las Aportaciones al Fondo para contribuir al Fondo antes referido y, consiguientemente, para tener derecho a recibir el Beneficio.</p>
5. De los acreditados	<p>5.2. Los Acreditados sólo podrán recibir el Beneficio que les otorgue o les resulten del Fondo, si los mismos cumplen con los requisitos y condiciones que señalan estos Lineamientos o las Reglas de Operación.</p> <p>6.1. Consistirán en el importe correspondiente al Máximo Número de Pagos por Periodo de Protección, cantidad que podrá modificarse de conformidad con lo previsto en las Reglas de Operación.</p>
6. De los beneficios	<p>6.2. El Beneficio por lo que se refiere al Desempleo, puede ser ejercido de manera consecutiva o discontinua durante el Periodo de Protección. Para cada evento de Desempleo será necesario cumplir el Periodo de Espera. Por su naturaleza, el Beneficio por Fallecimiento, Invalidez o Incapacidad Permanente Total, será cubierto una vez durante la vida del crédito.</p> <p>6.3. Para tener derecho a recibir el Beneficio por Desempleo, los Acreditados que hayan perdido su relación laboral deberán cumplir con los siguientes requisitos:</p> <ul style="list-style-type: none"> 6.3.1 Que el Desempleo ocurra una vez transcurrido el Periodo de Carencia. 6.3.2 Que haya transcurrido el Periodo de Espera. 6.3.3 Que durante el Periodo de Espera el Acreditado no tenga un reingreso laboral y continúe en estado de Desempleo. 6.3.4 Que el Acreditado no haya agotado el Máximo Número de Pagos por Periodo de Protección a que tenga derecho. 6.3.5 Que los recursos del Fondo sean suficientes para el pago de los Beneficios.

102 Aprobados en la 21ª. Sesión Extraordinaria del Consejo Directivo Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores que se realizó el 3 de septiembre de 2019.

<p>7. Del periodo de protección</p> <p>9. Del Fondo</p>	<p>6.3.6 Que no hubiere transcurrido totalmente el Periodo de Protección.</p> <p>6.4. Para tener derecho a recibir todos los Beneficios que les otorgue el Fondo, los Acreditados deberán cumplir con todo lo previsto en los presentes Lineamientos y en las Reglas de Operación.</p> <p>7.1. Los Acreditados disfrutarán de los Beneficios durante la vigencia del crédito más los meses naturales que se establezcan en las Reglas de Operación. Durante la vigencia, el Acreditado tendrá derecho a utilizar el Máximo Número de Pagos, siempre y cuando cumpla con los requisitos a que se refieren los presentes Lineamientos y las Reglas de Operación.</p> <p>7.2. Los Beneficios a que se tenga derecho durante la vigencia de un crédito y que no sean ejercidos no se podrán acumular en caso de obtener un crédito posterior.</p> <p>7.3. Los Beneficios otorgados durante un Periodo de Protección se registrarán durante la vigencia del crédito, por lo cual, afectarán el Máximo Número de Pagos por Periodo de Protección.</p> <p>9.1 La operación del Fondo deberá sujetarse a las directrices siguientes:</p> <p>9.1.1 La Administración del Fondo se realizará con el apoyo de cuentas que manejen un registro individual de las Aportaciones realizadas por cada uno de los Acreditados.</p> <p>9.1.2 Periódicamente, conforme al calendario de recaudaciones del INFONACOT, éste depositará en la cuenta o contrato que para tales efectos tenga el Fondo, el monto que reúna por concepto de las Aportaciones y mantendrá un nivel de detalle suficiente para que se pueda llevar el registro individual de los Acreditados y sus respectivas Aportaciones.</p> <p>9.1.4 La Administración del Fondo determinará quiénes de los Acreditados cumplen con los requisitos establecidos en los presentes Lineamientos y en las Reglas de Operación y, por consiguiente, tienen derecho a que se apliquen en su favor los Beneficios, indicando para cada uno de ellos, las cantidades que se deben aplicar por ese concepto.</p> <p>9.1.5 La Administración del Fondo girará instrucciones para que se apliquen los Beneficios a cada Acreditado que, en términos de los presentes Lineamientos o las Reglas de Operación, tengan derecho a recibirlos.</p> <p>9.3 La protección que brinda el Fondo terminará cuando se presente alguno de los eventos siguientes:</p> <p>a) Cuando el Acreditado haya alcanzado el Máximo Número de Pagos por Periodo de Protección.</p> <p>b) Cuando se extinga la obligación de pago a cargo del Acreditado.</p> <p>9.4. El pago de los Beneficios está supeditado a la suficiencia del Fondo, por lo cual, éste los cubrirá hasta por el monto de recursos disponibles, en cuyo caso, el INFONACOT no responderá por la suficiencia de recursos en el Fondo ni estará obligado a realizar aportaciones al mismo. En caso de insuficiencia de recursos en el Fondo, las Aportaciones futuras no podrán emplearse para el pago de Beneficios anteriores.</p>
<p>Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno¹⁰³</p>	
<p>Artículo primero</p>	<p>El presente Acuerdo tiene por objeto establecer las disposiciones, que las dependencias y entidades paraestatales de la Administración Pública Federal, la Consejería Jurídica del Ejecutivo Federal, los órganos reguladores coordinados en materia energética y la Procuraduría General de la República deberán observar para el establecimiento, supervisión, evaluación, actualización y mejora continua de su Sistema de Control Interno Institucional.</p>
<p>Título Segundo Modelo estándar de Control Interno</p> <p>Capítulo I. Estructura del Modelo</p> <p>Numeral 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno.</p> <p>Norma Segunda. Administración de Riesgos.</p> <p>Principio y elemento de control 6. Definir Metas y Objetivos institucionales.</p>	<p>Es el proceso dinámico desarrollado para identificar, analizar, evaluar, responder, supervisar y comunicar los riesgos, incluidos los de corrupción, inherentes o asociados a los procesos por los cuales se logra el mandato de la institución, mediante el análisis de los distintos factores que pueden provocarlos, con la finalidad de definir las estrategias y acciones que permitan mitigarlos y asegurar el logro de metas y objetivos institucionales de una manera razonable, en términos de eficacia, eficiencia y economía en un marco de transparencia y rendición de cuentas.</p> <p>Definición de Objetivos.</p> <p>6.01 La administración debe definir objetivos en términos específicos y medibles para permitir el diseño del control interno y sus riesgos asociados.</p> <p>6.03 La administración debe definir objetivos en términos medibles cuantitativa y/o cualitativamente de manera que se pueda evaluar su desempeño.</p> <p>6.05 La administración debe evaluar y, en su caso, replantear los objetivos definidos para que sean consistentes con los requerimientos externos y las expectativas internas de la institución, así como con el Plan Nacional de Desarrollo, los Programas Sectoriales, Institucionales, Especiales y demás planes, programas y disposiciones aplicables.</p> <p>6.06 La administración debe determinar si los instrumentos e indicadores de desempeño para los objetivos establecidos son apropiados para evaluar el desempeño de la institución.</p>
<p>Título Segundo Modelo estándar de Control Interno</p> <p>Capítulo I Estructura del Modelo</p> <p>Numeral 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno.</p> <p>Norma Tercera. Actividades de Control</p>	<p>Son las acciones que define y desarrolla la Administración mediante políticas, procedimientos y tecnologías de la información con el objetivo de alcanzar las metas y objetivos institucionales; así como prevenir y administrar los riesgos, incluidos los de corrupción.</p> <p>Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la institución, en las diferentes etapas de sus procesos en el entorno tecnológico, y sirven como mecanismos para asegurar el cumplimiento de las metas y objetivos y prevenir la ocurrencia de actos contrarios a la integridad. Cada actividad de control que se aplique debe ser suficientes para evitar la materialización de los riesgos y minimizar el impacto de sus consecuencias.</p> <p>Norma Tercera. Actividades de Control</p> <p>14 Se encuentran claramente definidas las actividades de control en cada proceso, para cumplir con las metas comprometidas con base en el presupuesto asignado del ejercicio fiscal.</p>

103 Publicado en el Diario Oficial de la Federación del 03 de noviembre de 2016, última reforma el 05 de septiembre de 2018.

Título Segundo Modelo estándar de Control Interno
Capítulo I. Estructura del Modelo
Numeral 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno.
Norma Cuarta. Informar y Comunicar

La información y comunicación son relevantes para el logro de los objetivos institucionales. Al respecto, la Administración debe establecer mecanismos que aseguren que la información relevante cuenta con los elementos de calidad suficientes y que los canales de comunicación tanto al interior como al exterior son efectivos.
Usar Información relevante y de calidad
Norma Cuarta. Informar y Comunicar
25 Existe en cada proceso un mecanismo para generar información relevante y de calidad (accesible, correcta, actualizada, suficiente, oportuna, válida y verificable), de conformidad con las disposiciones legales y administrativas aplicables.

Desde el 1 de agosto de 2019, el Instituto FONACOT cuenta con el Fondo de Protección de Pagos (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.

En el numeral 1 de los “Lineamientos que establecen las características, condiciones y modalidades que deberá reunir la protección de pagos que, mediante un fondo, otorguen los trabajadores que reciban crédito del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores”,¹⁰⁴ se establece que el FPP INFONACOT se constituye mediante el establecimiento de cuentas y contratos con las aportaciones que efectúen los acreditados a través del INFONACOT, al momento del otorgamiento del crédito. Asimismo, que “los beneficios consistirán en el pago de hasta seis mensualidades en caso de Desempleo, y/o la liquidación del saldo insoluto en caso de invalidez, incapacidad permanente total o fallecimiento. Lo anterior, siempre y cuando los recursos del Fondo sean suficientes para cubrir dichos beneficios.”

De acuerdo con lo señalado por el Instituto,¹⁰⁵ el FPP no se encuentra constituido bajo alguna figura jurídica, sino se trata de una cuenta bancaria administrada por el INFONACOT, en donde se depositan las aportaciones hechas por los trabajadores, razón por la cual las mismas no forman parte de las disponibilidades del Instituto, y los productos financieros generados por la inversión de los mismos se incorporan a la cuenta bancaria.

En este contexto, para evaluar la eficiencia del Instituto FONACOT, en 2023, respecto de la administración del FPP, en el presente resultado de se analizaron los aspectos siguientes: a) Administración del FPP; b) Rendición de cuentas de la operación del FPP, y c) Modificaciones al FPP.

a) Administración del Fondo de Protección de Pagos (FPP)

• Integración del FPP

En los numerales “4. De los Fines del Fondo”, y “4.1 Integrar un Fondo Común” de los “Lineamientos que establecen las características, condiciones y modalidades que deberá reunir la protección de pagos que, mediante un fondo, otorguen los trabajadores que reciban crédito del instituto del fondo nacional para el consumo de los trabajadores”, se establece que el fondo se integra con las aportaciones que los acreditados realicen periódicamente al Fondo, por conducto del INFONACOT, y con los rendimientos que se obtengan por la inversión de los recursos líquidos del Fondo.¹⁰⁶

De acuerdo con los citados Lineamientos, las aportaciones son el importe que el acreditado, en el acto del otorgamiento de su crédito, se obliga a realizar a través del INFONACOT al fondo.

104 Aprobados en la 21ª. Sesión Extraordinaria del Consejo Directivo Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores que se realizó el 3 de septiembre de 2019.

105 Mediante el oficio núm. SGF-071-2024 del 26 de abril de 2024 el Instituto FONACOT proporcionó la Nota Informativa DICCP/181/04/2024 del 29 de abril de 2024.

106 Los instrumentos de inversión del FPP son BPAG 28 Bonos de Protección al Ahorro con pago mensual de interés y tasa de interés de referencia adicional, BPAG 91 Bonos de Protección al Ahorro con pago trimestral de interés y tasa de interés de referencia adicional, BONDES LD Bonos de Desarrollo del Gobierno Federal y BONO M Bonos de Desarrollo del Gobierno Federal con Tasa de Interés Fija.

Respecto de la integración del FPP, el Instituto FONACOT proporcionó la base de datos denominada “95Anexo 1”;¹⁰⁷ en el análisis de dicha base de datos, se verificó que contiene los registros de los créditos iniciados, en 2023, y de la aportación de cada uno de ellos al FPP, con lo que se identificó que en ese año, el Instituto otorgó 1,686,109 créditos, de los que se generaron 2,185.3 millones de pesos de aportaciones, conforme se detalla en el cuadro siguiente:

APORTACIONES Y RENDIMIENTOS DEL FONDO DE PROTECCIÓN DE PAGOS INFONACOT, 2023

(Número de créditos y millones de pesos)

Total de créditos otorgados en 2023 ^{1/} con aportación al FPP	Monto de aportaciones (1)	Rendimientos (2)	Total (1+2) (3)
1,686,109	2,185.3	419.4	2,604.7

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con base en los registros contenidos en la base de datos denominada “95 Anexo 1” y el extracto del “Informe al Sexto Bimestre de 2023 sobre la Administración y Cumplimiento de los Fines del Fondo de Protección de Pagos INFONACOT,” proporcionados por el Instituto FONACOT con el oficio núm. SGCPE/055/2024 del 2 de mayo de 2024, México, 2024.

^{1/} El Instituto informó que, 10 créditos por un monto total de 282,257.06 pesos corresponden a devoluciones institucionales bancarias, toda vez que no fue posible realizar el depósito del crédito a la cuenta del trabajador, procediéndose a la cancelación del crédito o a créditos que fueron cancelados por reclamos realizados por los acreditados.¹⁰⁸

Además, el Instituto informó que, en 2023, se generaron 419.4 millones de pesos como resultados de los rendimientos, con lo que al cierre de ese ejercicio los ingresos del FPP ascendieron a 2,604.7 millones de pesos.

- **Inversiones del FPP**

En el numeral 13 de las Reglas de Operación del FPP del INFONACOT, se establece que el Comité Interno de Inversiones del Instituto FONACOT¹⁰⁹ está facultado para administrar el Fondo, en el ámbito de su competencia. Al respecto, el Instituto informó¹¹⁰, que del 1 de agosto de 2019 al 31 de diciembre de 2023, se invirtieron 7,582.3 millones de pesos en instrumentos gubernamentales tales como BPAG 28, BPAG 91, BONDES LD y en BONO M, con base en lo establecido en las citadas Reglas de Operación, que generaron un rendimiento de 734.3 millones de pesos. En este contexto, el Instituto proporcionó la información del número de créditos protegidos, la inversión, los rendimientos y los saldos para cada uno de los años del periodo 2019-2023, como se muestra en el cuadro siguiente:

107 Mediante nota informativa núm. DICC/P/185/04/2024 del 30 de abril de 2024 proporcionada con oficio núm. SGCPE/054/2024 del 30 de abril de 2024.

108 Información proporcionada por el Instituto FONACOT, mediante el oficio número SGCPE/088/2024, del 15 de julio de 2024; en respuesta a la solicitud de información complementaria que realizó el grupo auditor mediante el oficio número DGADDE/191/2024, del 1 de julio de 2024.

109 En el artículo 75, Título VI De los Comités Internos, del Estatuto Orgánico del INFONACOT, publicado en el DOF del 15 07 2022, se estableció que “Además de los Comités de Apoyo a que se refiere la Ley, el Instituto podrá contar con los Comités Internos a que esté obligado conforme a las disposiciones legales y administrativas aplicables y los que se estimen necesarios para su mejor funcionamiento.”

110 Mediante nota informativa núm. DICC/P/185/04/2024 del 30 de abril de 2024 proporcionada con oficio núm. SGCPE/055/2024 del 2 de mayo de 2024.

CRÉDITOS PROTEGIDOS, INVERSIÓN, RENDIMIENTOS Y SALDO DEL FONDO DE PROTECCIÓN DE PAGOS, 2019-2023
(Número de créditos y millones de pesos)

Año	Número de créditos protegidos	Inversiones (1)	Rendimiento Prod Financieros (2)	Total (1+2) (3)	Salidas (4)	Saldo final (3-4) (5)
2019	528,259	706.1	12.0	718.1	2.6	715.6
2020	743,771	1,135.5	60.9	1,196.4	470.0	1,441.9
2021	1,096,871	1,906.4	46.5	1,952.9	819.5	2,575.3
2022	1,342,654	1,651.3	195.5	1,846.8	1,143.5	3,278.5
2023	1,686,109	2,185.3	419.4	2,604.7	1,540.9	4,338.8
Total	5,397,677	7,582.3	734.3	8,316.6	3,977.7	
TCMA (%) ^{1/} $((2023/2020)^{(1/3)}-1)*100$	33.7	24.4	90.3	29.6	48.6	44.4

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con base en el extracto del “Informe al Sexto Bimestre de 2023 sobre la Administración y Cumplimiento de los Fines del Fondo de Protección de Pagos INFONACOT,” proporcionado por el Instituto FONACOT, mediante oficio núm. SGCPE/055/2024 del 2 de mayo de 2024, México, 2024.

^{1/} TCMA: Tasa Media de Crecimiento Anual. Ejemplo Aportaciones: $= ((2,185.3/1,135.5)^{(1/3)}-1)*100$

Se identificó que, de 2019 a 2023, el Instituto invirtió 7,582.3 millones de pesos de recursos del FPP, los cuales generaron un rendimiento de 734.3 millones de pesos; asimismo, que reportó salidas por 3,977.7 millones de pesos por concepto de las eventualidades reclamadas, con lo que al cierre de 2023, registró un saldo de 4,338.8 millones de pesos.

Al respecto, el Instituto informó que la posición en inversiones del FPP “se mantiene a vencimiento, en instrumentos 100% gubernamentales, lo que en la escala de calificación de riesgo de crédito del emisor es equivalente a instrumentos AAA, instrumentos con grados de inversión y cuyas emisoras presentan elevados niveles de solvencia y calidad crediticia”.¹¹¹

Asimismo, el Instituto FONACOT informó que “el FPP ha tenido la suficiencia disponible para cubrir el pago de todas las eventualidades reclamadas”, ya que al cierre de cada año del periodo 2019-2023 registró un saldo positivo, el cual se incrementó en 3,623.2 millones de pesos, al pasar de 715.6 millones de pesos, en 2019, a 4,338.8 millones de pesos, en 2023.

- **Pagos por eventualidades reclamadas al FPP**

Por lo que se refiere a los pagos realizados con cargo al FPP por tipo de cobertura, el Instituto FONACOT proporcionó la base de datos en formato Excel denominada “87Anexo 1”; en el análisis de dicha base de datos, el grupo auditor identificó que, en 2023, de los 1,686,109 créditos otorgados, en el 65.5% (1,104,818) el Instituto FONACOT realizó pagos por un monto de 1,540.9 millones de pesos con cargos al FPP, como se presenta en el cuadro siguiente:

111 Mediante la Nota Informativa S/N proporcionada con el oficio núm. SGF-071-2024 del 26 de abril de 2024.

PAGOS REALIZADOS CON CARGO AL FONDO DE PROTECCIÓN DE PAGOS, 2023
(Número de créditos, millones de pesos y porcentaje)

Cobertura que cubre	Número de créditos protegidos	Créditos que recibieron protección	Participación %	Importe de pago	Participación %
Defunción	528,259	709	0.1	12.9	0.8
Desempleo	743,771	1,104,103	99.9	1,527.8	99.2
Incapacidad	1,096,871	3	n.s.	0.1	n.s.
Invalidez	1,342,654	3	n.s.	0.1	n.s.
Total	1,686,109	1,104,818	100.0	1,540.9	100.0

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con información de la base de datos en formato Excel denominada "87Anexo 1", proporcionada por el Instituto FONACOT con el oficio núm. SGCPE/054/2024 del 30 de abril de 2024.
n.s. no significativo.

Se identificó que el importe pagado por el Instituto FONACOT, en 2023, con cargo al FPP, por reclamaciones por pérdida de empleo representó el 99.2% (1,527.8 millones de pesos), respecto de los 1,540.9 millones de pesos de ese año.

Además, se identificó que, en el periodo 2019-2023, el monto de las reclamaciones de pago al FPP por concepto de desempleo, registró una TCMA de 48.9%, al pasar de 462.5 millones de pesos, en 2020, a 1,527.8 millones de pesos, en 2023, como se presenta en el cuadro siguiente:

ACREDITADOS QUE EL FPP REALIZÓ ALGÚN PAGO POR PÉRDIDA DE EMPLEO, FALLECIMIENTO, INVALIDEZ O INCAPACIDAD, 2019-2023
(Número de créditos y monto millones de pesos)

Año	Desempleo		Fallecimiento/Invalidez/ Incapacidad		Salidas	
	Créditos	Monto	Créditos	Monto	Créditos	Monto
2020	377,244	462.5	360	7.5	377,604	470.0
2021	656,669	802.8	776	13.9	657,445	816.7
2022	892,486	1,133.0	426	7.5	892,912	1,140.5
2023	1,104,103	1,527.8	715	13.1	1,104,818	1,540.9
TCMA $((2023/2020)^{(1/3)}-1)*100$	43.0	48.9	25.7	21.5	43.0	48.6

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con información proporcionada por el Instituto FONACOT con el oficio núm. SGCPE/054/2024 del 30 de abril de 2024, México, 2024.

^{1/} TCMA: Tasa de Crecimiento Media Anual.

- **Riesgos del FPP**

De acuerdo con el numeral 4.5, de los Lineamientos del FPP INFONACOT, los fines generales del fondo son "definir y operar, de manera directa o a través de terceros, mecanismos de Gestión de Riesgos, los cuales podrán incluir, de manera enunciativa mas no limitativa, la contratación de servicios profesionales, seguros, reaseguros, derivados financieros, instrumentos contingentes, entre otros."

Al respecto, el Instituto FONACOT informó que identificó 7 riesgos relacionados con el FPP, para los que estableció controles, conforme se detalla en la tabla siguiente:

RIESGOS RELACIONADOS CON LA OPERACIÓN DEL FPP, 2023

Riesgos	Controles
1. Conciliación de información con errores generando rechazos	Con el objeto de minimizar errores, este proceso se encuentra semi automatizado y dicha información se genera con de las bases de datos IMSS, PROCESAR e Institucionales.
2. Aplicación extemporánea de recursos	Con el objetivo de minimizar este tipo de eventos, el proceso de reclamo se genera dos veces al mes
3. Ejecución y emisión de cálculo erróneo	Este proceso se ejecuta a través de un código semiautomatizado con el objetivo de evitar posible error y se ha solicitado al área de sistemas, un requerimiento de automatización para este procedimiento.
4. Errores u omisiones en la verificación de documentos y/o información para la desaplicación de pagos del fondo de protección de pagos	Se verifica que la información proporcionada por el solicitante y se valida a través del sistema institucional CREDERE y de las tablas de reclamo del área.
5. Errores u omisiones en la desaplicación de las cuotas que resulten improcedentes	Se genera el reporte Detalle de Pagos y Reembolsos antes y después de la aplicación de la buchaca; asimismo, se informa al solicitante que se ha realizado el proceso para su validación.
6. Fallas y errores en la verificación de la aplicación de pagos por protección de desempleo	Para minimizar que ocurra este evento, este proceso en primera instancia es validado por el Coordinador de Cobranza y posteriormente por el Analista o Coordinador Técnico de la DICC.
7. Aplicación de la "buchaca" incorrecta (pagos no identificados en el Sistema Institucional CREDERE)	Se genera el reporte Detalle de Pagos y Reembolsos antes y después de la aplicación de la buchaca.

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con información del Instituto FONACOT, proporcionada mediante el Oficio Núm. DRND/034/2024 del 26 de abril de 2024, México, 2024.

Nota: Se entiende por "buchaca" a pagos que no están identificados dentro del sistema CREDERE, el cual es el Sistema informático que utiliza el INFONACOT para registrar información acerca de la originación y administración del crédito.

Los riesgos identificados por el Instituto en relación con el FPP se refieren a errores en la información, la aplicación extemporánea de recursos, la desaplicación de cuotas que resulten improcedentes y la verificación de pagos por protección de desempleo; asimismo, se verificó que el Instituto contó con mecanismos de gestión de Riesgos, para cada uno de los riesgos identificados con el objeto de minimizar y controlar este tipo de eventos.

b) Rendición de cuentas del Instituto FONACOT respecto de la operación del FPP

Respecto de la rendición de cuentas del FPP, se identificó que, de acuerdo con lo establecido en el rubro 3. De la Constitución del Fondo, en el punto 3.6 de los lineamientos del FPP, "el INFONACOT bimestralmente rendirá cuentas a los acreditados sobre la administración y cumplimiento de los fines del fondo, a través de su sitio de internet (...)". En la revisión de dicho sitio de internet realizado por el grupo auditor el 9 de julio de 2024, se verificó que, el Instituto FONACOT publicó de manera bimestral los informes sobre la administración y cumplimiento de los fines del Fondo de Protección de Pagos INFONACOT, los cuales se encuentran disponibles desde 2019.

En la revisión de dichos informes se constató que contienen información sobre el monto invertido, los rendimientos, las salidas de recursos y el saldo final del FPP; así como información sobre montos y créditos por tipo de cobertura.

Asimismo, el Instituto informó que¹¹² por medio de la Dirección de Información, Control de Cartera y Protección de Pagos "informa en las sesiones ordinarias del Comité de Crédito la situación que resguarda el FPP dentro del Informe sobre la colocación, cobranza, seguro y protección del crédito, recuperación, castigos y saldo de la cartera", y que una vez presentado en el Comité de Crédito

112 Mediante el Oficio Núm. SGCPE/055/2024 del 2 de mayo de 2024 el Instituto FONACOT proporcionó la Nota Informativa Núm. DICC/185/2024 del 30 de abril de 2024.

la información se aprueba el acuerdo correspondiente. Al respecto, en el análisis de los informes del Comité de Crédito correspondientes a 2023, el grupo auditor verificó que el Instituto incluyó información referente a los números de créditos protegidos, el monto de aportaciones, el pago de eventualidades y el saldo final del FPP, y que se aprobó el acuerdo correspondiente.

Además, el Instituto FONACOT informó que es sujeto de revisión por parte de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), y que en abril de 2021¹¹³ la CNBV llevó a cabo la revisión denominada “Vigilancia Reforzada Especifica” correspondiente a la información y documentación solicitada al Instituto FONACOT sobre cifras al 31 de marzo de ese mismo año. Al respecto, como resultado de dicha revisión la CNBV le comunicó al Instituto 7 observaciones y 16 recomendaciones; se identificó que la recomendación núm.15 está relacionada con el FPP. Asimismo, el Instituto informó que la Dirección General de Supervisión de Banca de Desarrollo y Entidades de Fomento de la CNBV, en 2023, emitió el estatus¹¹⁴ de las recomendaciones que se generaron durante la revisión, como se presenta a continuación:

HALLAZGO, RECOMENDACIÓN Y ESTATUS DE LA REVISIÓN DE LA CNBV AL FPP DEL INSTITUTO FONACOT, 2023

Hallazgo de la CNBV	Recomendación	Estatus
En la revisión de la base de datos relativa a los pagos que el FPP ha hecho al Instituto, la CNBV identificó que 16 créditos tuvieron 7 periodos de cobertura del Fondo de Protección de Pagos, uno más de los 6 que establecen como máximo las Reglas de Operación del referido FPP, por los que si bien, en una reunión de trabajo expusieron que la cobertura 7 es por eventos de defunción o incapacidad permanente de los acreditados, estas situaciones no se describen y formalizan en las mencionadas Reglas de Operación.	Esta Comisión recomienda a ese Instituto, llevar a cabo en las Reglas de Operación del FPP, la adecuación y formalización, a fin de que se mencione que, además de los 6 periodos de cobertura que como máximo cubrirá el FPP por desempleo, podrá cubrir como una séptima cobertura los eventos de defunción o incapacidad permanente del trabajador, con objeto de que los documentos normativos del FPP sean consistentes en todo momento con su operación.	Atendida el 3 de julio de 2023.

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con información del Instituto FONACOT, proporcionada mediante oficio núm. DICC/P/175/04/2024 del 29 de abril de 2024, oficio núm. 122-1/3025777/2021 del 25 de junio de 2021 y oficio núm. 122-1/3397/2023 del 3 de julio de 2023, México, 2024.

El hallazgo identificado por la CNBV fue referente a que 16 créditos tuvieron 7 periodos de cobertura, lo cual se dio por eventos de defunción o incapacidad permanente, al respecto, se identificó que para atender esta observación, el Instituto adecuó y formalizó en las Reglas de Operación del FPP, en la que indicó en qué casos se podrá cubrir una séptima cobertura, por lo que el 3 de julio de 2023 se acreditó que el hallazgo identificado por la Comisión quedó solventado.

c) Modificaciones al FPP

El Instituto FONACOT informó¹¹⁵ que en el primer trimestre 2022, y conforme a lo señalado en los informes de riesgos presentados en las sesiones del Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR), se registraron indicadores que alertaban que, ante una exposición potencial de riesgo, el “Requerimiento por pérdidas inesperadas del FPP” presentaría déficits, por lo que los recursos que existían en el FPP serían insuficientes para atender dichas pérdidas.

113 Mediante el oficio núm. 122-1/3025777/2021 del 25 de junio de 2021.

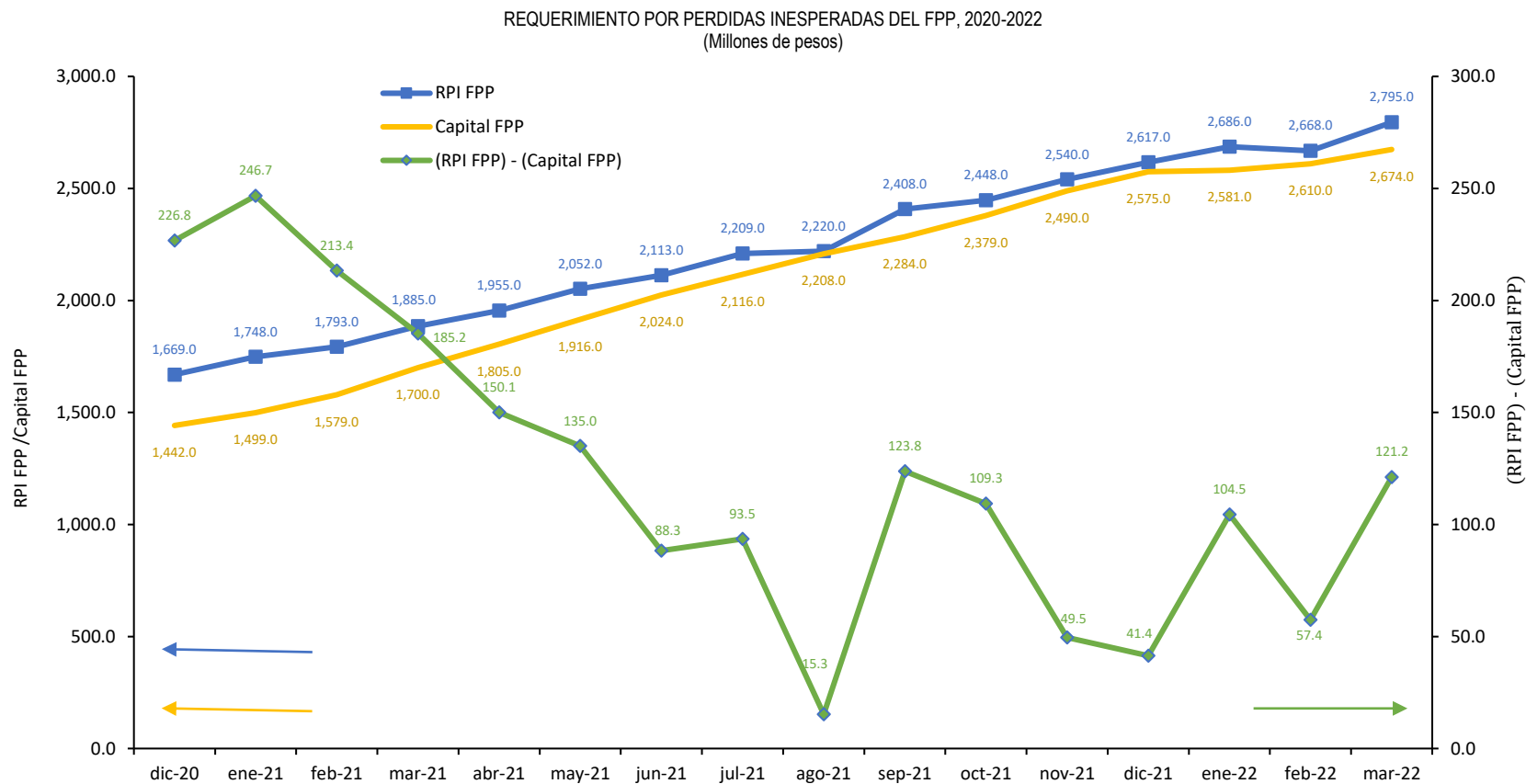
114 Mediante el oficio núm. 122-1/3397/2023 del 3 de julio de 2023.

115 Nota Informativa núm. DICC/P/181/04/2024 del 29 de abril de 2024 proporcionada con el oficio núm. SGCP/E/054/2024 del 30 de abril de 2024.

Al respecto, el Instituto proporcionó el detalle de los resultados de los indicadores que alertaban el déficit probable del FPP, como se muestra a continuación:

- Al cierre de marzo de 2022, el capital del FPP ascendió a 2,674.0 millones de pesos. Tomando como base el modelo expuesto en la primera sesión extraordinaria del CAIR de 2020, el requerimiento por pérdidas inesperadas del FPP ascendería a 2,795.0 millones de pesos.

Los resultados del indicador mostraron que los recursos serían insuficientes para cubrir los pagos de las reclamaciones por parte de los trabajadores, como se presenta en la gráfica siguiente:



FUENTE: elaborada por el INFONACOT, de acuerdo con el oficio núm. SGCPE/054/2024 del 30 de abril de 2024, México, 2024.
RPI Requerimiento por pérdidas inesperadas.

Además, el Instituto informó ¹¹⁶ que efectuó un ejercicio interno con datos de siniestralidad de 2014-2019, utilizando el factor de aportación de 2.056, y que dicho ejercicio se realizó para determinar si, con las aportaciones los recursos del FPP resultaban suficientes para afrontar las reclamaciones por desempleo, invalidez y vida. El resultado del análisis realizado por el INFONACOT se presenta en la tabla siguiente:

ANÁLISIS DE LA SUFICIENCIA DE RECURSOS DEL FPP CON EL FACTOR DE APORTACIÓN DE 2.056, 2014-2019
(Millones de pesos)

Año	Prima 2.056 ^{1/} (1)	Pagos de Reclamaciones ^{2/} (2)	Total (1-2) (3)
2014	355.9	489.4	(133.5)
2015	668.8	864.7	(195.9)
2016	727.0	762.1	(35.1)
2017	774.9	851.9	(77.0)
2018	842.4	1,004.0	(161.6)
2019	1,060.6	1,244.5	(183.9)
Total	4,429.6	5,216.6	(787.0)

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con información proporcionada por el Instituto FONACOT con el oficio núm. SGCP/054/2024 del 30 de abril de 2024, México, 2024.

1/ Corresponde a las primas que se hubieran generado utilizando este factor de aportación.

2/ Corresponde a las reclamaciones reales pagadas.

Se identificó que el resultado del ejercicio del Instituto mostró una insuficiencia de recursos utilizando el factor de aportación de 2.056, por lo que no se habrían cubierto las reclamaciones registradas en el periodo de análisis. Adicionalmente, el Instituto señaló que el cambio en el factor de aportación a 2.056 se realizó a finales de 2021, y que los pagos durante los primeros tres meses del año representaron el 77.0% de las aportaciones al Fondo, por lo que de continuar esa tendencia se esperarían déficits al cierre de cada ejercicio mayores al 10.0% de las aportaciones recibidas.

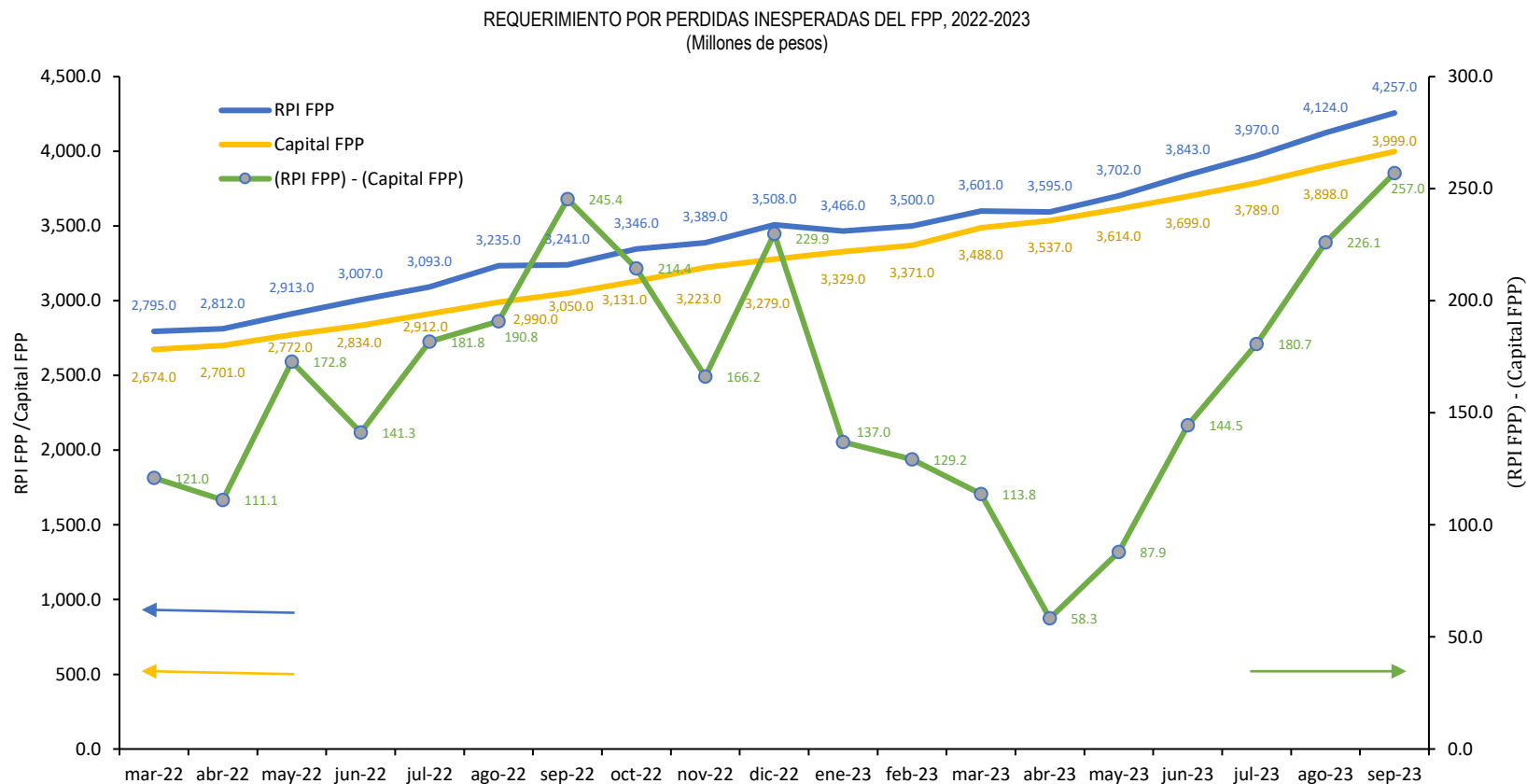
El Instituto informó que, a partir del segundo trimestre de 2022¹¹⁷ realizó acciones para evitar una exposición a la cartera crediticia y para que los trabajadores acreditados pudieran continuar con la cobertura ante eventualidades, las cuales consistieron en lo siguiente:

- En octubre de 2022, el Instituto solicitó la opinión de un experto independiente para que llevara a cabo modelos actuariales, un estudio que permitiera determinar el factor de aportación al millar idóneo que garantice la suficiencia del fondo (la empresa adjudicada fue Mercer Human Resource Consulting S.A. de C.V.).
- La consultoría determinó que el factor de aportación suficiente para hacer frente a las obligaciones es de 2.1036 al millar (0.0476 puntos porcentuales superior al factor 2.056).
- El 8 de marzo de 2023, se autorizó el incremento en el factor de aportación a 2.1036.

También, el Instituto señaló que con base en el nuevo factor de aportación realizó un nuevo ejercicio, con lo que determinó que al cierre de septiembre de 2023, el capital del FPP ascendió a 3,999.0 millones de pesos, y que el requerimiento por pérdidas inesperadas del FPP ascendió a 4,257 millones de pesos por lo que la modificación del factor de aportación a 2.1036 siguió mostrando una insuficiencia de recursos, como se muestra en la gráfica siguiente:

¹¹⁶ Mediante Oficio Núm. SGCP/054/2024 del 30 de abril de 2024, el Instituto FONACOT proporcionó la Nota Informativa Núm. DICPP/181/2024 29 de abril de 2024.

¹¹⁷ Idem.



FUENTE: elaborada por el Instituto FONACOT, de acuerdo con el oficio núm. SGCPE/054/2024 del 30 de abril de 2024, México, 2024.

En este contexto, el Instituto informó¹¹⁸ que “en octubre de 2023, analizó la alternativa de reactivación del esquema de seguro, con la finalidad de evitar que exista una mayor exposición del patrimonio del instituto, ya que las compañías de seguros responden en su totalidad por los riesgos cubiertos y el FPP se encuentra acotado al recurso aportado por los trabajadores”, y proporcionó el Acuerdo CD ME 68 131223¹¹⁹ del Consejo Directivo del Instituto, del 13 de diciembre de 2023, en el que se aprueba la constitución de un fideicomiso que dote de certeza jurídica a los recursos aportados por los trabajadores acreditados y les permita contar con una cobertura ante eventualidades como pérdida del empleo, fallecimiento, invalidez o incapacidad permanente total. De acuerdo con el Instituto FONACOT, dicha autorización se llevó a cabo por que “el FPP no se encuentra constituido bajo alguna figura jurídica, sino que se trata de una cuenta bancaria administrada

118 Idem.
119 Idem.

por el Instituto, en donde se depositan las aportaciones por parte de los trabajadores, razón por la cual estos recursos no forman parte de las disponibilidades del Instituto FONACOT y los productos financieros generados por la inversión de los mismos, se incorporan a la cuenta bancaria”.¹²⁰

Asimismo, proporcionó el Acuerdo CD ME 69 131223 ¹²¹ del Consejo Directivo, correspondiente a la sesión del 13 de diciembre de 2023, mediante el cual se aprobó “realizar las gestiones para reactivar la inclusión de un seguro de crédito por pérdida de empleo, fallecimiento, incapacidad o invalidez total y permanente en los créditos nuevos que otorgue el Instituto FONACOT, siempre y cuando la prima de seguro no implique incrementar el Costo Anual Total del crédito (...).”

Como hechos posteriores, el Instituto FONACOT informó¹²² que, a partir del 1 de marzo de 2024, se reactivó el seguro de crédito a todos los financiamientos otorgados por el Instituto FONACOT, en caso de pérdida del empleo, fallecimiento, incapacidad o invalidez total y permanente del acreditado mediante la Aseguradora Patrimonial Vida, S.A. de C.V.; asimismo, que se modificó el factor FPP/Prima de seguro, de 2.1036, a 2.770, aplicable a todos los productos del Instituto FONACOT, así como a las renovaciones de cada uno. Al respecto, el Instituto proporcionó el oficio núm. SGCR-CIR/01/03/2024 y SGCOM-CIR/09/03/2024, del 1 de marzo de 2024, en donde informa que todos los financiamientos serán protegidos por dicha aseguradora. Asimismo, el Instituto informó que todos los créditos autorizados antes del 1 de marzo de 2024 continuarán protegidos por el FPP.

En conclusión, el Instituto FONACOT informó que, contó con mecanismos para detectar riesgos en la operación del FPP (los informes de riesgos presentados en las sesiones del CAIR de 2022 y los ejercicios internos con datos de siniestralidad) y con base en ello, llevo a cabo acciones para evitar exponer la cartera crediticia y para que los trabajadores acreditados pudieran continuar con la cobertura ante eventualidades por pérdida de empleo, fallecimiento, invalidez o incapacidad, lo que derivó en la constitución de un fideicomiso para dotar al FPP de certeza jurídica, la inclusión de un seguro de crédito y la modificación del factor FPP/Prima de Seguro, de 2.1036, a 2.770, aplicable a todos los productos del Instituto FONACOT.

Conclusión

El Instituto FONACOT, en 2023, contó con un Fondo de Protección de Pagos, el cual se integró de las aportaciones que los acreditados realizaron y de los rendimientos que se obtuvieron por la inversión de los recursos líquidos del Fondo; dichas integración e inversiones se realizaron conforme a lo establecido en los Lineamientos del Fondo de Protección de Pagos INFONACOT y en las Reglas de Operación del FPP del INFONACOT; asimismo, el monto generado se utilizó para cubrir el pago de las reclamaciones derivadas por las eventualidades sufridas por los trabajadores acreditados al INFONACOT.

En el análisis integral de los resultados del INFONACOT, en 2023, en la administración del Fondo de Protección de Pagos INFONACOT, el grupo auditor concluye que, conforme a lo establecido en los Lineamientos del FPP, el Instituto rindió cuentas a los acreditados sobre la administración y cumplimiento de los fines del fondo, el cual fue sujeto a revisión por parte de la CNBV en 2021, y acreditó que el 3 de julio de 2023 el hallazgo identificado por la Comisión quedó solventado.

El Instituto FONACOT informó que durante el primer trimestre de 2022, los indicadores alertaban sobre un posible déficit en el FPP, por lo que los recursos que existían en el FPP serían insuficientes para atender las pérdidas provocadas por eventualidades en la pérdida de empleo, fallecimiento, invalidez o incapacidad permanente de sus acreditados, por lo que llevó a cabo diversas acciones

120 Idem.

121 Idem.

122 Mediante oficio núm. SGCPE/071/2024 del 3 de junio de 2024.

para desarrollar y aplicar mecanismos de protección de pagos, con objeto de beneficiar a los trabajadores acreditados que se hallan en situación de desempleo, invalidez, incapacidad permanente total, o bien que han fallecido, conforme a lo siguiente:

Administración del Fondo de Protección de Pagos (FPP)

En 2023, el Fondo de Protección de Pagos INFONACOT estuvo integrado por medio de las aportaciones de los acreditados, así como los rendimientos obtenidos por la inversión de esos recursos en instrumentos gubernamentales, dichos recursos fueron por 2,604.7 millones de pesos, de los cuales 2,185.3 millones de pesos fue por aportaciones y 419.4 millones de pesos por rendimientos, los cuales cubrieron un monto de 1,540.9 millones de pesos por concepto de las eventualidades reclamadas, en términos del artículo 134, primer párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; del artículo 7, fracción I, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; Numeral 1 del Manual de Crédito del Instituto FONACOT; Numeral 1 de las Reglas de Operación del Fondo de Protección de Pagos INFONACOT; Numerales 4.1 y 4.3 de los Lineamientos que establecen las características, condiciones y modalidades que deberá reunir la protección de pagos que, mediante un fondo, otorguen los trabajadores que reciban crédito del instituto del fondo nacional para el consumo de los trabajadores.

Respecto de la operación del FPP, el Instituto identificó 7 riesgos relacionados con errores en la información, la aplicación extemporánea de recursos, en la desaplicación de cuotas que resulten improcedentes y en la verificación de pagos por protección de desempleo, y acreditó contar con mecanismos de gestión de riesgos para que cada uno de ellos fueran minimizados y controlados, en términos de lo establecido en el artículo 134, primer párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; del artículo 7, fracción I, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, del numeral 13 de las Reglas de Operación del Fondo de Protección de Pagos, y de los numerales 4.1. y 4.5. de los Lineamientos del Fondo de Protección de Pagos INFONACOT.

Rendición de cuentas del Instituto FONACOT respecto de la operación del FPP

En materia de rendición de cuentas sobre el Fondo de Protección de Pagos en 2023, el Instituto FONACOT informó bimestralmente a los acreditados sobre la administración y cumplimiento de los fines del fondo, a través de su sitio de internet, los cuales se encuentran disponibles desde 2019; además, el grupo auditor verificó que el Instituto incluyera la información referente a los números de créditos protegidos, el monto de aportaciones, el pago de eventualidades y el saldo final del FPP dentro de los informes señalados; además, el instituto fue objeto de revisión por parte de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) en 2021, de las cuales generó 7 observaciones y 16 recomendaciones en la cual la recomendación número 15 fue relacionada con el FPP, ya que identificaron 16 créditos tuvieron 7 periodos de cobertura, uno más de los establecidos en las Reglas de Operación del FPP; al respecto, el Instituto en 2023 adecuó y formalizó en las Reglas de Operación del FPP, indicando en qué casos se podrá cubrir una séptima cobertura; en cumplimiento con lo establecido en el artículo 134, primer párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; del artículo 7, fracción I, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; del numeral 3.6 de los lineamientos del FPP, y del Título Segundo, Capítulo I, Numeral 9, Norma Segunda Administración de Riesgos, Principio y elemento de control 6, Objetivos 6.01, 6.03, 6.05 y 6.06; Norma Tercera. Actividades de Control, numeral 14, Norma Cuarta. Informar y Comunicar, numeral 25 del ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.

Modificaciones al FPP

El Instituto FONACOT informó que derivado de lo señalado en sus informes de riesgos presentados en las sesiones del Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR), así como de un ejercicio interno con datos de siniestralidad de 2014-2019, para determinar la suficiencia de las aportaciones al FPP, se concluyó que los recursos del FPP resultarían insuficientes para afrontar las reclamaciones por desempleo, invalidez y vida; como consecuencia, el Instituto cambió el factor de aportación dos veces, a finales de 2021 y en marzo de 2023; además, el 13 de diciembre de 2023 aprobó la constitución de un fideicomiso para dotar de certeza jurídica a los recursos aportados por los trabajadores acreditados y aprobó realizar las gestiones para la inclusión de un seguro de crédito por pérdida de empleo, fallecimiento, incapacidad o invalidez total y permanente en los créditos nuevos que otorgue el Instituto.

Como hechos posteriores, se identificó que a partir del 1 de marzo de 2024, el Instituto reactivó el seguro de créditos a todos los financiamientos otorgados por el Instituto FONACOT y modificó el factor FPP/Prima de seguro; por lo que, los créditos otorgados a partir del 1 de marzo de 2024, serán protegidos por la Aseguradora Patrimonial Vida, S.A. de C.V., y los créditos autorizados antes de esa fecha continuarán protegidos por el FPP, en términos del artículo 134, párrafo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 7 fracción I, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, y de la Acción puntual 3.2.4. de la estrategia 3.2. del Objetivo Prioritario 3 del Programa de Trabajo Institucional 2022-2024 Instituto FONACOT.

NÚM. DEL RESULTADO: 7

CON OBSERVACIÓN

SI ()

NO (X)

PROCEDIMIENTO NÚM.: 7

DESCRIPCIÓN DEL RESULTADO: FUENTES DE FINANCIAMIENTO, DESEMPEÑO Y SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

El deber ser en el que se fundamenta el análisis de las fuentes de financiamiento, desempeño y sostenibilidad financiera se presenta a continuación:

Normativa	Contenido
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos ¹²³	
Artículo 134 Primer párrafo	Los recursos económicos de que dispongan la Federación, las entidades federativas, los Municipios y las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México, se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados.
Ley General de Responsabilidades Administrativas ¹²⁴	
Artículo 7, fracción I	Los Servidores Públicos observarán en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, los principios de disciplina, legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, imparcialidad, integridad, rendición de cuentas, eficacia y eficiencia que rigen el servicio público. Para la efectiva aplicación de dichos principios, los Servidores Públicos observarán las siguientes directrices: I. Actuar conforme a lo que las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas les atribuyen a su empleo, cargo o comisión, por lo que deben conocer y cumplir las disposiciones que regulan el ejercicio de sus funciones, facultades y atribuciones;
Ley General de Contabilidad Gubernamental ¹²⁵	
Artículo 2, primer párrafo	Primer párrafo: los entes públicos aplicarán la contabilidad gubernamental para facilitar el registro y la fiscalización de los activos, pasivos, ingresos y gastos y, en general, contribuir a medir la eficacia, economía y eficiencia del gasto e ingresos públicos [...].
Artículo 38, fracción I	El registro de las etapas del presupuesto de los entes públicos se efectuará en las cuentas contables que, para tal efecto, establezca el consejo, las cuales deberán reflejar: I. En lo relativo al gasto, el aprobado, modificado, comprometido, devengado, ejercido y pagado
Artículo 46, fracción II, Incisos a y b	En lo relativo a la Federación, los sistemas contables de los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, las entidades de la Administración Pública Paraestatal y los órganos autónomos permitirán en la medida que corresponda, la generación periódica de los estados y la información financiera que a continuación se señala: II. Información presupuestaria, con la desagregación siguiente: a) Estado analítico de ingresos, del que se derivará la presentación en clasificación económica por fuente de financiamiento y concepto, incluyendo los ingresos excedentes generados; b) Estado analítico del ejercicio del presupuesto de egresos del que se derivarán las clasificaciones siguientes: 1. Administrativa; 2. Económica; 3. Por objeto del gasto, y 4. Funcional. El estado analítico del ejercicio del presupuesto de egresos deberá identificar los montos y adecuaciones presupuestarias y subejercicios por ramo y programa.
Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria ¹²⁶	
Artículo 45, párrafo primero y párrafo cuarto	Párrafo primero: los responsables de la administración en los ejecutores de gasto serán responsables de la administración por resultados; para ello deberán cumplir con oportunidad y eficiencia las metas y objetivos previstos en sus respectivos programas, conforme a lo dispuesto en esta Ley y las demás disposiciones generales aplicables. Párrafo cuarto: los ejecutores de gasto deberán contar con sistemas de control presupuestario que promuevan la programación, presupuestación, ejecución, registro e información del gasto de conformidad con los criterios establecidos en el párrafo segundo del artículo 1 de esta Ley, así como que contribuyan al cumplimiento de los objetivos y metas aprobados en el Presupuesto de Egresos.
Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores ¹²⁷	
Artículo 4, fracción I	Para los efectos de esta Ley, se entenderá por: I.- Comisión: La Comisión Nacional Bancaria y de Valores .
Artículo 6	El Instituto formulará anualmente su programa operativo y financiero, su presupuesto general de gastos e inversiones, así como las estimaciones de ingresos, de conformidad con las disposiciones legales aplicables. El Instituto deberá someter a la autorización de la Secretaría de Hacienda, de acuerdo con los lineamientos, medidas y mecanismos que al efecto establezca, los límites de financiamiento neto que podrá destinar al sector privado y social.

123 Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 05 de febrero de 1917, última reforma 6 de junio de 2023.

124 Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 18 de julio de 2016, última reforma del 27 de diciembre de 2022.

125 Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 31 de diciembre de 2008, última reforma del 30 de enero de 2018.

126 Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de marzo de 2006, última reforma 13 de noviembre de 2023.

127 Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de abril de 2006, última reforma 10 de enero de 2014.

Normativa	Contenido
<p>Artículo 28, fracción VI y IX</p> <p>Artículo 32, párrafo primero, párrafo sexto y octavo.</p>	<p>El Director General tendrá a su cargo las facultades y obligaciones siguientes: VI. Ejercer el presupuesto del organismo con sujeción a las disposiciones jurídicas aplicables; IX. Vigilar la existencia y mantenimiento de los sistemas de contabilidad, control y registro;</p> <p>Párrafo primero: La Comisión ejercerá la supervisión del Instituto, en términos de esta Ley y en los de aquella que rige a la propia Comisión. Párrafo sexto: La Comisión podrá establecer programas preventivos o correctivos de cumplimiento forzoso, tendientes a eliminar irregularidades o desequilibrios financieros que puedan afectar la liquidez, solvencia o estabilidad del Instituto. Los términos y condiciones para la ejecución de dichos programas podrán ser convenidos por la Comisión y el Instituto. Párrafo octavo: El incumplimiento de los programas o convenios a que se refiere el párrafo anterior, dará lugar a la imposición de las sanciones que correspondan.</p>
Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento¹²⁸	
<p>Artículo 142</p> <p>Párrafos primero y segundo</p>	<p>El monto total de reservas a constituir por el Organismo de Fomento o Entidad de Fomento para la Cartera Crediticia será igual a la suma de las reservas de cada crédito.</p> <p>Las reservas preventivas que los Organismos de Fomento o Entidades de Fomento deberán constituir para la Cartera Crediticia, calculadas con base en las metodologías generales señaladas en las Secciones Primera, Segunda y Cuarta; así como las Metodologías Internas señaladas en la Sección Quinta, todas ellas contenidas en el presente capítulo, deberán ser clasificadas conforme a los grados de riesgo A-1, A-2, B-1, B-2, B-3, C-1, C-2, D y E [...].</p>
Programa de Trabajo Institucional 2022-2024 del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores¹²⁹	
<p>Objetivo prioritario 3</p> <p>Estrategia prioritaria 3.1</p> <p>Acción puntual 3.1.3</p> <p>Estrategia prioritaria 3.2</p> <p>Acción puntual 3.2.2</p> <p>Estrategia prioritaria 3.3</p> <p>Acción puntual 3.3.1</p> <p>Acción puntual 3.3.2</p> <p>Indicador</p>	<p>Asegurar la autosuficiencia presupuestal y financiera del Instituto a través de la eficaz y eficiente administración de los recursos que a su vez permita incrementar el monto de créditos que otorga, así como mejorar las condiciones de los mismos.</p> <p>Fomentar las medidas operativas de racionalidad en la ejecución del gasto para procurar la sustentabilidad presupuestal del Instituto en el mediano y largo plazo, así como mejorar las condiciones de la oferta de los créditos a las personas trabajadoras formales.</p> <p>Instrumentar procesos de información presupuestal periódica, que permita el control continuo de los gastos operativos Institucionales, para la oportuna toma de decisiones apegadas a la racionalidad en la ejecución del gasto.</p> <p>Optimizar los procedimientos y mecanismos de recuperación de cartera con el fin de procurar un nivel razonable de autosuficiencia de recursos que permita su disposición para el otorgamiento de más créditos a trabajadoras y trabajadores.</p> <p>Optimizar la administración de cartera de cobranza, con objeto de recuperar recursos para su reincorporación al proceso de otorgamiento de crédito.</p> <p>Implementar las acciones financieras, de administración integral de los riesgos y de control interno requeridas, con el fin de garantizar la autosuficiencia financiera y la operación del Instituto, así como procurar la mejora en las condiciones de otorgamiento de crédito a las personas trabajadoras.</p> <p>Procurar la diversificación de fuentes de financiamiento del Instituto, así como las mejores condiciones de las mismas, con objeto de contar con recursos con menor costo, que permitan mejorar las condiciones del crédito que otorga el Instituto.</p> <p>Generar la información financiera periódica que permita la toma de decisiones oportuna para lograr la rentabilidad que haga factible la operación Institucional, así como los máximos niveles de eficiencia en el uso de los recursos con enfoque en la mejora de las condiciones de los créditos que ofrece el Instituto.</p> <p>Nombre: Importe de los Créditos Ejercidos en el periodo. Meta 2023: 25,105 millones de pesos.</p>
Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.¹³⁰	
<p>Artículo 59, fracciones I, II, III y IV</p>	<p>La persona Titular de la DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE CRÉDITO Y FINANZAS tendrá las siguientes atribuciones y facultades: I. Proponer estrategias y dirigir la implementación de aquellas relacionadas con las Subdirecciones Generales de Finanzas y de Crédito y Recuperación y demás Unidades de Negocio que tenga adscritas, relativas a los procesos, políticas, procedimientos de análisis y autorización de crédito, análisis y recuperación de cartera, diseño, análisis y operación de los mecanismos de protección de pagos, así como en materia de inversión de recursos disponibles, financiamiento de operaciones, prácticas de registro contable y demás estrategias que procuren la sustentabilidad del patrimonio del Instituto, para su ejecución y una adecuada administración o manejo de la liquidez y solvencia del Instituto;</p>

128 Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 1 de diciembre de 2014, última reforma 16 de enero de 2023.

129 Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2022.

130 Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 15 de julio de 2022.

Normativa	Contenido
<p>Artículo 61, fracciones I, II, III, IV y VII</p> <p>Artículo 65, fracciones I y II</p>	<p>II. Evaluar y autorizar las opciones de diversificación de las fuentes de fondeo y verificar el cumplimiento con los límites de diversificación de operaciones activas establecidas en las Disposiciones, que contribuyan a la viabilidad financiera y al cumplimiento del objeto del Instituto;</p> <p>III. Participar en el diseño de indicadores de gestión financiera para evaluar el desempeño y dar seguimiento a los objetivos institucionales;</p> <p>IV. Procurar la generación de información financiera y operativa en tiempo y forma para su entrega a las instancias requirentes, de conformidad con las disposiciones normativas;</p> <p>La persona Titular de la SUBDIRECCIÓN GENERAL DE FINANZAS tendrá las siguientes atribuciones y facultades:</p> <p>I. Implementar las estrategias relacionadas a la planeación financiera, de tesorería y de contabilidad, que fortalezcan la operación financiera y la viabilidad económica del Instituto, a fin de buscar la sustentabilidad y optimización de las operaciones a corto, mediano y largo plazos;</p> <p>II. Administrar la liquidez del Instituto y proponer alternativas de las fuentes de fondeo que fortalezcan la viabilidad financiera que contribuya con la operación del Instituto;</p> <p>III. Validar que los estados financieros se elaboren en apego a los criterios contables;</p> <p>IV. Coordinar que se elabore la información financiera, económica y contable del Instituto en apego a la normatividad aplicable, para la oportuna toma de decisiones y su difusión, de acuerdo con lo establecido en las disposiciones que regulan la entrega de información a las autoridades competentes y/o participantes en el mercado de valores;</p> <p>VII. Coordinar la atención de las obligaciones contraídas por el Instituto, así como el manejo de los excedentes de tesorería en apego a las políticas y procedimientos establecidos;</p> <p>La persona Titular de la SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN tendrá las siguientes atribuciones y facultades:</p> <p>I. Dirigir y administrar los recursos humanos, materiales y servicios generales, así como el presupuesto autorizado al Instituto, para su óptima utilización y aprovechamiento en apego a las disposiciones en materia de austeridad y demás normatividad aplicable;</p> <p>II. Coordinar y dirigir la integración del anteproyecto de presupuesto anual del Instituto, así como implementar los mecanismos de adecuación, control del ejercicio y evaluación del gasto que permitan promover la eficiencia, eficacia, economía, racionalidad, austeridad, transparencia, rendición de cuentas y calidad en el ejercicio de los recursos;</p>
<p>Manual de Organización General del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores¹³¹.</p>	
<p>1.1.0.0.0. Dirección General Adjunta de Crédito y Finanzas, funciones 1, 2, 3 y 4</p>	<p>FUNCIONES</p> <p>1. Determinar la implementación de estrategias relacionadas con las Subdirecciones Generales de Finanzas; de Crédito y de Recuperación y Cartera, relativas a los procesos políticos, procedimientos de análisis y autorización de crédito, recuperación y análisis de cartera, así como en materia de inversión de recursos disponibles, financiamiento de operaciones, prácticas de registro contable y demás estrategias que procuren la sustentabilidad del patrimonio, del Instituto, para su ejecución y una adecuada administración o manejo de la liquidez y solvencia del Instituto.</p> <p>2. Autorizar previa validación, las opciones de diversificación de las fuentes de fondeo y verificar el cumplimiento con los límites de diversificación de operaciones activas establecidas en las disposiciones aplicables, que contribuyan a la viabilidad financiera y al cumplimiento del objeto del Instituto.</p> <p>3. Coordinar el diseño de los indicadores de gestión financiera para evaluar el desempeño y dar seguimiento a los objetivos institucionales.</p> <p>4. Asegurar la generación de información financiera y operativa en tiempo y forma para su entrega a las instancias requirentes, de conformidad con la normatividad y principios de contabilidad aplicables.</p>
<p>1.1.1.0.0.0. Subdirección General de Finanzas, función 1</p>	<p>FUNCIONES</p> <p>1. Instituir las estrategias relacionadas a la planeación financiera, de tesorería y de contabilidad, que fortalezcan la operación financiera y la viabilidad económica del Instituto, a fin de buscar la sustentabilidad y optimización de las operaciones a corto, mediano y largo plazos.</p>
<p>1.0.1.0.0.0. Subdirección General de Administración, funciones 1, 2 y 3</p>	<p>FUNCIONES</p> <p>1. Coordinar la administración de los recursos humanos, materiales y servicios generales y presupuesto del Instituto, para su uso y aprovechamiento en apego a la normatividad aplicable.</p> <p>2. Dirigir la integración del presupuesto anual del Instituto, así como implementar los mecanismos de control, ejecución, adecuación y evaluación que permitan promover la eficiencia, eficacia, economía, racionalidad, austeridad, transparencia, rendición de cuentas y calidad en el ejercicio de los recursos.</p> <p>3. Controlar la generación de información presupuestal y administrativa de conformidad con la normatividad aplicable.</p>
<p>ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno¹³²</p>	
<p>Artículo primero</p>	<p>El presente Acuerdo tiene por objeto establecer las disposiciones, que las dependencias y entidades paraestatales de la Administración Pública Federal, la Consejería Jurídica del Ejecutivo Federal, los órganos reguladores coordinados en materia energética y la Procuraduría General de la República deberán observar para el establecimiento, supervisión, evaluación, actualización y mejora continua de su Sistema de Control Interno Institucional.</p>
<p>Título Segundo Modelo estándar de Control Interno Capítulo I. Estructura del Modelo</p>	<p>Es el proceso dinámico desarrollado para identificar, analizar, evaluar, responder, supervisar y comunicar los riesgos, incluidos los de corrupción, inherentes o asociados a los procesos por los cuales se logra el mandato de la institución, mediante el análisis de los distintos factores que pueden provocarlos, con la finalidad de definir las estrategias y</p>

131 Aprobado por el Consejo Directivo del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores en la Sexagésima Segunda Sesión Ordinaria del 25 de octubre de 2018, con fundamento en el artículo 18, fracción V, de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

132 Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 03 de noviembre de 2016, última reforma del 05 de septiembre de 2018.

Normativa	Contenido
Numeral 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno. Norma Segunda. Administración de Riesgos. Principio y elemento de control 6. Definir Metas y Objetivos institucionales.	acciones que permitan mitigarlos y asegurar el logro de metas y objetivos institucionales de una manera razonable, en términos de eficacia, eficiencia y economía en un marco de transparencia y rendición de cuentas. Definición de Objetivos. 6.01 La administración debe definir objetivos en términos específicos y medibles para permitir el diseño del control interno y sus riesgos asociados. 6.03 La administración debe definir objetivos en términos medibles cuantitativa y/o cualitativamente de manera que se pueda evaluar su desempeño. 6.05 La administración debe evaluar y, en su caso, replantear los objetivos definidos para que sean consistentes con los requerimientos externos y las expectativas internas de la institución, así como con el Plan Nacional de Desarrollo, los Programas Sectoriales, Institucionales, Especiales y demás planes, programas y disposiciones aplicables. 6.06 La administración debe determinar si los instrumentos e indicadores de desempeño para los objetivos establecidos son apropiados para evaluar el desempeño de la institución.
Título Segundo Modelo estándar de Control Interno Capítulo I Estructura del Modelo Numeral 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno. Norma Tercera. Actividades de Control	Son las acciones que define y desarrolla la Administración mediante políticas, procedimientos y tecnologías de la información con el objetivo de alcanzar las metas y objetivos institucionales; así como prevenir y administrar los riesgos, incluidos los de corrupción. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la institución, en las diferentes etapas de sus procesos en el entorno tecnológico, y sirven como mecanismos para asegurar el cumplimiento de las metas y objetivos y prevenir la ocurrencia de actos contrarios a la integridad. Cada actividad de control que se aplique debe ser suficientes para evitar la materialización de los riesgos y minimizar el impacto de sus consecuencias. Norma Tercera. Actividades de Control 14 Se encuentran claramente definidas las actividades de control en cada proceso, para cumplir con las metas comprometidas con base en el presupuesto asignado del ejercicio fiscal.
Título Segundo Modelo estándar de Control Interno Capítulo I. Estructura del Modelo Numeral 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno. Norma Cuarta. Informar y Comunicar	La información y comunicación son relevantes para el logro de los objetivos institucionales. Al respecto, la Administración debe establecer mecanismos que aseguren que la información relevante cuenta con los elementos de calidad suficientes y que los canales de comunicación tanto al interior como al exterior son efectivos. Usar Información relevante y de calidad Norma Cuarta. Informar y Comunicar 25 Existe en cada proceso un mecanismo para generar información relevante y de calidad (accesible, correcta, actualizada, suficiente, oportuna, válida y verificable), de conformidad con las disposiciones legales y administrativas aplicables.

El Instituto FONACOT en su Programa de Trabajo Institucional 2022-2024, definió el objetivo prioritario 3 “Asegurar la autosuficiencia presupuestal y financiera del Instituto a través de la eficaz y eficiente administración de los recursos que a su vez permita incrementar el monto de créditos que otorga, así como mejorar las condiciones de los mismos”, con las estrategias prioritarias “3.1.- Fomentar las medidas operativas de racionalidad en la ejecución del gasto para procurar la sustentabilidad presupuestal del Instituto en el mediano y largo plazo, así como mejorar las condiciones de la oferta de los créditos a las personas trabajadoras formales”; “3.2.- Optimizar los procedimientos y mecanismos de recuperación de cartera con el fin de procurar un nivel razonable de autosuficiencia de recursos que permita su disposición para el otorgamiento de más créditos a trabajadoras y trabajadores”, y “3.3.- Implementar las acciones financieras, de administración integral de los riesgos y de control interno requeridas, con el fin de garantizar la autosuficiencia financiera y la operación del Instituto, así como procurar la mejora en las condiciones de otorgamiento de crédito a las personas trabajadoras”.

Con base en lo anterior, en el presente resultado se analizó la economía del Instituto FONACOT, en 2023, en términos de las acciones que llevó a cabo para asegurar su autosuficiencia presupuestal y financiera para cumplir con sus objetivos prioritarios, para lo cual se desarrollan los apartados siguientes: a) Fuentes de financiamiento; b) Sostenibilidad financiera, y c) Reducción de costos.¹³³

¹³³ Las cifras e indicadores se redondean a un decimal, por lo que el resultado de los cálculos presentados pudiera presentar variaciones de hacerse con las cifras expuestas en el resultado.

a) Fuentes de financiamiento

Como se señala en el resultado número 2 “Otorgamiento de crédito” del presente documento, en 2023, el INFONACOT otorgó 1,686,109 créditos por un monto total de 42,998.7 millones de pesos. Para financiar la colocación mencionada, el INFONACOT señaló como fuentes de fondeo los recursos provenientes de la recuperación de la cartera de crédito (cobranza), de las emisiones de certificados bursátiles, y de las líneas de crédito.¹³⁴

- **Recuperación de cartera**

Como se analiza en el Resultado 5 “Recuperación de la cartera” del presente documento, en 2023, el INFONACOT recuperó un total de 41,728.3 millones de pesos provenientes de la cobranza de su cartera; dicha cifra se integró por 38,101.4 millones de pesos provenientes de la cobranza a centros de trabajo; 3,595.5 millones de pesos por cobranza directa a acreditados, y 31.2 millones de pesos por recuperación vía judicial.

Además, se identificó que de la cartera castigada (registrada en cuentas de orden), que se refiere a las deudas que presentan un **alto riesgo de no ser cobradas**, el INFONACOT recuperó 2,372.4 millones de pesos, en 2023, monto que aplicó y redujo la cuenta Estimación Preventiva para Riesgos Crediticios del Estado de Resultados del Instituto.¹³⁵ Adicionalmente, se observó que, en el periodo 2019-2023, la recuperación de cartera presentó una Tasa de Crecimiento Media anual de 7.4%, al pasar de 31,320.2 millones de pesos, en 2019, a 41,728.3 millones de pesos, en 2023.

- **Emisiones de certificados bursátiles y líneas de crédito**

Por lo que se refiere a las emisiones de certificados bursátiles y uso de líneas de crédito bancarias, el Instituto informó que, en 2023, contó con un monto autorizado de 30,200.0 millones de pesos, de los que dispuso de 17,440.0 millones de pesos, como se detalla en la tabla siguiente:

SALDOS DE LOS CERTIFICADOS BURSÁTILES Y LAS LÍNEAS DE CRÉDITO DEL INFONACOT, 2023
(Millones de pesos)

	Monto autorizado al cierre de 2023	Monto dispuesto en el ejercicio 2023	Monto disponible al cierre de 2023
Programa de Certificados Bursátiles Quirografarios	20,000.0	6,400.0	5,922.8
Líneas de crédito con la banca comercial y banca de desarrollo	10,200.0	11,040.0	6,500.0
Total	30,200.0	17,440.0	12,422.8

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con base en la nota informativa proporcionada por el Instituto FONACOT mediante el oficio número SGCE/054/2024, del 30 de abril de 2024 y mediante el oficio número SGCE/071/2024, del 03 de junio de 2024.

Al cierre de 2023, el Instituto contó con un monto disponible para emitir certificados bursátiles de 5,922.8 millones de pesos, mientras que de líneas bancarias revolventes contó con un monto disponible de 6,500.0 millones de pesos, totalizando recursos disponibles por 12,442.8 millones de pesos, los cuales podrían ser utilizados para colocar un mayor número de créditos.

Se considera que lo anterior refuerza lo señalado en el resultado núm. 2 “Otorgamiento de créditos” del presente documento, respecto del área de oportunidad referente a que el INFONACOT, con base en los recursos de los que dispone y al monto autorizado de las líneas de crédito y Certificados Bursátiles Quirografarios a los que tiene acceso, en el comportamiento de sus indicadores

134 Información proporcionada por el Instituto FONACOT, mediante el oficio número SGCE/054/2024, del 30 de abril de 2024; en respuesta a la solicitud de información que realizó el grupo auditor mediante el Anexo IV del Acta de la Reunión Virtual para la Formalización e Inicio de los Trabajos de Auditoría que se realizan por Medios Electrónicos número 2023_0174_AFITAME_001, del 11 de abril de 2024.

135 Conforme se indica en la Nota 8. Estimación preventiva para riesgos crediticios, del Estado Financiero dictaminado del INFONACOT del ejercicio 2023.

financieros, y lo establecido en la regulación financiera aplicable, cuantifique su capacidad crediticia, en términos de la demanda de créditos de las personas trabajadoras formales que podría atender, dentro de los límites y cumpliendo con las normas establecidas, lo que le posibilitaría contar con un referente para definir estrategias comerciales e incrementar sus metas anuales y de mediano plazo de colocación de crédito (trabajadores con crédito en el periodo, número de nuevos trabajadores con crédito en el periodo, e importe de los créditos ejercidos en el periodo), con el fin de aumentar la eficiencia en el uso de los recursos para promover un crecimiento sostenible en el otorgamiento de créditos e incrementar su eficacia en el cumplimiento de su objeto, en correspondencia con su mandato y sus objetivos estratégicos.

Se considera que al incrementar el otorgamiento de créditos por parte del Instituto, incidiría en una mayor atención del problema público diagnosticado en el Decreto que ordena la constitución de un fideicomiso para la operación del Fondo de Fomento y Garantía para el Consumo de los Trabajadores, en el Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2020-2024, y en el PTI 2022-2024 del INFONACOT, referente a que las personas trabajadoras formales con menores ingresos enfrentan mayores costos y menor acceso al crédito y a los servicios financieros; así como a proteger la capacidad adquisitiva de las personas trabajadoras formales y facilitarles el acceso a satisfactores.

Lo anterior, considerando que, de acuerdo con lo informado por el Instituto, en 2023, contó con una población potencial y objetivo de 12,670,774 personas trabajadoras susceptibles de recibir un crédito, que corresponden a los 196,008 centros de trabajo afiliados y con estatus de activo; cifra que se incrementará con la afiliación de nuevos centros de trabajo.

Respecto de las emisiones de certificados bursátiles, el titular de la Dirección de Tesorería informó que “para mitigar el riesgo de refinanciamiento, se realizan emisiones de certificados bursátiles (CEBURES) quirografarios, a plazos de aproximadamente 3 años. El proceso de emisión de CEBURES toma en promedio 2 meses y medio, por lo que, las necesidades de recursos generadas por variaciones en el comportamiento de las variables consideradas para determinar el importe y fecha de las emisiones, se cubre con líneas de crédito bancarias, las cuales se disponen a más tardar en 72 horas a partir de su solicitud”,¹³⁶ y proporcionó la información del saldo y costos financieros al cierre de 2023, como se muestra en la tabla siguiente:

SALDOS Y COSTOS FINANCIEROS DE LAS EMISIONES DE CERTIFICADOS BURSATILES DEL INFONACOT
(Millones de pesos y porcentajes)

Emisión	Saldo al cierre de 2023	Costo TIIE 28 días
FNCOT 21G	1,500.0	+0.20%
FNCOT 21-2G	2,177.2	+0.08%
FNCOT 22S	4,000.0	+0.18%
FNCOT 23S	6,400.0 ¹³⁷	+0.30%

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con información de los Estados Financieros dictaminados del INFONACOT al 31 de diciembre del 2023, proporcionados por el Instituto FONACOT mediante el oficio número SGCPE/054/2024, del 30 de abril de 2024.

NOTA: los saldos presentados no incluyen intereses devengados por 36.2 millones de pesos.

De lo anterior, se observa que de las emisiones pendientes de amortizar, la realizada en 2023, fue la que presentó el costo más elevado, al pagar un rendimiento de TIIE más 0.30 puntos porcentuales a los tenedores de los certificados.

¹³⁶ Información proporcionada por el INFONACOT mediante oficio núm. SGCPE/071/2024 de fecha 03 de junio de 2024, en respuesta a la solicitud de información complementaria que realizó el grupo auditor mediante el oficio DGADDE/108/2024, del 20 de mayo de 2023.

¹³⁷ El grupo auditor corroboró en INFONACOT, [en línea], **Emisión de certificados**, [consultado: 15 de julio de 2024], disponible en <https://www.fonacot.gob.mx/RelacionInversionistas/Paginas/EmisionCertificadosBursatiles.aspx> la información correspondiente a la emisión de 6,400.0 millones de pesos con clave de pizarra “FNCOT 23S”, con una vigencia de 3 años.

En cuanto a las líneas de crédito, el Instituto informó¹³⁸ que con la finalidad de fortalecer su viabilidad financiera, en 2023, la Subdirección General de Finanzas gestionó con ocho instituciones bancarias el trámite de nuevas líneas de crédito, con lo que logró ampliar una línea existente y contratar dos líneas de crédito con dos bancos comerciales,¹³⁹ y que el importe total en líneas contratadas con la banca comercial y banca de desarrollo de hasta 10,200.0 millones de pesos, fue superior en 1,710.0 millones de pesos, respecto del monto total en líneas bancarias contratadas en 2022, que fue de 8,490.0 millones de pesos. Además, precisó el saldo que debe de las líneas de crédito, al cierre de 2023 y su costo financiero, conforme a lo siguiente:

SALDO DE LAS LÍNEAS DE CRÉDITO UTILIZADAS POR INFONACOT, AL CIERRE DE 2023
(Millones de pesos y porcentajes)

Banco	Saldo al cierre de 2023	Costo TIIE 28 días
Scotiabank	700.0	+0.75%
Banco del Bajío	500.0	+0.75%
BBVA	1,210.0	+0.32%
BBVA	1,290.0	+0.50%
Total	3,700.0	n.a.

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con información de los Estados Financieros dictaminados del INFONACOT al 31 de diciembre del 2023, proporcionados por el Instituto FONACOT mediante el oficio número SGCP/054/2024, del 30 de abril de 2024.

TIIE: es una tasa de referencia utilizada en el mercado financiero mexicano. Es el resultado del promedio de las tasas de interés a las que los bancos mexicanos están dispuestos a prestarse dinero a corto plazo entre ellos.

NOTA: los saldos presentados no incluyen intereses devengados por 24.3 millones de pesos.
n.a. No aplica

Se observa que, al cierre de 2023, el INFONACOT presentó un saldo a pagar de 3,700.0 millones de pesos de las líneas de crédito con la banca comercial, que significaron el 36.3% del total de 10,200.0 millones de pesos a los que podría tener acceso de acuerdo con lo contratado.

Por lo anterior, el grupo auditor concluyó que el INFONACOT, en 2023, procuró la diversificación de fuentes de financiamiento, así como las mejores condiciones de las mismas, con objeto de contar con recursos con menor costo, destacando el de las emisiones de certificados bursátiles que mostraron un menor costo comparado con las líneas bancarias, para mejorar las condiciones del crédito que otorga, lo que le permitió contar con mayor capacidad para la colocación de créditos, en correspondencia con lo establecido en el objetivo prioritario 3, estrategia prioritaria 3.2, acciones puntuales 3.3.1 y 3.3.2 de su PTI 2022-2024.

138 Información proporcionada por el Instituto FONACOT, mediante el oficio número SGCP/054/2024, del 30 de abril de 2024; en respuesta a la solicitud de información que realizó el grupo auditor mediante el Anexo IV del Acta de la Reunión Virtual para la Formalización e Inicio de los Trabajos de Auditoría que se realizan por Medios Electrónicos número 2023_0174_AFITAME_001, del 11 de abril de 2024.

139 Mediante oficio SGCP/071/2024 de fecha 03 de junio de 2024, la ampliación de línea y contratación de nuevos financiamientos obedeció al costo del financiamiento y el interés en participar en el financiamiento del Instituto FONACOT. En cuanto a las causas por las que no prosperaron las gestiones de contratación de otras líneas de financiamiento bancario, se encuentran restricciones en los activos del banco, dificultades para ofrecer tasas competitivas, y falta de interés en brindar financiamiento al Sector Público.

b) Sostenibilidad financiera

Definición de indicadores

Se identificó que en el PTI del INFONACOT 2022-2024, se incluyó el objetivo prioritario 3 “Asegurar la autosuficiencia presupuestal y financiera del Instituto a través de la eficaz y eficiente administración de los recursos que a su vez permita incrementar el monto de créditos que otorga, así como mejorar las condiciones de los mismos”, con el indicador “Importe de los Créditos Ejercidos en el periodo”, como se muestra en la tabla siguiente:

OBJETIVO E INDICADOR EN MATERIA DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS INCLUIDO EN EL PROGRAMA INSTITUCIONAL DE INFONACOT 2022-2024			
Objetivo	Indicador	Descripción	Método de calculo
Asegurar la autosuficiencia presupuestal y financiera del Instituto a través de la eficaz y eficiente administración de los recursos que a su vez permita incrementar el monto de créditos que otorga, así como mejorar las condiciones de los mismos.	Importe de los Créditos Ejercidos en el periodo.	Registra el monto del crédito dispuesto por las personas trabajadoras con el objetivo de mejorar su calidad de vida y la de sus familias mediante la adquisición de bienes de consumo duradero y pago de servicios.	n $\sum_{i=1} ICETpi$ ICETp=Importe de crédito ejercido por los trabajadores en el periodo

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con base en la información proporcionada por el Instituto FONACOT mediante el oficio número SGCPE/051/2024, del 24 de abril de 2024.

En el análisis del indicador, el grupo auditor identificó que no es adecuado para el seguimiento del grado de cumplimiento del objetivo prioritario 3, del PTI, ya que se refiere a una sumatoria del importe de crédito ejercido por los trabajadores, por lo que no mide cómo se aseguró la autosuficiencia presupuestal y financiera del instituto.

De lo anterior, se identifica como área de mejora que el Instituto defina indicadores que le posibiliten monitorear el avance en el logro del objetivo prioritario referente a “Asegurar la autosuficiencia presupuestal y financiera del Instituto a través de la eficaz y eficiente administración de los recursos que a su vez permita incrementar el monto de créditos que otorga, así como mejorar las condiciones de los mismos” establecido en su Programa de Trabajo Institucional; con el fin de identificar desviaciones y tomar acciones correctivas a tiempo; mejorar la rendición de cuentas del proceso de afiliación; facilitar la evaluación del uso eficiente de los recursos y la toma de decisiones.¹⁴⁰

• Análisis de los estados financieros dictaminados

Con el fin de evaluar el logro del Objetivo estratégico 3 “Asegurar la autosuficiencia presupuestal y financiera del Instituto a través de la eficaz y eficiente administración de los recursos que a su vez permita incrementar el monto de créditos que otorga, así como mejorar las condiciones de los mismos”, establecido en el PTI 2022-2024 del INFONACOT, el grupo auditor analizó los Estados Financieros dictaminados y sus notas, así como las acciones de control interno implementadas para garantizar la autosuficiencia financiera, en 2023, y de forma retrospectiva, por el periodo 2019 a 2022.

En cuanto al activo y la estructura financiera del INFONACOT, mediante la revisión de los componentes más significativos del Balance General y del Estado de Resultados, se identificó lo siguiente:

¹⁴⁰ La recomendación al desempeño se consigna en el resultado núm. 1 “Afiliación de centros de trabajo”, del presente documento.

PRINCIPALES ELEMENTOS DEL BALANCE GENERAL DEL INFONACOT AL CIERRE DE LOS EJERCICIOS 2019 A 2023
(millones de pesos y porcentajes)

	2019	2020	2021	2022	2023
Activo	27,214.9	28,227.1	33,225.1	40,317.4	51,645.8
Cartera de crédito neta	22,520.2	21,087.4	26,354.0	34,108.4	43,592.9
Porcentaje cartera de crédito neta del activo	82.7%	74.7%	79.3%	84.6%	84.4%
Pasivos	12,452.9	10,763.8	13,009.4	17,090.3	25,069.9
Títulos de crédito emitidos y fiduciarios:	8,023.7	4,455.0	8,143.1	10,163.4	14,113.4
Préstamos de instituciones bancarias	1,003.6	2,207.3	0.0	1,000.0	3,724.3
Fondo de protección de pagos (FPP)	728.0	1,443.6	2,579.2	3,288.3	4,347.3
Porcentaje partidas relevantes del pasivo	78.3%	75.3%	82.4%	84.6%	88.5%
Patrimonio contable	14,762.0	17,463.4	20,215.7	23,227.1	26,576.0
Patrimonio contribuido	12,043.9	14,623.8	17,414.0	20,089.4	23,017.5
Patrimonio ganado	2,718.1	2,839.6	2,801.7	3,137.8	3,558.5
Porcentaje partidas relevantes del patrimonio	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Pasivos / Activos (%)	45.8%	38.1%	39.2%	42.4%	48.5%
Patrimonio / Activos (%)	54.2%	61.9%	60.8%	57.6%	51.5%

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con información de los Estados Financieros dictaminados del INFONACOT de los ejercicios 2019 a 2023, proporcionados por el Instituto FONACOT mediante el oficio número SGCPE/054/2024, del 30 de abril de 2024.

En el análisis del Balance General, se identificó que al cierre de 2023, el INFONACOT presentó un saldo de activos de 51,645.8 millones de pesos, superior en 28.1%, respecto de los 40,317.4 millones de pesos, de 2022, que se explica principalmente por el incremento en la colocación de créditos (ver en resultado número 2 “Otorgamiento de crédito”), que incidió en el incremento del saldo de la cartera neta (principal componente del activo), en 27.8%, al pasar de 34,108.4 millones de pesos, en 2022, a 43,592.9 millones de pesos, en 2023.

Además, se observó que en el periodo 2019-2023, el saldo de los activos se incrementó a una Tasa de Crecimiento Media Anual¹⁴¹ (TCMA) de 17.4%, debido principalmente al incremento del saldo de la cartera de crédito neta por el aumento en la colocación de créditos en el periodo. Este incremento en la colocación de créditos tuvo una incidencia directa en el aumento del saldo de la cartera de crédito.

Por lo que se refiere a los pasivos, en 2023, su saldo fue de 25,069.9 millones de pesos, que representaron el 48.5% del saldo de los activos; sus principales componentes fueron el saldo de las emisiones de Certificados Bursátiles, el saldo de los créditos bancarios y el saldo del Fondo de Protección de Pagos (la administración del Fondo de Protección de Pagos se analiza en el resultado número 6), que en su conjunto representaron el 88.5% del total de pasivos del Instituto FONACOT. Respecto de 2022, el saldo total de los pasivos presentó un incremento de 46.7%, que se explica en gran medida por la emisión de certificados bursátiles y disposiciones de sus líneas bancarias en 2023.

Al cierre de 2023, el Instituto contó con Obligaciones por Beneficios Definidos de 333.4 millones de pesos, y del plan de pensiones, primas de antigüedad e indemnizaciones constituido en fideicomisos irrevocables tuvo un valor razonable de activos por 225.7 millones de pesos, esto es un nivel de financiamiento del fondo del 67.7%, por lo que su pasivo neto por beneficios definidos fue de 107.7 millones de pesos, equivalente al 0.2% del saldo de los activos del Instituto.

141 La Tasa de Crecimiento Media Anual es empleada para determinar el crecimiento anual suavizado de una serie de datos en el tiempo, y se calcula como $[(\text{valor final} / \text{valor inicial})^{1 / (\text{núm. periodos} - 1)}] - 1$.

En cuanto al patrimonio contable, presentó un saldo de 26,576.0 millones de pesos, en 2023, superior en 14.4%, respecto de 2022, y una TCMA de 15.8% en el periodo 2019-2023. El elemento más relevante del patrimonio contable fue el patrimonio contribuido, ya que representó el 86.6% de su saldo en 2023; de este último se observó un incremento de su saldo a lo largo del periodo 2019 a 2023 a una TCMA de 17.6%, esto a consecuencia de la capitalización de sus utilidades, las cuales han sido positivas durante el periodo 2019-2023.

En cuanto al Estado de Resultados de INFONACOT, los resultados de los ejercicios 2019 a 2023, se presentan en el cuadro siguiente:

ESTADO DE RESULTADOS DEL INFONACOT PARA LOS EJERCICIOS 2019 A 2023
(millones de pesos y porcentajes)

	2019	2020	2021	2022	2023
Ingresos por intereses	6,337.8	5,346.2	5,390.8	6,373.3	8,257.4
Gastos por intereses	(737.4)	(545.8)	(443.6)	(780.8)	(1,659.0)
Margen financiero	5,600.4	4,800.4	4,947.2	5,592.5	6,598.4
% Margen financiero	88.4%	89.8%	91.8%	87.7%	79.9%
Estimación preventiva para riesgos crediticios	(1,148.6)	(710.0)	(1,643.9)	(1,584.9)	(2,004.5)
Margen financiero ajustado por riesgos crediticios	4,451.8	4,090.4	3,303.3	4,007.6	4,593.9
% Margen financiero ajustado por riesgos	70.2%	76.5%	61.3%	62.9%	55.6%
Comisiones y tarifas pagadas	(17.6)	(13.2)	(14.1)	(15.4)	(12.0)
Otros ingresos, neto de la operación	424.5	843.6	1,208.0	708.2	621.9
Gastos de administración y promoción	(2,279.0)	(2,130.6)	(1,821.9)	(1,772.3)	(1,906.0)
Resultado de la operación	2,579.9	2,790.2	2,675.3	2,928.1	3,297.9
Resultado neto	2,579.9	2,790.2	2,675.3	2,928.1	3,297.9
Margen neto %	40.7%	52.2%	49.6%	45.9%	39.9%

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con información de los Estados Financieros dictaminados del INFONACOT de los ejercicios 2019 a 2023, proporcionados por el Instituto FONACOT mediante el oficio número SGCPE/054/2024, del 30 de abril de 2024.

Se observó que, en 2023, el INFONACOT obtuvo ingresos por intereses por 8,257.4 millones de pesos, superiores en 29.6%, respecto de los 6,373.3 millones de pesos, de 2022; en el periodo 2019-2023 los ingresos por intereses registraron una TCMA de 6.8%.

De los ingresos obtenidos, en 2023, el 87.7% fue producto de los intereses generados por la cartera de crédito.¹⁴² En cuanto a los gastos por intereses, ascendieron a 1,659.0 millones de pesos, y se integraron principalmente por intereses por Captación tradicional (88.8%), e intereses por Préstamos Bancarios (8.6%); los intereses pagados, en 2023, fueron 1.1 veces superiores a los pagados en 2022, que se explica por el incremento en la colocación de nuevos créditos, el aumento en el saldo de su cartera de crédito, y por la tasa de interés pasiva pagada por el INFONACOT que, de acuerdo a datos de la CNBV, en 2023, fue de 11.81%, mientras que, en 2022, fue de 8.45%, 3.36 puntos porcentuales superior. Con lo anterior, el margen financiero de en 2023, fue de 79.9%, mientras que en 2022, fue de 87.7%, por lo que el grupo auditor identificó que el INFONACOT está absorbiendo con su margen financiero el incremento del costo financiero que se abordará más adelante.

¹⁴² Conforme se indica que en la Nota 19. Ingresos y Gastos por intereses, del Estado Financiero dictaminado del INFONACOT de 2023, obtuvo intereses de créditos al consumo por 7,238.4 millones de pesos, por comisiones por apertura de 555.6 millones de pesos, por operaciones de cobertura de 223.3 millones de pesos, por intereses de operaciones de reporte de 208.3 millones de pesos, y por productos financieros de 31.7 millones de pesos.

En 2023, registró estimaciones preventivas para riesgos crediticios por 2,004.5 millones de pesos, por lo que su margen financiero ajustado por riesgos crediticios fue del 55.6%, esto es 7.3 puntos porcentuales inferior al margen ajustado registrado en 2022. Después de cubrir comision e y tarifas, gastos de administración y promoción, y registrar otros ingresos de la operación, y toda vez que INFONACOT “Para efectos de la Ley del Impuesto Sobre la Renta (ISR), el Instituto FONACOT es una persona moral no contribuyente, por lo que no es causante del ISR, [...]”,¹⁴³ el Instituto obtuvo un resultado neto positivo de 3,297.9 millones de pesos, lo que se traduce en un margen neto de 39.9%, inferior en 6.0 puntos porcentuales al margen que obtuvo en 2022, que fue de 45.9%. Considerando este resultado positivo, el grupo auditor considera que la operación del INFONACOT fue autosuficiente, esto debido a que con los ingresos de su actividad cubrió sus costos y gasto, y obtuvo un resultado neto positivo (utilidad), con lo que atendió la Estrategia prioritaria 3.3 “Implementar las acciones financieras, de administración integral de los riesgos y de control interno requeridas, con el fin de garantizar la autosuficiencia financiera y la operación del Instituto, así como procurar la mejora en las condiciones de otorgamiento de crédito a las personas trabajadoras.”

En cuanto al desempeño financiero¹⁴⁴, el INFONACOT proporcionó los indicadores que en 2023 empleó para hacer su medición,¹⁴⁵ agrupados en 3 categorías: 1) Rentabilidad,¹⁴⁶ 2) Calidad de la cartera,¹⁴⁷ y 3) Actividad,¹⁴⁸ los cuales cuentan con una semaforización que permite alertar a la administración sobre la necesidad de implementar medidas preventivas.¹⁴⁹ Los resultados de los indicadores para el periodo 2019-2023, proporcionados por el INFONACOT para medir e informar a la Alta Dirección de su desempeño financiero, se analizan a continuación.

1. Rentabilidad

Para la medición de la rentabilidad, el INFONACOT da seguimiento al indicador “Retorno Sobre Capital” (ROE por sus siglas en inglés). Los resultados mensuales de este indicador para el periodo enero 2019 a diciembre 2023, se muestran en la siguiente gráfica:

143 Conforme se indica que en la Nota 22. Entorno fiscal, del Estado Financiero dictaminado del INFONACOT de 2023.

144 En términos de lo establecido en el artículo 59, fracción III del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; y del numeral 1.1.0.0.0.0. del Manual de Organización General del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

145 Información proporcionada por el Instituto FONACOT, mediante el oficio número SGCP/054/2024, del 30 de abril de 2024; en respuesta a la solicitud de información que realizó el grupo auditor mediante el Anexo IV del Acta de la Reunión Virtual para la Formalización e Inicio de los Trabajos de Auditoría que se realizan por Medios Electrónicos número 2023_0174_AFITAME_001, del 11 de abril de 2024.

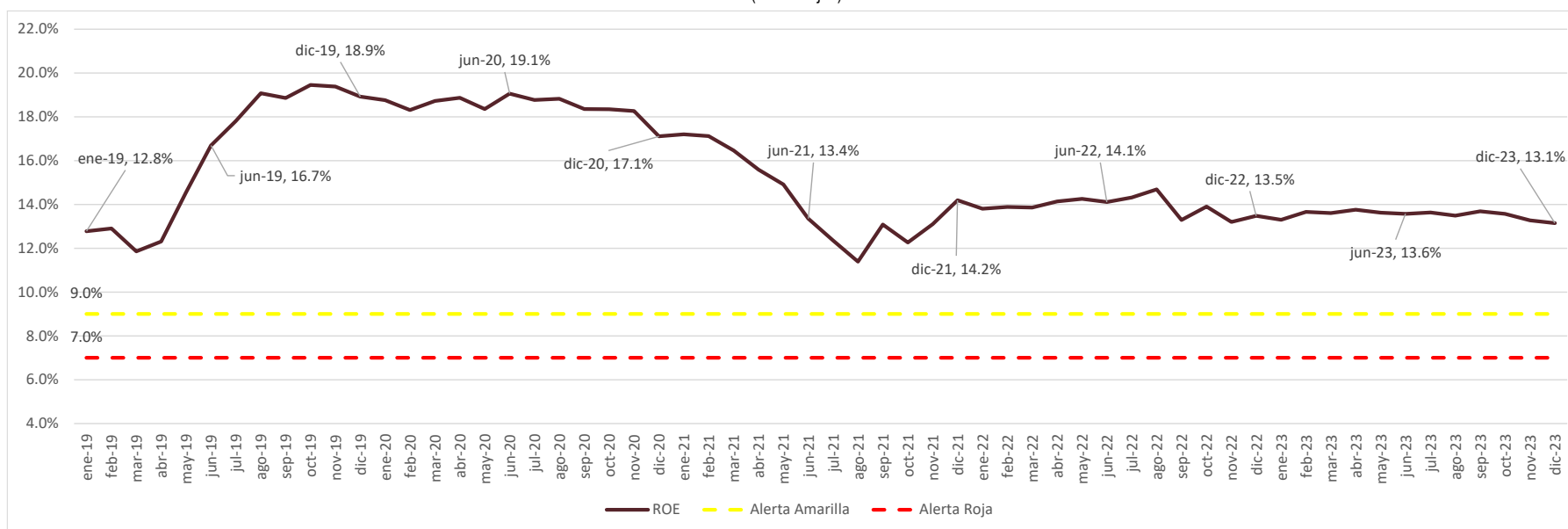
146 Para medir la rentabilidad, el Instituto FONACOT emplea el indicador $ROE = \text{Resultado del ejercicio 12m} / \text{Total Capital Contable Promedio 12m}$.

147 Para medir la calidad de la cartera, el Instituto FONACOT emplea los indicadores: 1) $IMOR = \text{Cartera Vencida} / \text{Cartera Total}$; 2) $IMORA = (\text{Cartera Vencida} + \text{Castigos Cartera 12m}) / (\text{Cartera total} + \text{Castigos Cartera 12m})$.

148 Para medir la Actividad, el Instituto FONACOT emplea los indicadores: 1) $\text{Flujo de Recuperación Cartera Total} = \text{Ingresos de Cobranza 12m} / \text{Cartera Total Promedio 12m}$; 2) $\text{Cobertura del gasto de operación} = (\text{Intereses de Operación 12m} + \text{Comisiones 12m}) / \text{Gasto de Operación 12m}$; 3) $\text{Eficiencia Operativa} = \text{Gastos de Operación 12m} / \text{Total Activo Promedio 12m}$.

149 El conjunto de seis indicadores y su semaforización fue presentado en el Informe de Autoevaluación de 2022, el cual fue aprobado en la 89 sesión ordinaria del Consejo Directivo de fecha 23 de marzo de 2023. En el Informe de Autoevaluación 2022, se indica que “Como parte de las acciones de seguimiento a la situación financiera del Instituto, para este ejercicio se determinó el uso de seis indicadores semaforizados que, en caso de aproximarse al rango establecido en semáforo amarillo, alertaran a la administración para tomar medidas preventivas.”

RETORNO SOBRE EL CAPITAL (PATRIMONIO) DEL INSTITUTO FONACOT, ENERO 2019 A DICIEMBRE 2023
(Porcentajes)



FUENTE: Información proporcionada por el Instituto FONACOT, mediante el oficio número SGCP/E/054/2024, del 30 de abril de 2024; en respuesta a la solicitud de información que realizó el grupo auditor mediante el Anexo IV del Acta de la Reunión Virtual para la Formalización e Inicio de los Trabajos de Auditoría que se realizan por Medios Electrónicos número 2023_0174_AFITAME_001, del 11 de abril de 2024.

Al cierre del 2023, la rentabilidad del Patrimonio del INFONACOT fue de 13.1%, inferior en 0.4 puntos porcentuales respecto de la reportada en diciembre de 2022, de 13.5%; lo anterior se debió en gran medida a que el INFONACOT no transmitió a sus acreditados el incremento de los costos financieros de su fondeo que se analiza más adelante, además de que mejoró la tasa de interés a sus acreditados, como se analiza en el resultado 3 “Mejora en las condiciones de los créditos”, donde se identificó que el Instituto realizó acciones para mejorar las condiciones de los créditos referentes a la reducción de la tasa de interés, la eliminación de la comisión por apertura en el producto Crédito Mujer Efectivo, entre otros. Además, en el análisis de la información proporcionada por los titulares de la Dirección de Planeación Financiera y Subdirección General de Finanzas del INFONACOT, se identificó que tiene definidos dos límites de rentabilidad, uno en 9.0% (alerta amarilla) y otro en 7.0% (alerta roja); al respecto, el grupo auditor observó que en el periodo 2019 a 2023, la rentabilidad del Instituto se mantuvo por arriba de los citados límites.

2. Calidad de la Cartera

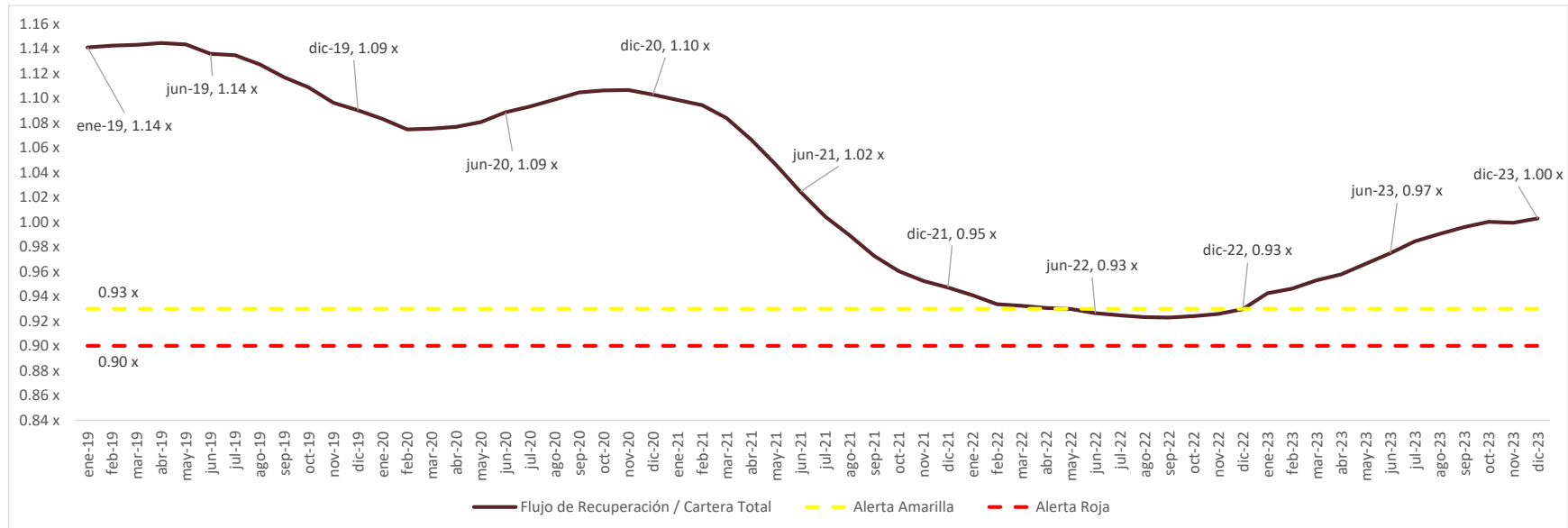
Para la medición y seguimiento de la Calidad de la Cartera, el INFONACOT emplea los indicadores Índice de Morosidad (IMOR) e Índice de Morosidad Ajustada (IMORA). Estos índices son analizados a detalle en el resultado número 5 “Recuperación de la cartera” del presente documento; en dicho resultado se muestra que el INFONACOT ha mejorado la gestión de su cartera, ya que en 2023 tanto el IMOR, con 4.3%, como el IMORA, con 11.0%, reflejan el menor nivel de morosidad en el periodo de análisis 2019-2023.

3. Actividad

El INFONACOT mide su actividad por medio de tres indicadores: a) Flujo de recuperación / Cartera Total; b) Cobertura del gasto de operación, y c) Eficiencia operativa; los resultados de dichos indicadores se analizan en seguida.

a) Flujo de recuperación / Cartera Total

FLUJO DE RECUPERACIÓN SOBRE CARTERA TOTAL DEL INSTITUTO FONACOT, ENERO 2019 A DICIEMBRE 2023
(Número de veces)

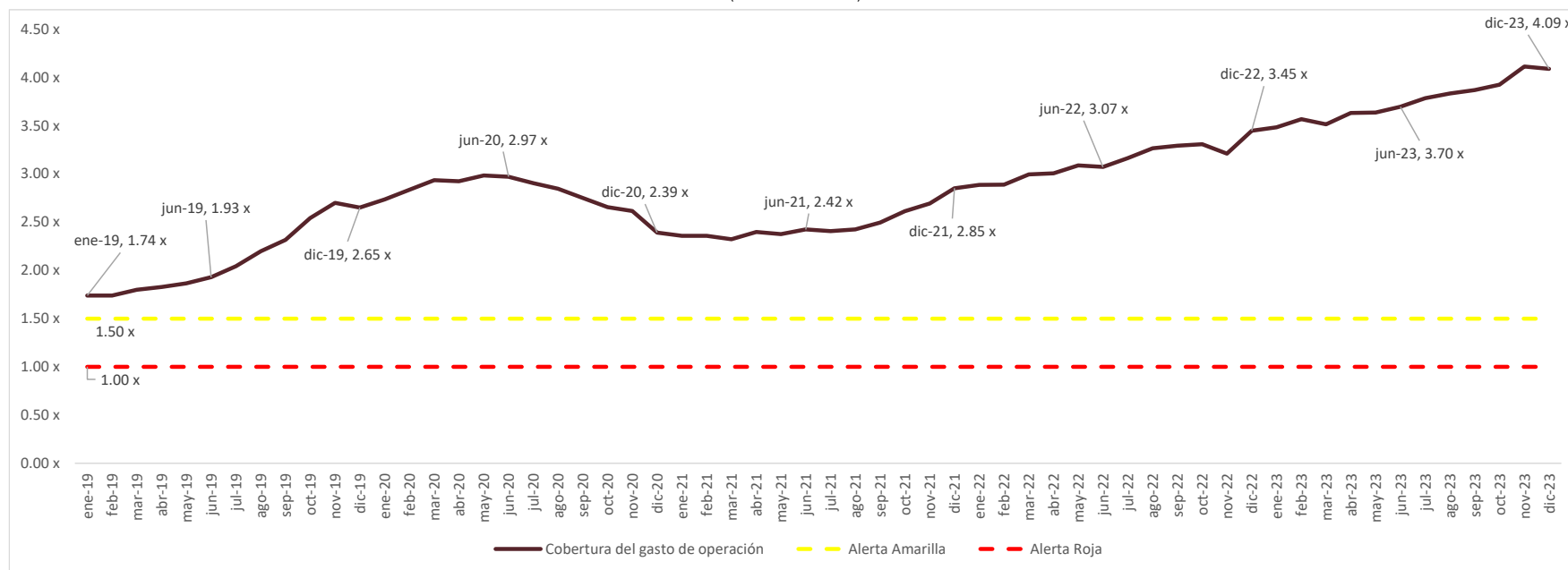


FUENTE: Información proporcionada por el Instituto FONACOT, mediante el oficio número SGCPE/054/2024, del 30 de abril de 2024; en respuesta a la solicitud de información que realizó el grupo auditor mediante el Anexo IV del Acta de la Reunión Virtual para la Formalización e Inicio de los Trabajos de Auditoría que se realizan por Medios Electrónicos número 2023_0174_AFITAME_001, del 11 de abril de 2024.

El indicador Flujo de recuperación sobre Cartera Total, que en diciembre de 2023 fue de 1.0 veces, indicó que el INFONACOT en dicho mes había ingresado flujo de efectivo de la cobranza, acumulado de los últimos doce meses, equivalente a 1 vez el saldo de la cartera total promedio de los últimos 12 meses. La tendencia de dicho indicador a lo largo de 2023 muestra que el INFONACOT mejoró cada mes el flujo de efectivo recuperado de la cobranza, lo que se analiza en el resultado 5 “Recuperación de cartera”, en donde se verificó que llevó a cabo acciones dirigidas a promover mejoras en la recuperación de cartera, como fueron el establecimiento de un proceso de afiliación enfocado en los centros de trabajo que concentraron un mayor número de trabajadores acreditados con un mayor saldo pendiente de cobro, incorporación de gestiones preventivas mediante llamadas telefónicas de cobranza a los acreditados, etc.; mientras que de enero 2019 y hasta finales de 2022, dicho indicador presentó una trayectoria a la baja.

b) Cobertura del gasto de operación

COBERTURA DEL GASTO DE OPERACIÓN DEL INSTITUTO FONACOT, ENERO 2019 A DICIEMBRE 2023
(Número de veces)

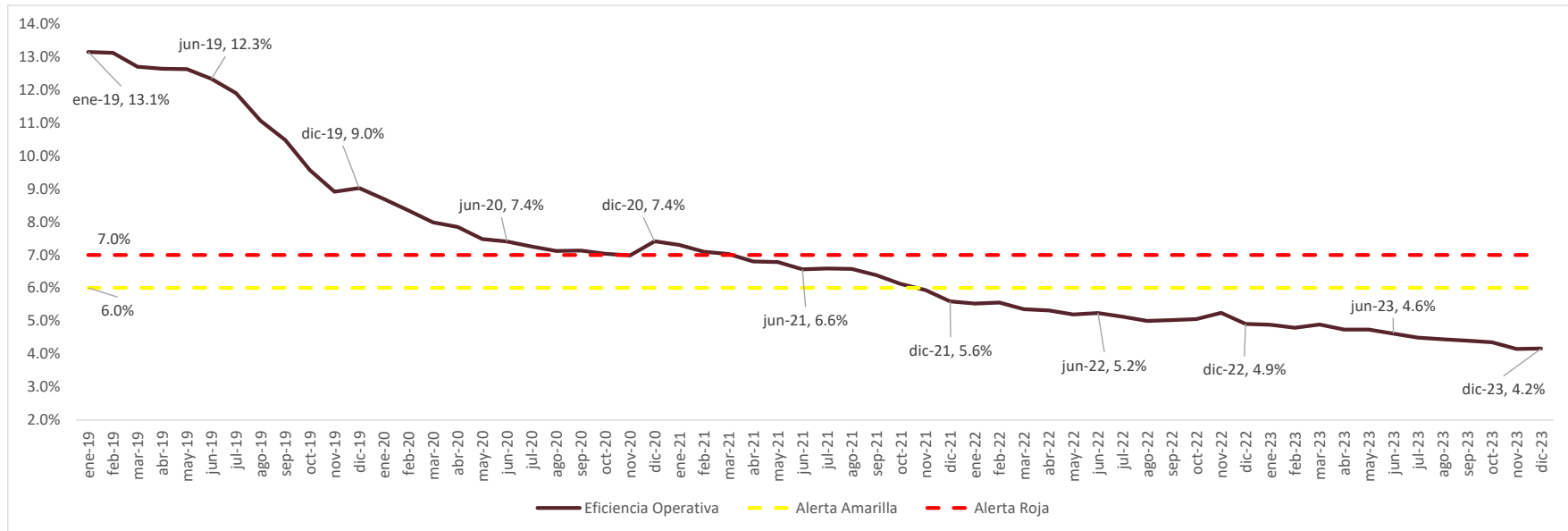


FUENTE: Información proporcionada por el Instituto FONACOT, mediante el oficio número SGCP/054/2024, del 30 de abril de 2024; en respuesta a la solicitud de información que realizó el grupo auditor mediante el Anexo IV del Acta de la Reunión Virtual para la Formalización e Inicio de los Trabajos de Auditoría que se realizan por Medios Electrónicos número 2023_0174_AFITAME_001, del 11 de abril de 2024.

El indicador de Cobertura del gasto de operación a diciembre de 2023 fue de 4.09 veces, superior en 18.6% al de diciembre de 2022. Este indicador indica que por cada 1.0 pesos de gastos operativos el INFONACOT cobró el equivalente a 4.09 pesos de intereses y comisiones, lo cual refleja que el ingreso de intereses y comisiones cubre el gasto operativo; lo anterior fue consecuencia tanto de las acciones ejecutadas por el INFONACOT para disminuir sus costos y gastos que se analizan más adelante, como de las acciones que mejoraron la recuperación de cartera analizados en el resultado 5 “Recuperación de cartera”, en donde se verificó que llevó a cabo acciones dirigidas a promover mejoras en la recuperación de cartera, como fueron el establecimiento de un proceso de afiliación enfocado en los centros de trabajo que concentraron un mayor número de trabajadores acreditados con un mayor saldo pendiente de cobro, incorporación de gestiones preventivas mediante llamadas telefónicas de cobranza a los acreditados, etc.

c) Eficiencia operativa

EFICIENCIA OPERATIVA DEL INSTITUTO FONACOT, ENERO 2019 A DICIEMBRE 2023
(Porcentajes)



FUENTE: Información proporcionada por el Instituto FONACOT, mediante el oficio número SGCPE/054/2024, del 30 de abril de 2024; en respuesta a la solicitud de información que realizó el grupo auditor mediante el Anexo IV del Acta de la Reunión Virtual para la Formalización e Inicio de los Trabajos de Auditoría que se realizan por Medios Electrónicos número 2023_0174_AFITAME_001, del 11 de abril de 2024.

El indicador de Eficiencia Operativa, a diciembre de 2023 obtuvo un resultado de 4.2%, lo que significa que en dicho mes los gastos de operación acumulados de 2023 representaron dicho porcentaje respecto del promedio del activo de los últimos 12 meses; al contrastar este resultado con los meses anteriores, se observa que el INFONACOT progresivamente ha disminuido su gasto operativo respecto del saldo promedio de sus activos, desde un máximo de 13.1% de enero 2019; lo anterior refleja la aplicación de acciones que han resultado en eficiencias en el uso de recursos de parte de INFONACOT, lo cual tuvo un impacto favorable en el ofrecimiento de mejores condiciones para los acreditados como fue la disminución de tasa de interés o eliminación de comisión por apertura en determinados productos que ofrece, lo que se analiza en el resultado 3 “Mejora en las condiciones de los créditos”.

El grupo auditor concluyó que con los indicadores que empleó el INFONACOT en 2023 para medir su desempeño financiero, el instituto dio cumplimiento de la Acción puntual 3.3.2 “Generar la información financiera periódica que permita la toma de decisiones oportuna para lograr la rentabilidad que haga factible la operación Institucional, así como los máximos niveles de eficiencia en el uso de los recursos con enfoque en la mejora de las condiciones de los créditos que ofrece el Instituto.” de la Estrategia prioritaria 3.2.

De forma complementaria, el grupo auditor, con información disponible en el portal de la CNBV,¹⁵⁰ analizó las tasas de interés implícita de la cartera de crédito, pasiva de la captación total y pasiva por préstamos bancarios y de otros organismos, que se muestra en la tabla siguiente:

TASAS DE INTERÉS IMPLÍCITAS DEL INSTITUTO FONACOT, REPORTADOS POR LA CNBV AL CIERRE DE LOS EJERCICIOS 2019 A 2023
(Porcentajes)

Indicador	2019	2020	2021	2022	2023
Tasa de interés implícita de la cartera vigente	27.1	21.8	19.6	18.4	18.2
Tasa de interés implícita pasiva - captación total ^{1/}	8.7	6.6	5.6	8.5	11.8
Tasa de interés implícita de préstamos bancarios y de otros organismos ^{2/}	8.7	6.0	5.2	5.0	9.0

FUENTE: elaborado con información del portal de la CNBV.

1/ Tasa de interés implícita pasiva - captación total = Gastos por intereses (suma flujos 12 meses) / (Fondo de la vivienda + Captación tradicional + Préstamos bancarios y de otros organismos + Derivados + Aportaciones a favor de los trabajadores) (promedio 12 meses).

2/ Tasa de interés implícita de préstamos bancarios y de otros organismos = Intereses por préstamos bancarios y de otros organismos (suma flujos 12 meses) / (Préstamos bancarios y de otros organismos) (promedio 12 meses).

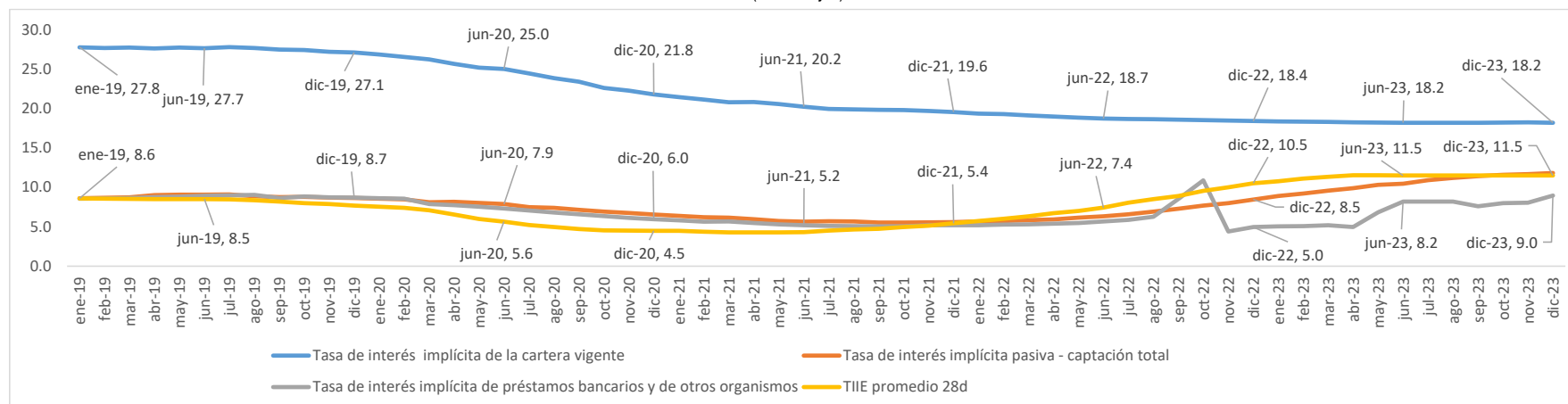
El grupo auditor observó una disminución en la tasa de interés implícita de la cartera vigente, que pasó de 27.1 por ciento en diciembre de 2019 a 18.2 por ciento en 2023, lo cual refleja una mejora en las condiciones financieras ofrecidas a los acreditados del Instituto, como un menor margen de intermediación que favoreció a los acreditados del INFONACOT gracias a las acciones puntuales, como ilustra el resultado 3 "Mejora en las condiciones de los créditos". Por otra parte, se observó un incremento en la tasa de interés pasiva, tanto la relacionada con la captación total (emisiones fiduciarias) como la relacionada con préstamos bancarios y de otros organismos, las cuales se incrementaron respecto de 2022 en 3.3 y 4.0 puntos porcentuales respectivamente, lo que implica que el INFONACOT pagó un mayor costo por intereses en 2023 respecto de 2022.

De lo anterior, es importante considerar que la tasa de interés implícita pasiva y la tasa de interés implícita de préstamos bancarios y de otros organismos están relacionadas directamente a las condiciones del mercado, las cuales toman como base la Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio (TIIE)¹⁵¹ a 28 días más un margen estipulado. Al respecto, el grupo auditor efectuó un análisis complementario sobre el comportamiento de la tasa TIIE a 28 días (promedio), la tasa de interés de la cartera vigente, y las tasas pasivas de la captación total y de los préstamos bancarios, como se muestra en la gráfica siguiente:

¹⁵⁰ Información disponible en https://portafolioinfo.cnbv.gob.mx/layouts/15/download.aspx?SourceUrl=https://portafolioinfo.cnbv.gob.mx/PortafolioInformacion/SH_OSS.xlsm fecha de consulta 10 de mayo de 2024.

¹⁵¹ Conforme a la definición proporcionada por la CNBV, disponible en el documento "Glosario de Términos" disponible en la liga https://portafolioinfo.cnbv.gob.mx/Documentacion/minfo/00_DOC_R1.pdf (fecha de consulta 30 de mayo de 2024), la TIIE "Es una tasa representativa de las operaciones de crédito entre bancos. La TIIE es calculada diariamente (para plazos 28 y 91 días) por el Banco de México con base en cotizaciones presentadas por las instituciones bancarias mediante un mecanismo diseñado para reflejar las condiciones del mercado de dinero en moneda nacional."

PROMEDIO MENSUAL DE LA TASA DE INTERÉS INTERBANCARIA DE EQUILIBRIO (TIIE) A 28 DÍAS Y LAS TASAS DE INTERÉS IMPLÍCITA DE LA CARTERA VIGENTE, DE LOS PRÉSTAMOS BANCARIOS Y DE LA CAPTACIÓN TOTAL DEL INFONACOT,
ENERO 2019 A DICIEMBRE 2023
(Porcentajes)



FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con información pública de BANXICO y la CNBV.

El gráfico anterior muestra una tendencia creciente de las tasas TIIE a 28 días (promedio), iniciando en enero de 2019 en 8.6%, y situándose en 11.5% a diciembre de 2023; por su parte, las tasas implícitas de la captación total y de préstamos bancarios siguen la trayectoria de la TIIE a 28 días, mientras que la tasa de interés implícita de la cartera vigente se observa que presenta una trayectoria descendente, lo cual implica una disminución en su margen financiero como ya se señaló previamente. Por lo anterior, el grupo auditor concluyó que el incremento en el costo para INFONACOT de sus fuentes de financiamiento provino de las condiciones de mercado.

- **Acciones de control interno que garanticen la autosuficiencia financiera**

En cuanto a acciones de control interno implementadas para garantizar la autosuficiencia financiera¹⁵², el Instituto FONACOT proporcionó mediante el oficio número SGCPE/054/2024, del 30 de abril de 2024 nota informativa donde indicó que “[...] uno de sus objetivos primordiales ha sido asegurar la autosuficiencia presupuestal y financiera del Instituto a través de la eficaz y eficiente administración de los recursos con la finalidad de transferir la fortaleza financiera del Instituto como beneficio a trabajadoras y trabajadores, incrementando el monto de créditos que otorga, así como mejorar las condiciones de los mismos”. Asimismo, señaló que “Respecto al análisis sobre la autosuficiencia financiera, la Dirección de Planeación Financiera [...] genera de manera mensual un documento dirigido a la Alta Dirección, con información oportuna y confiable sobre la situación financiera del Instituto FONACOT desde una perspectiva de corto, mediano y largo plazo, con la finalidad de dotar con los elementos técnicos que permitan la toma de decisiones, [...]”. Dicho documento fue puesto a disposición del grupo auditor, por cada mes del ejercicio 2023, donde se exponen temas diversos como son: 1) Indicadores financieros clave; 2) Información estadística detallada de: 2.1) Evolución de la cartera, 2.2) análisis de variación del gasto, 2.3) Gastos vs

¹⁵² En cumplimiento con el Objetivo prioritario 3, Estrategia prioritaria 3.3, acción puntual 3.3.2 del Programa de Trabajo Institucional 2022-2024 del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; y el numeral 6.03 del numeral 9, norma segunda del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativos de Aplicación General en Materia de Control Interno.

Ingresos, 2.4) Estados financieros proforma, 2.5) Costo por crédito colocado y recuperaciones, 2.6) situación del Fondo de Protección de Pagos, por lo que el grupo auditor constató que la Alta Dirección cuenta con información periódica y estandarizada que le permite conocer la situación del Instituto y tomar, en su caso, acciones correctivas.

Adicional a lo antes expuesto, un elemento relevante para la estabilidad financiera del INFONACOT es el seguimiento que se hace a su sustentabilidad patrimonial.¹⁵³ La CNBV tiene publicado en Internet el “Manual Ejercicio de Estrés Bajo Escenarios CNBV”,¹⁵⁴ aplicable a Organismos y Entidades de Fomento en el que se especifica que el ejercicio de estrés tiene, entre varios objetivos, “Verificar que las Entidades de Fomento cuenten con el capital regulatorio suficiente para continuar intermediando recursos y otorgando crédito en el corto y mediano plazo ante un Escenario Adverso pero posible; [...]” Al respecto, el INFONACOT, mediante el oficio SGCPE/054/2024, del 30 de abril de 2024, remitió el “Ejercicio de Proyecciones Financieras en Escenario de Estrés 2023-2025” en Hoja de Cálculo; así como el “Documento con Información Cualitativa de las Proyecciones 2023 2025”, enviado a la CNBV. La siguiente tabla resume los resultados para el Índice de Patrimonio (IPAT),¹⁵⁵ el cual es un indicador similar al índice de Capitalización empleado por los bancos para medir la solvencia,¹⁵⁶ bajo el escenario base y escenario adverso reportado por el instituto a la CNBV.

PROYECCIONES PARA EL ÍNDICE DE PATRIMONIO (IPAT) EN ESCENARIO DE ESTRÉS, 2023-2025
(Porcentajes)

	Real	Escenario Base			Escenario Adverso		
	Sep. 2023	Dic. 2023	Dic. 2024	Dic. 2025	Dic. 2023	Dic. 2024	Dic. 2025
IPAT	39.5	39.6	35.2	32.0	39.7	31.9	25.9

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con base en la nota informativa proporcionada por el Instituto FONACOT mediante el oficio número SGCPE/054/2024, del 30 de abril de 2024.

En ambos ejercicios (Base y Adverso), el IPAT proyectado del INFONACOT a diciembre de 2023, 2024 y 2025 se ubicó por encima del límite mínimo de 18.0% definido en su Manual de Administración Integral de Riesgos (MAIR), lo cual refleja, a consideración del grupo auditor, solvencia de parte del Instituto FONACOT para soportar pérdidas inesperadas y continuar operando en un escenario base (normal) y en un escenario adverso.

Adicionalmente, el grupo auditor identificó en las notas a los Estados Financieros Dictaminados de los ejercicios 2019 a 2023, el IPAT a diciembre de cada año. Los resultados se muestran a continuación:

153 Conforme a la nota informativa proporcionada por el Instituto FONACOT mediante el oficio SGCPE/054/2024, del 30 de abril de 2024, la sustentabilidad del patrimonio lo definen como “la gestión planificada y controlada de los recursos, con el objeto de preservarlo sin comprometer su objeto de ley”.

154 Disponible en <https://portafolioinfo.cnbv.gob.mx/Paginas/Contenidos.aspx?ID=37&Contenido=Pruebas%20de%20Estr%C3%A9s&Titulo=Banca%20de%20Desarrollo>, fecha de consulta 11 de marzo de 2023.

155 Índice de Patrimonio (IPAT) = (Patrimonio Contable / Activos Ponderados por Riesgo) * 100. Conforme se señala en la nota informativa, el IPAT definido en el Manual de Administración Integral de Riesgos del Instituto FONACOT tiene un límite global mayor o igual al 18.0%.

156 Conforme se señala en la página de la CNBV <https://www.cnbv.gob.mx/SECTORES-SUPERVISADOS/BANCA-MULTIPLE/Paginas/Preguntas-Frecuentes.aspx#:~:text=Es%20un%20coeficiente%20que%20representa%20riesgos%20en%20que%20incurre,> la solvencia “Es la capacidad del banco para hacer frente a sus obligaciones de pago, entre las cuales se encuentran los depósitos del público, a medida que éstas van venciendo. Es contar con los bienes y recursos suficientes para respaldar los adeudos que se tengan contraídos. La solvencia se mide a través del Índice de Capitalización.” Fecha de consulta: 16 de julio de 2024

ÍNDICE DE PATRIMONIO (IPAT) DEL INSTITUTO FONACOT, 2019-2023
(Porcentajes)

	Dic. 2019	Dic. 2020	Dic. 2021	Dic. 2022	Dic. 2023
IPAT (%)	43.1	50.19	46.91	42.71	38.11

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con información de los Estados Financieros dictaminados del INFONACOT de los ejercicios 2019 a 2023, proporcionados por el Instituto FONACOT mediante el oficio número SGCPE/054/2024, del 30 de abril de 2024.

El IPAT del INFONACOT al cierre de los ejercicios 2019 a 2023, se ubicó por encima del mínimo de 18.0% establecido en el MAIR, lo que reflejó solvencia de parte del instituto¹⁵⁷ al cierre de dichos ejercicios; se observó que presentó disminuciones en los ejercicios 2021, 2022 y 2023 del indicador, explicado en gran medida por incremento en el saldo de la cartera de crédito.

En un ejercicio únicamente válido en el contexto del presente resultado, el grupo auditor calculó el incremento en cartera total que pudiera tener el INFONACOT, considerando el Patrimonio Contable con el que cerró el ejercicio 2023 el INFONACOT de 26,576.0 millones de pesos, así como las proporciones que guardaron en 2023 los activos ponderados por riesgos de crédito, mercado y operacional, y considerando que las condiciones para prestar y pedir prestado de parte del INFONACOT no se ven afectadas, podría incrementar su cartera de crédito para alcanzar un IPAT de 18.0% en 52,373.4 millones de pesos, lo que significaría un saldo de cartera total de 99,451.8 millones de pesos.

c) Reducción de costos

En lo referente a acciones implementadas por el INFONACOT, en 2023, para reducir los costos financieros, administrativos y de riesgos, el Instituto informó las acciones y resultados que se detallan en la tabla siguiente: ¹⁵⁸

¹⁵⁷ Conforme a lo establecido en el artículo 59, fracción I del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; del numeral 1.1.0.0.0.0. del Manual de Organización General del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; y el numeral XVII.4. Anexo D del Manual de Administración Integral de Riesgos.

¹⁵⁸ Información proporcionada por el Instituto FONACOT, mediante el oficio número SGCPE/054/2024, del 30 de abril de 2024; en respuesta a la solicitud de información que realizó el grupo auditor mediante el Anexo IV del Acta de la Reunión Virtual para la Formalización e Inicio de los Trabajos de Auditoría que se realizan por Medios Electrónicos número 2023_0174_AFITAME_001, del 11 de abril de 2024.

ACCIONES DEL INFONACOT PARA REDUCIR COSTOS FINANCIEROS, ADMINISTRATIVOS Y DE RIESGOS, 2023

(Acciones y Millones de Pesos)

Área	Acciones	Mejoras y Sinergias
Subdirección General de Finanzas	<ul style="list-style-type: none"> Ampliación de líneas existentes Contratación de nuevas líneas Emisión de certificados bursátiles quirografarios Contratación de instrumentos financieros derivados con fines de cobertura 	Reducción de costos financieros en 250.1 millones de pesos provenientes principalmente de la contratación de instrumentos de coberturas tipo SWAP para las emisiones de certificados bursátiles quirografarios.
Subdirección General de Administración	En el ejercicio de los recursos presupuestales, han llevado a cabo medidas de control que han servido de contención del gasto en las diversas áreas del INFONACOT, aplicando sistemáticamente: la Ley Federal de Austeridad Republicana y los Lineamientos en materia de Austeridad Republicana para la Administración Pública Federal.	Ahorros y economías por 776.9 millones de pesos
Subdirección General de Crédito y Recuperación	<ul style="list-style-type: none"> Mejoras en los controles de originación de crédito. Establecimiento de un proceso de afiliación de centro de trabajo no afiliados. Mejora operativa del proceso de reinstalación automática a través de una reinstalación manual. Establecimiento de un seguimiento a los acreditados cuya relación laboral haya finalizado, determinando los momentos de contacto, confirmación de datos, situación, etc. Reestructura de las Direcciones de Cobranza y de Información y Control de Cartera. 	<ul style="list-style-type: none"> Recuperación de noviembre 2022 a diciembre de 2023 de 630.0 millones de pesos por la mejora en el proceso de reinstalación manual. Incremento en el porcentaje de pago a través de cédulas de Alta y Pago que realizan los Centros de Trabajo, de un promedio de 89.8%, en 2020, a 93.7%, en 2023. Mejora en el Índice de Morosidad, de 4.6%, en marzo de 2023, a 3.4%, en marzo de 2024. Mejora en el Índice de Morosidad Ajustado, de 11.8% en marzo, de 2023, a 9.8%, en marzo de 2024.
Dirección de Riesgos Discrecionales	<ul style="list-style-type: none"> Las acciones implementadas por la Subdirección General de Crédito y Recuperación redujeron el riesgo de pérdida de capital de los créditos. 	<ul style="list-style-type: none"> Mejora en la recuperación promedio del 92.5% en 2022 a 93.7% en 2023, lo que disminuye la pérdida de capital de 7.5% en 2022 a 6.3% en 2023.

FUENTE: Información proporcionada por el Instituto FONACOT, mediante el oficio número SGCPE/054/2024 del 30 de abril de 2024; el oficio SGCPE/056/2024 del 03 de mayo de 2024; y el oficio SGF-106-2024 de fecha 10 de julio de 2024, en respuesta a la solicitud de información que realizó el grupo auditor mediante el Anexo IV del Acta de la Reunión Virtual para la Formalización e Inicio de los Trabajos de Auditoría que se realizan por Medios Electrónicos número 2023_0174_AFITAME_001, del 11 de abril de 2024.

El Instituto FONACOT informó que implementó diversas medidas que les permitió incrementar los porcentajes de recuperación y disminución las pérdidas potenciales de capital, además de presentar reducciones en los costos financieros que cuantificó en 250.1 millones de pesos, así como la implementación de diversas acciones que le permitió disminuir el gasto en 776.9 millones de pesos.

Adicionalmente, el grupo auditor analizó el Dictamen Presupuestario de 2023 del INFONACOT donde identificó un total de presupuesto para gasto corriente de 2,730,903.2 miles de pesos, en 2023, el cual se integró por objeto del gasto de la siguiente manera:

EJERCICIO DEL PRESUPUESTO DEL GASTO PROGRAMABLE, CLASIFICACIÓN POR OBJETO DEL GASTO DEL INFONACOT, 2023
(Miles de pesos)

Concepto	Original	Modificado	Ejercido	Diferencia Original menos Ejercido
Servicios personales	919.1	987.0	987.0	(68.0)
Materiales y suministros	26.5	19.0	19.0	7.5
Servicios generales	1,744.0	908.7	908.7	835.4
Otros de corriente	41.4	39.3	39.3	2.0
Total	2,730.9	1,954.0	1,954.0	776.9

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con información del Dictamen Presupuestario del INFONACOT de 2023.

Nota: existen variaciones en el decimal por el redondeo de cifras de pesos a miles de pesos.

Del total de presupuesto de gasto programable del INFONACOT aprobado por 2,730.9 millones de pesos, los principales cambios de los que derivaron la reducción de gasto en 776.9 millones de pesos provinieron de adecuaciones que ampliaron en 68.0 millones de pesos el gasto en servicios personales, y ahorros y economías que redujeron en 835.4 millones de pesos el gasto en servicios generales, por lo que el grupo auditor identificó las partidas específicas que dieron origen al ahorro de recursos presupuestales.

Conclusión

En el análisis integral de los resultados del Instituto FONACOT, en 2023, respecto a las fuentes de financiamiento, desempeño y sostenibilidad financiera, el grupo auditor concluye que el Instituto contó con diversas fuentes de financiamiento y con capacidad para ampliar una línea de crédito existente y para contratar dos líneas de crédito adicionales; cobró ingresos por intereses que le permitieron conseguir un resultado neto positivo después de cubrir sus gastos, estimaciones preventivas, y demás erogaciones administrativas y operativas, por lo que su operación fue autosuficiente; dio seguimiento a su desempeño financiero a través de indicadores de rentabilidad, calidad de cartera y de actividad; implementó acciones de control interno para garantizar su autosuficiencia financiera; obtuvo un nivel de solvencia superior al mínimo requerido en su Manual de Administración Integral de Riesgos; e implementó diversas acciones para la reducción de costos financieros, administrativos y de riesgos.

Fuentes de financiamiento

En 2023, el INFONACOT contó con líneas de crédito con la banca comercial, la banca de desarrollo, así como un programa de certificados bursátiles, por un monto total de hasta 30,200.0 millones de pesos, de los cuales al cierre de 2023 tenía disponibles 12,422.8 millones de pesos; además, en el ejercicio 2023 contó con capacidad para contratar líneas de crédito ya que amplió una existente y contrató dos líneas adicionales en el año, conforme al Objetivo prioritario 3, Estrategia prioritaria 3.3, acción puntual 3.3.1 del Programa de Trabajo Institucional 2022-2024 del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores. Contó con un presupuesto para gasto corriente de 2,730,903.2 miles de pesos, del cual ejerció 1,953,973.4 miles de pesos, y obtuvo economías por 776,928.8 miles de pesos, derivado de acciones para racionalizar el gasto, de acuerdo con el Objetivo prioritario 3, Estrategia prioritaria 3.1, del Programa de Trabajo Institucional 2022-2024 del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores. Contó con activos con saldo de 51,645.8 millones de pesos, de los cuales la cartera de crédito neta fue de 43,592.9 millones de pesos; sus pasivos y patrimonio contable presentaron un saldo de 25,069.9 y 26,576.0 millones de pesos respectivamente. En 2023, obtuvo ingresos por intereses de 8,257.4 millones de pesos, y después de cubrir sus gastos, estimaciones preventivas, y demás erogaciones administrativas y operativas, obtuvo un resultado neto de 3,297.9 millones de pesos, siendo su operación autosuficiente, conforme al artículo 134, primer párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 7, fracción I, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; artículos 2; 38, fracción I; 46, fracción II, incisos a y b de la Ley General de Contabilidad Gubernamental; artículo 45 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; artículo 6 y 28, fracción VI y IX de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; Objetivo prioritario 3, Estrategia prioritaria 3.3, del Programa de Trabajo Institucional 2022-2024 del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

Sostenibilidad financiera

El INFONACOT, en 2023, dio seguimiento a su desempeño financiero a través de seis indicadores, que arrojaron que a diciembre de 2023 fue rentable al haber obtenido un Retorno sobre el Capital de 13.1%; la calidad de su cartera mostró un Índice de Morosidad e Índice de Morosidad Ajustada de 4.3% y 11.0%; su indicador Flujo de recuperación sobre Cartera Total indicó que ingresó flujo de efectivo de la cobranza, acumulado de los últimos doce meses, equivalente a 1.0 veces el saldo de la cartera total promedio de los últimos 12 meses; su indicador de Cobertura

del gasto de operación fue de 4.09 veces, lo que indicó que por cada 1.0 pesos de gastos operativos, cobró el equivalente a 4.09 pesos de intereses y comisiones; el indicador de Eficiencia Operativa obtuvo un resultado de 4.2%, lo que significó que los gastos de operación acumulados de 2023 representaron dicho porcentaje respecto del promedio del activo de los últimos 12 meses, en términos de lo establecido en conforme al artículo 134, primer párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 7, fracción I, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; artículo 59, fracción III del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; del numeral 1.1.0.0.0. del Manual de Organización General del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, y conforme al Objetivo prioritario 3, Estrategia prioritaria 3.2, acción puntual 3.2.2 y Estrategia Prioritaria 3.3, acción puntual 3.3.2, del Programa de Trabajo Institucional 2022-2024 del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores. Además, se identificó que el INFONACOT no ha transmitido el incremento en los costos financieros al cliente final, ya que de la información reportada por la CNBV se observó que ha mantenido sin cambios relevantes en 2022 y 2023 la tasa implícita de su cartera vigente.

En cuanto a acciones de control interno implementadas para garantizar la autosuficiencia financiera del Instituto, contó con un reporte mensual entregado a la alta dirección con la finalidad de brindar información técnica que permitan la toma de decisiones; dicho reporte abordó aspectos como Indicadores financieros clave; Información estadística detallada de la evolución de la cartera, análisis de variación del gasto, gastos contra ingresos, estados financieros proforma, costo por crédito colocado y recuperaciones, y situación del Fondo de Protección de Pagos, en cumplimiento del artículo 134, primer párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 7, fracción I, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; Objetivo prioritario 3, Estrategia prioritaria 3.3, acción puntual 3.3.2 del Programa de Trabajo Institucional 2022-2024 del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; y el numeral 6.03 del numeral 9, norma segunda del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativos de Aplicación General en Materia de Control Interno. Además, elaboró el “Ejercicio de Proyecciones Financieras en Escenario de Estrés 2023-2025” requerido por la CNBV, en el que se expone ante diversos escenarios, la fortaleza financiera del Instituto.¹⁵⁹

En cuanto a la solvencia, el Índice de Patrimonio del INFONACOT fue de 38.11%, superior al 18.0% establecido como mínimo en su Manual de Administración Integral de Riesgos, reflejando solvencia del instituto, conforme a lo establecido en el artículo 134, primer párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 7 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; artículo 59, fracción I del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; del numeral 1.1.0.0.0. del Manual de Organización General del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; de este indicador resalta la disminución paulatina desde 50.19% observado para diciembre 2020, lo que se explica en gran medida por el incremento en el saldo de la cartera de crédito.

Reducción de costos

En cuanto a reducción de costos, el INFONACOT señaló la implementación de diversas acciones, como ampliación y contratación de líneas de crédito, emisión de certificados bursátiles, contratación de instrumentos financieros derivados con fines de cobertura, implementación de medidas de control que permitieron ahorros y economías en el presupuesto aprobado, mejoras en los controles de originación de crédito, así como el establecimiento de procesos para la afiliación de centro de trabajo y seguimiento a acreditados con la relación laboral finalizada, entre otras acciones. Las reducciones obtenidas en los costos tuvieron un impacto positivo en los costos transmitidos al cliente, en cumplimiento del conforme al artículo 134, primer párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 7, fracción I, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; Objetivo prioritario 3, Estrategia prioritaria 3.3, acción puntual 3.3.1 del Programa de Trabajo Institucional 2022-2024 del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

¹⁵⁹ En atención a los párrafos primero y antepenúltimo del artículo 117 de la Ley de Instituciones de Crédito.

NÚM. DEL RESULTADO: 8

CON OBSERVACIÓN

SI (X)

NO ()

PROCEDIMIENTO NÚM.: 8

DESCRIPCIÓN DEL RESULTADO: ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS

El marco normativo para la administración integral de riesgos se muestra a continuación:

Normativa	Contenido
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos ¹⁶⁰	
Artículo 134, párrafo primero.	Los recursos económicos de que dispongan la Federación, las entidades federativas, los Municipios y las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México, se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados.
Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria ¹⁶¹	
Artículo 45, primer párrafo	Párrafo primero: Los responsables de la administración en los ejecutores de gasto serán responsables de la administración por resultados; para ello deberán cumplir con oportunidad y eficiencia las metas y objetivos previstos en sus respectivos programas, conforme a lo dispuesto en esta Ley y las demás disposiciones generales aplicables.
Ley General de Responsabilidades Administrativas ¹⁶²	
Artículo 7, fracciones I y VI	"Los Servidores Públicos observarán en el desempeño de su empleo, cargo o comisión, los principios de disciplina, legalidad, objetividad, profesionalismo, honradez, lealtad, imparcialidad, integridad, rendición de cuentas, eficacia y eficiencia que rigen el servicio público. Para la efectiva aplicación de dichos principios, los Servidores Públicos observarán las siguientes directrices": I. Actuar conforme a lo que las leyes, reglamentos y demás disposiciones jurídicas les atribuyen a su empleo, cargo o comisión, por lo que deben conocer y cumplir las disposiciones que regulan el ejercicio de sus funciones, facultades y atribuciones. VI. Administrar los recursos públicos que estén bajo su responsabilidad, sujetándose a los principios de austeridad, eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados".
Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores ¹⁶³	
Artículo 19, fracción IV.	El Instituto contará con los siguientes comités de apoyo: IV. De Administración Integral de Riesgos
Artículo 24	El Comité de Administración Integral de Riesgos tendrá la atribución de fijar la metodología para la estimación de pérdidas por riesgos de crédito, de mercado, de liquidez y de operación, así como por los de carácter legal. Dicho Comité someterá a la consideración y aprobación del Consejo los términos para la aplicación de las reservas al efecto constituidas.
Artículo 32, párrafo primero y párrafo tercero.	Párrafo primero: La Comisión ejercerá la supervisión del Instituto, en términos de esta Ley y en los de aquella que rige a la propia Comisión. Párrafo tercero: Sin perjuicio de las facultades de otras instancias fiscalizadoras, la supervisión de la Comisión comprenderá el ejercicio de las de inspección, vigilancia, prevención y corrección que le confiere su propia Ley.
Artículo 33	La Comisión emitirá la regulación prudencial que deberá observar el Instituto y las disposiciones a las que se sujetará en materia de registro de operaciones, información financiera, estimación de activos y, en su caso, las relativas a sus responsabilidades y obligaciones.
Disposiciones de Carácter General aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento ¹⁶⁴	
Artículo 1, fracción II	Para efectos de las presentes disposiciones, se entenderá por: II. Administración Integral de Riesgos: al conjunto de objetivos, políticas, procedimientos y acciones que se llevan a cabo para identificar, medir, vigilar, limitar, controlar, informar y revelar los distintos riesgos a que se encuentran expuestos los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento.
Artículo 58.	Los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento deberán observar los lineamientos mínimos sobre Administración Integral de Riesgos señalados en el presente capítulo, y establecer mecanismos que les permitan realizar sus actividades con niveles de riesgo acordes con su respectivo patrimonio y capacidad operativa.
Artículo 59, fracción I; inciso a) numerales 1, 2, 3 y 4; inciso b), numerales 1 y 2, fracción II.	Los riesgos a que se encuentran expuestos los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento podrán clasificarse en los tipos siguientes: I. Riesgos cuantificables, que son aquellos para los cuales es posible conformar bases estadísticas que permitan medir sus pérdidas potenciales, y dentro de estos se encuentran los siguientes: a) Riesgos discretos, que son aquellos resultantes de la toma de una posición de riesgo, tales como el:

160 Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 5 de febrero de 1917, última reforma del 8 de mayo de 2023.

161 Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 30 de marzo de 2006, última reforma al 13 de noviembre de 2023.

162 Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 18 de julio de 2016, última reforma del 27 de diciembre de 2022.

163 Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de abril de 2006, última reforma el 03 de enero de 2024.

164 Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 1 de diciembre de 2014, última reforma el 16 de enero de 2023.

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Riesgo de crédito o crediticio, que se define como la pérdida potencial por la falta de pago de un acreditado o contraparte en las operaciones que efectúan los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento, incluyendo las garantías reales o personales que les otorgan, así como cualquier otro mecanismo de mitigación utilizado por dichos Organismos de Fomento y Entidades de Fomento. 2. Riesgo de liquidez, que se define como la pérdida potencial por la imposibilidad o dificultad de renovar pasivos o de contratar otros en condiciones normales para los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento, por la venta anticipada o forzosa de activos a descuentos inusuales para hacer frente a sus obligaciones o bien, por el hecho de que una posición no pueda ser oportunamente enajenada, adquirida o cubierta mediante el establecimiento de una posición contraria equivalente. 3. Riesgo de mercado, que se define como la pérdida potencial por cambios en los Factores de Riesgo que inciden sobre la valuación o sobre los resultados esperados de las operaciones activas, pasivas u Operaciones Causantes de Pasivo Contingente, tales como tasas de interés, tipos de cambio e índices de precios, entre otros. 4. Riesgo de extensión, que se define como la pérdida potencial por la posibilidad de no cubrir la totalidad de los créditos con los pagos establecidos, como consecuencia de la obligación que tienen el Infonavit y Fovissste de eximir al acreditado de su pago alcanzado al vencimiento del plazo del crédito. <p>b) Riesgos no discrecionales, que son aquellos resultantes de la realización de sus actividades, pero que no son producto de la toma de una posición de riesgo, tales como el riesgo operacional, que se define como la pérdida potencial por fallas o deficiencias en los controles internos, por errores en el procesamiento y almacenamiento de las operaciones o en la transmisión de información, así como por resoluciones administrativas y judiciales adversas, fraudes o robos y eventos externos y comprende, entre otros, al riesgo tecnológico y al riesgo legal, en el entendido de que:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El riesgo tecnológico se define como la pérdida potencial por daños, interrupción, alteración o fallas derivadas del uso o dependencia en el hardware, software, sistemas, aplicaciones, redes y cualquier otro canal de distribución de información en la prestación de servicios con los clientes o derechohabientes de los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento. 2. El riesgo legal se define como la pérdida potencial por el incumplimiento de las disposiciones legales y administrativas aplicables, la emisión de resoluciones administrativas y judiciales desfavorables y la aplicación de sanciones, en relación con las operaciones que los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento llevan a cabo. <p>II. Riesgos no cuantificables, que son aquellos derivados de eventos imprevistos para los cuales no se puede conformar una base estadística que permita medir las pérdidas potenciales.</p>
Artículo 63	Los Consejos deberán constituir un comité de riesgos cuyo objeto será la administración de los riesgos a que se encuentra expuesto el Organismo de Fomento o la Entidad de Fomento y vigilar que la realización de las operaciones se ajuste a los objetivos, políticas y procedimientos para la Administración Integral de Riesgos, así como a los Límites Globales de Exposición al Riesgo, que hayan sido previamente aprobados por los propios Consejos.
Artículo 64, fracción II, inciso a) y e).	El comité de riesgos, para el desarrollo de su objeto, desempeñará las funciones siguientes: [Aprobar] Los Límites Específicos de Exposición al Riesgo, cuando tuviere facultades delegadas del Consejo, así como los Niveles de Tolerancia al Riesgo. inciso e) “[Aprobar] Las acciones correctivas propuestas por la unidad para la Administración Integral de Riesgos.
Artículo 66	El comité de riesgos para llevar a cabo la Administración Integral de Riesgos contará con una unidad especializada cuyo objeto será identificar, medir, vigilar e informar los riesgos cuantificables que enfrenta el Organismo de Fomento o la Entidad de Fomento de que se trate en sus operaciones, ya sea que estos se registren dentro o fuera del balance. La unidad para la Administración Integral de Riesgos será Independiente de las Unidades de Negocio, a fin de evitar conflictos de interés y asegurar una adecuada separación de responsabilidades.
Artículo 68, fracción I	La unidad para la Administración Integral de Riesgos, para llevar a cabo la medición, vigilancia y control de los diversos tipos de riesgos discrecionales y la valuación de las posiciones del Organismo de Fomento o de la Entidad de Fomento, deberá: I. Contar con modelos y sistemas de medición de riesgos que reflejen en forma precisa el valor de las posiciones y su sensibilidad a diversos Factores de Riesgo, incorporando información proveniente de fuentes confiables.
Artículo 69	Los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento deberán contar con un área de Auditoría Interna independiente de las Unidades de Negocio y administrativas, cuyo responsable o responsables serán designados por el Consejo o, en su caso, por el Comité de Auditoría, que lleve a cabo, cuando menos, una vez al año o al cierre de cada ejercicio una auditoría de Administración Integral de Riesgos que contemple, entre otros, los aspectos siguientes: (...) Los resultados de la auditoría deberán asentarse en un informe que contendrá los criterios y procedimientos utilizados para su realización y, en su caso, las recomendaciones para solucionar las irregularidades observadas. Dicho informe se presentará a más tardar en el mes de febrero de cada año al Consejo, al comité de riesgos y al Titular del Organismo de Fomento o Entidad de Fomento de que se trate, debiendo también remitirse a la Comisión dentro de los primeros 10 días hábiles del mes de marzo del mismo año.
Artículo 71	Los manuales para la Administración Integral de Riesgos deberán ser documentos técnicos que contengan, entre otros, los diagramas de flujo de información, modelos y metodologías para la valuación de los distintos tipos de riesgo, así como de los requerimientos de los sistemas de procesamiento de información y para el análisis de riesgos.
Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores¹⁶⁵ (vigente en el año 2023)	
Artículo 43	El Comité de Administración Integral de Riesgos tendrá por objeto administrar los riesgos a los que se encuentra expuesto el Instituto, en términos del artículo 24 de la Ley; y vigilar que la realización de sus operaciones se ajuste a los objetivos, políticas y procedimientos para la administración integral de riesgos, así como a los límites globales de exposición al riesgo, que hayan sido previamente aprobados por el Consejo.
Artículo 46, fracciones XI, XII, y XIII	El Comité, en adición a lo señalado en el artículo 24 de la Ley y demás disposiciones que por su naturaleza le resulten aplicables, tendrá las facultades siguientes: XI. Aprobar las acciones correctivas propuestas por la Unidad de Administración Integral de Riesgos;

165 Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 15 de julio de 2022, vigente en el año 2023.

	XII. Aprobar la evaluación de los aspectos de la Administración Integral de Riesgos de acuerdo con la normatividad aplicable, para su presentación al Consejo y a la Comisión; XIII. Aprobar el informe de los aspectos de la Administración Integral de Riesgos, de acuerdo con la normatividad aplicable.
Artículo 66, fracción IV	La persona Titular de la UNIDAD PARA LA ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS tendrá las siguientes atribuciones y facultades: IV. Proporcionar al Comité de Administración Integral de Riesgos y a la Dirección General, con la periodicidad que marque la regulación aplicable, la información relativa a: a) La exposición tratándose de riesgos discrecionales, así como la incidencia e impacto en el caso de los riesgos no discrecionales, desglosado por Unidad de Negocio o Factor de Riesgo, causa u origen de estos, atendiendo a la normatividad aplicable; b) Las desviaciones que, en su caso, se presenten con respecto a los Límites de Exposición al Riesgo y a los Niveles de Tolerancia al Riesgo establecidos, atendiendo a la normatividad aplicable; c) Las propuestas de acciones correctivas necesarias como resultado de una desviación observada respecto a los Límites de Exposición al Riesgo y Niveles de Tolerancia al Riesgo autorizados, atendiendo a la normatividad aplicable; d) La evolución histórica de los riesgos asumidos por el Instituto, atendiendo a la normatividad aplicable;
Artículo 73, fracciones I y V	La persona titular de la Dirección de Auditoría Interna, tendrá las siguientes atribuciones y facultades: I. Realizar por lo menos una vez al año, o al cierre de cada ejercicio fiscal, una auditoría mediante pruebas selectivas, a fin de verificar que las políticas y normas establecidas en materia de administración integral de riesgos se apliquen de manera adecuada. V. Verificar que los sistemas de procesamiento de información y de análisis de riesgos del Instituto, den cumplimiento a la normatividad aplicable en la materia;
Programa de Trabajo Institucional 2022-2024¹⁶⁶	
Objetivo Prioritario 3	Objetivo prioritario 3.- Asegurar la autosuficiencia presupuestal y financiera del Instituto a través de la eficaz y eficiente administración de los recursos que a su vez permita incrementar el monto de créditos que otorga, así como mejorar las condiciones de los mismos. Estrategia prioritaria 3.3.- Implementar las acciones financieras, de administración integral de los riesgos y de control interno requeridas, con el fin de garantizar la autosuficiencia financiera y la operación del Instituto, así como procurar la mejora en las condiciones de otorgamiento de crédito a las personas trabajadoras. Acción puntual 3.3.3. Atender la normatividad prudencial en materia de administración integral de riesgos, que procure la solvencia y continuidad operativa del Instituto.
Manual de Organización General del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores¹⁶⁷	
Subdirección General de Administración Integral de Riesgos Objetivo General	Desarrollar la estrategia para implementar el proceso y modelos de administración integral de riesgos que permitan dirigir, administrar y controlar la exposición integral al riesgo de la institución, y asegurar el sano desarrollo del Instituto FONACOT, a fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente en la materia, con base en los principios éticos de legalidad, lealtad, imparcialidad y eficiencia y los valores de cooperación, integridad, liderazgo, respeto a los derechos humanos, igualdad, no discriminación, equidad de género y rendición de cuentas.
Comité de Administración Integral de Riesgos Objeto	El Comité de Administración Integral de Riesgos tendrá por objeto administrar los riesgos a los que se encuentra expuesto el Instituto y vigilar que la realización de sus operaciones se ajuste a los objetivos, políticas y procedimientos para la administración integral de riesgos, así como a los Límites Globales de Exposición al Riesgo, que hayan sido previamente aprobados por el Consejo.
ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno¹⁶⁸	
Artículo primero	El presente Acuerdo tiene por objeto establecer las disposiciones, que las dependencias y entidades paraestatales de la Administración Pública Federal, la Consejería Jurídica del Ejecutivo Federal, los órganos reguladores coordinados en materia energética y la Procuraduría General de la República deberán observar para el establecimiento, supervisión, evaluación, actualización y mejora continua de su Sistema de Control Interno Institucional.
Título Segundo Modelo estándar de Control Interno Capítulo I. Estructura del Modelo Numeral 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno. Norma Segunda. Administración de Riesgos. Principio y elemento de control 6. Definir Metas y Objetivos institucionales.	Es el proceso dinámico desarrollado para identificar, analizar, evaluar, responder, supervisar y comunicar los riesgos, incluidos los de corrupción, inherentes o asociados a los procesos por los cuales se logra el mandato de la institución, mediante el análisis de los distintos factores que pueden provocarlos, con la finalidad de definir las estrategias y acciones que permitan mitigarlos y asegurar el logro de metas y objetivos institucionales de una manera razonable, en términos de eficacia, eficiencia y economía en un marco de transparencia y rendición de cuentas. Definición de Objetivos. 6.01 La administración debe definir objetivos en términos específicos y medibles para permitir el diseño del control interno y sus riesgos asociados. 6.03 La administración debe definir objetivos en términos medibles cuantitativa y/o cualitativamente de manera que se pueda evaluar su desempeño. 6.05 La administración debe evaluar y, en su caso, replantear los objetivos definidos para que sean consistentes con los requerimientos externos y las expectativas internas de la institución, así como con el Plan Nacional de Desarrollo, los Programas Sectoriales, Institucionales, Especiales y demás planes, programas y disposiciones aplicables. 6.06 La administración debe determinar si los instrumentos e indicadores de desempeño para los objetivos establecidos son apropiados para evaluar el desempeño de la institución.

166 Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2022.

167 Aprobado por el Consejo Directivo del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores en la Sexagésima Segunda Sesión Ordinaria del 25 de octubre de 2018, con fundamento en el artículo 18, fracción V, de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, proporcionado al grupo auditor con el Oficio Núm. SGCPE/054/2024 del 30 de abril del 2024.

168 Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 03 de noviembre de 2016, última reforma del 05 de septiembre de 2018.

<p>Título Segundo Modelo estándar de Control Interno Capítulo I Estructura del Modelo Numeral 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno. Norma Tercera. Actividades de Control</p>	<p>Son las acciones que define y desarrolla la Administración mediante políticas, procedimientos y tecnologías de la información con el objetivo de alcanzar las metas y objetivos institucionales; así como prevenir y administrar los riesgos, incluidos los de corrupción. Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la institución, en las diferentes etapas de sus procesos en el entorno tecnológico, y sirven como mecanismos para asegurar el cumplimiento de las metas y objetivos y prevenir la ocurrencia de actos contrarios a la integridad. Cada actividad de control que se aplique debe ser suficientes para evitar la materialización de los riesgos y minimizar el impacto de sus consecuencias. Norma Tercera. Actividades de Control 14 Se encuentran claramente definidas las actividades de control en cada proceso, para cumplir con las metas comprometidas con base en el presupuesto asignado del ejercicio fiscal.</p>
<p>Título Segundo Modelo estándar de Control Interno Capítulo I. Estructura del Modelo Numeral 9. Normas Generales, Principios y Elementos de Control Interno. Norma Cuarta. Informar y Comunicar</p>	<p>La información y comunicación son relevantes para el logro de los objetivos institucionales. Al respecto, la Administración debe establecer mecanismos que aseguren que la información relevante cuenta con los elementos de calidad suficientes y que los canales de comunicación tanto al interior como al exterior son efectivos. Usar Información relevante y de calidad Norma Cuarta. Informar y Comunicar 25 Existe en cada proceso un mecanismo para generar información relevante y de calidad (accesible, correcta, actualizada, suficiente, oportuna, válida y verificable), de conformidad con las disposiciones legales y administrativas aplicables.</p>

El Instituto FONACOT, al ser una entidad de fomento, debe cumplir con las Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento (las Disposiciones), las cuales, contienen lo concerniente a la Administración Integral de Riesgos, que se define como el conjunto de objetivos, políticas, procedimientos y acciones que se llevan a cabo para identificar, medir, vigilar, limitar, controlar, informar y revelar los distintos riesgos a que se encuentran expuestos los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento.¹⁶⁹

En materia de administración de riesgos, en el Programa de Trabajo Institucional 2022-2024, se incluyó el objetivo prioritario 3, con la estrategia prioritaria 3.3. “Implementar las acciones financieras, de administración integral de los riesgos y de control interno requeridas, con el fin de garantizar la autosuficiencia financiera y la operación del Instituto, así como procurar la mejora en las condiciones de otorgamiento de crédito a las personas trabajadoras”, y la acción puntual 3.3.3., “Atender la normatividad prudencial en materia de administración integral de riesgos, que procure la solvencia y continuidad operativa del Instituto”.¹⁷⁰

En este contexto, con la finalidad de analizar la eficiencia del INFONACOT en materia de administración integral de riesgos, en el presente resultado se desarrollan los apartados siguientes: a) Administración Integral de Riesgos; b) Operación del Comité de Riesgos; c) Atención de la normativa prudencial que procure la solvencia y continuidad operativa del Instituto, y d) Auditorías internas.

a) Administración Integral de riesgos

La administración integral de riesgos es un conjunto de procesos que consisten en identificar los riesgos a los que se encuentra expuesto el instituto FONACOT, por su actividad de otorgar y recuperar créditos y administrar recursos monetarios; asimismo permite cuantificar en términos monetarios el posible impacto de cada riesgo, mediante modelos matemáticos, metodologías y procedimientos que establece el Manual de Administración Integral de Riesgos y “las Disposiciones”, con la finalidad de evaluar los riesgos, monitorearlos, determinar sus consecuencias, y poder desarrollar acciones que permitan mantenerlos dentro de los límites de exposición aprobados por el Consejo Directivo y, en su caso, medidas correctivas y sus mecanismos de implementación en caso de que se presenten desviaciones con respecto a los límites aprobados, lo que permite procurar la solvencia y continuidad operativa del Instituto.¹⁷¹

¹⁶⁹ Artículo 1 de las Disposiciones de Carácter General aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento.

¹⁷⁰ Diario Oficial de la Federación, Programa de Trabajo Institucional 2022-2024, México, 28 de junio de 2022.

¹⁷¹ Párrafo de elaboración propia, considerando el objetivo y contenido del Manual de Administración Integral de Riesgos del INFONACOT, proporcionado mediante el oficio número SGCPE/054/2024, del 30 de abril de 2024.

Para llevar a cabo la administración integral de riesgos, las entidades de fomento deben constituir un Comité de Riesgos, una unidad especializada para desempeñar las funciones de administración integral de riesgos, y elaborar los manuales para la Administración Integral de Riesgos, que contengan los modelos y metodologías para la valuación de los distintos tipos de riesgos, así como los requerimientos de los sistemas para el análisis.¹⁷²

Por lo que se refiere a la unidad especializada para desempeñar las funciones de administración integral de riesgos, se identificó que el INFONACOT contó con la Subdirección General de Administración de Riesgos,¹⁷³ área responsable de desarrollar la estrategia para implementar el proceso y los modelos de administración integral de riesgos que permitan dirigir, administrar y controlar la exposición integral al riesgo de la institución.

En cuanto a los manuales para la Administración Integral de Riesgos, que establece el artículo 71 de “las Disposiciones”, el Instituto acreditó que contó con el “Manual de administración integral de riesgos del instituto FONACOT”¹⁷⁴ (MAIR), aprobado por su Consejo Directivo, el cual contiene los procesos, objetivos, lineamientos y políticas en materia de administración integral de riesgos, los tipos de riesgos a que está expuesto el INFONACOT, factores de riesgos, metodologías para la evaluación de riesgos, los límites aceptables de riesgos, y los reportes que se general para la evaluación anual de riesgos.

b) Operación del Comité de Riesgos

Conforme a “las Disposiciones”,¹⁷⁵ las entidades de fomento deben constituir un Comité de Riesgos, cuyo objeto será la administración de los riesgos a que se encuentran expuestas y vigilar que la realización de las operaciones se ajuste a los objetivos, políticas y procedimientos para la administración integral de riesgos, así como a los Límites Globales de Exposición al Riesgo, que hayan sido previamente aprobados por sus propios Consejos.

Se verificó que el Instituto contó con el Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR); en el análisis de los informes mensuales de las Sesiones Ordinarias del CAIR, de 2023, se constató que se reunió mensualmente con el fin de analizar los indicadores de riesgos de crédito, de mercado y de liquidez, así como los límites de exposición al riesgo de la Institución. Se observó que en los casos en los que los resultados de los indicadores se ubicaron fuera de los límites aprobados por el Consejo Directivo del INFONACOT, el CAIR propuso las acciones correctivas, como sucedió con la desviación en el Portafolio Institucional (POI) y la desviación en el límite de la Prueba de Liquidez (PDL), donde el CAIR propuso, en la doceava sesión celebrada el 20 de diciembre del 2023, acciones correctivas para llevarse a cabo en el periodo diciembre 2023 a diciembre de 2024.

172 Artículos 63, 66 y 71 de las Disposiciones de Carácter General aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento.

173 Manual de Organización General del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, proporcionado al grupo auditor con el Oficio Núm. SGCPE/054/2024 del 30 de abril del 2024.

174 Los Manuales de Administración Integral de Riesgos recibidos cuentan con fecha de vigencia Diciembre de 2021, Marzo de 2023 y Diciembre de 2023. Para los análisis realizados, el grupo auditor se basó en el Manual con fecha de vigencia de Marzo de 2023.

175 Artículo 63 de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento.

c) Atención de la normativa prudencial que procure la solvencia y continuidad operativa del Instituto

En el análisis del Informe de Riesgos de diciembre de 2023, presentado por el CAIR en la Primera Sesión Ordinaria del 2024 del Consejo Técnico del INFONACOT, el grupo auditor observó que la Unidad para la Administración Integral de Riesgos identificó que los principales riesgos a los que el INFONACOT estuvo expuesto, riesgo de crédito, de mercado, de liquidez, operativo, tecnológico y legal, cuyos conceptos y resultados se exponen a continuación:

Riesgo de Crédito

En el Informe de Riesgos del Instituto, se señala que el riesgo de crédito se origina principalmente por la potencial falta de pago de sus acreditados o de una contraparte de las operaciones financieras, y que el principal factor de riesgo es el desempleo, debido a que la recuperación de la cartera se realiza mediante el centro de trabajo o patrón de cada trabajador. En el análisis del Informe de Riesgos de diciembre de 2023, el grupo auditor identificó que el INFONACOT consideró para el análisis de riesgo de crédito lo siguiente: el monto de las reservas preventivas de la cartera de crédito conforme a su grado de riesgo (Alto, medio, bajo); la concentración de la cartera por región geográfica y por sector económico, y el Valor en Riesgo de Crédito (VaR de crédito).

¹⁷⁶ Los resultados se presentan a continuación:

- **Monto de las reservas preventivas de la cartera de crédito**

Conforme al Manual de Administración Integral de Riesgos, el INFONACOT deberá constituir reservas preventivas conforme a los grados de riesgo de la cartera, considerando factores como son número de atrasos mensuales en la vida del crédito, antigüedad del trabajador en su empleo, entre otros. El monto de reservas preventivas se muestra en la tabla siguiente:

RESERVAS PREVENTIVAS DEL INFONACOT AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022 Y 2023
(Miles de pesos y porcentajes)

Concepto	2022	% de reserva sobre cartera total	2023	% de reserva sobre cartera total	Límite específico 2023
Reservas preventivas	2,683,456.5	7.3	3,485,552.7	7.4	<=10.11%
Cartera de Crédito total	36,791,864.0	n.a.	47,078,456.9	n.a.	n.a.

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con información del Informe de Riesgos del Comité de Administración Integral de Riesgos de diciembre de 2022 y 2023, proporcionada por el Instituto FONACOT mediante el oficio número SGCPE/071/2024, del 30 de junio de 2024, y los Estados Financieros dictaminados al 31 de diciembre del 2023, proporcionada por el Instituto FONACOT mediante el oficio número SGCPE/054/2024, del 30 de abril de 2024.

n.a. No aplica.

Se identificó que, al 31 de diciembre del 2023, las reservas preventivas del INFONACOT fueron del 7.4% de la cartera de crédito total, por lo que este indicador se encontró dentro del límite aprobado por el Consejo Directivo, de 10.11%, monto similar a lo observado en diciembre de 2022.

¹⁷⁶ Conforme al Manual de Administración Integral de Riesgos del INFONACOT, el Valor en Riesgo de Crédito (VaR de crédito) mide la pérdida que podría enfrentar el Instituto con un nivel de confianza del 99.0%, de acuerdo con los supuestos, parámetros y metodología aprobados en el INFONACOT en el Manual de Administración Integral de Riesgos.

- **Concentración de la cartera por región geográfica y por sector económico**

En cuanto a la concentración de la cartera, el INFONACOT empleó el índice Herfindahl-Hirschman (IHH), medida generalmente aceptada para evaluar y dar seguimiento a la concentración del saldo de la cartera. Los resultados de este indicador, para el periodo 2021-2023, se presentan en la tabla siguiente:

CONCENTRACIÓN DE LA CARTERA DEL INSTITUTO FONACOT, 2021-2023
(Porcentaje y puntos)

Concepto	Índice Herfindahl-Hirschman (IHH)			Explicación*
	2021	2022	2023	
Nivel de Riesgo	7,539.1	7,968.5	8,164.2	8,614, que es mayor a 2500 indica una cartera moderadamente concentrada.
Zona Geográfica	3,013.9	3,050.3	3,043.4	3,043.4 que es mayor a 2500 indica una cartera altamente concentrada.
Sector económico	1,035.5	1,034.9	1,052.9	1,052.9 que es mayor a 100 indica una cartera altamente distribuida
Grado de Riesgo	3,930.6	4,099.6	4,471.1	4,471.1 indica una cartera altamente concentrada

FUENTE: elaborado por el grupo auditor Auditoría Superior de la Federación con información del Informe de Riesgos del Comité de Administración Integral de Riesgos de diciembre de 2023, proporcionada por el Instituto FONACOT mediante el oficio número SGCP/071/2024, del 30 de junio de 2024, y los Estados Financieros dictaminados al 31 de diciembre del 2023, proporcionada por el Instituto FONACOT mediante el oficio número SGCP/054/2024, del 30 de abril de 2024.

Nota: Un IHH por debajo del 100 indica una cartera altamente distribuida;
Un IHH por debajo de 1500 indica una cartera no concentrada;
Un IHH entre el 1500 y el 2500 indica una cartera moderadamente concentrada;
Un IHH por arriba del 2500 indica una cartera altamente concentrada.
Un IHH igual a 10,000 expresa una concentración en una sola entidad o persona.

Se identificó que los resultados del índice mostraron que la cartera del Instituto, en 2023, se concentró en la región norte del país, esto debido a la localización de numerosos centros de trabajo en dicha zona, los cuales pertenecieron principalmente a los sectores económicos de las industrias de la transformación y la manufactura.

- **Valor en Riesgo de Crédito (VaR de crédito)**

Respecto del indicador “Valor de Riesgo de Crédito”, mediante el cual se estima la pérdida que podría enfrentar el Instituto por incumplimientos de su cartera de crédito, el Instituto reportó el resultado siguiente:

VALOR EN RIESGO DE CRÉDITO DEL INFONACOT AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022 Y 2023
(Miles de pesos y porcentajes)

Concepto	2022 (%)	2023 (%)	Límite específico (%)	Variación 2023 vs 2022
VaR crédito	18.64	18.7	<=25.7%	0.1 p.p.
Nivel de confianza	99.0	99.0	n.a.	0.0 p.p.
Saldo de la cartera BG	36,791,864.0	47,078,456.9	n.a.	28.0%

FUENTE: elaborado por el grupo auditor con información del Informe de Riesgos del Comité de Administración Integral de Riesgos de diciembre de 2023, proporcionada por el Instituto FONACOT mediante el oficio número SGCP/071/2024, del 30 de junio de 2024, y los Estados Financieros dictaminados al 31 de diciembre del 2023, proporcionada por el Instituto FONACOT mediante el oficio número SGCP/054/2024, del 30 de abril de 2024.

n.a. No aplica.
p.p. Puntos porcentuales.

El resultado de VaR de crédito, al 31 de diciembre del 2023, reflejó que la probabilidad de que se pierda más del 18.7% del saldo de la cartera total, es del 1.0%; resultado que se encontró dentro del límite aprobado por el Consejo Directivo, de menor o igual a 25.7%, resultado similar al observado para diciembre de 2022.

Riesgo de Mercado

Conforme a la nota 24 de los Estados Financieros dictaminados del ejercicio 2023 del INFONACOT, el riesgo de mercado se define como la pérdida potencial en el valor de los activos financieros debido a movimientos adversos en los factores de riesgo que intervienen en su precio, como son tasa de interés fija o variable, la sobretasa, tipo de cambio y precio¹⁷⁷. En el análisis del Informe de riesgos de diciembre de 2023, el grupo auditor identificó que los indicadores para el análisis del riesgo de mercado utilizados por el Instituto fueron el Valor en Riesgo de Mercado (VaR de mercado) y el Valor en Riesgo de Crédito Contraparte (VaRc). Los resultados de dichos indicadores se presentan a continuación:

- **Valor en Riesgo de Mercado (VaR de mercado)**¹⁷⁸

Los resultados a diciembre de 2022 y 2023 fueron los siguientes:

VALOR EN RIESGO DE MERCADO DEL INFONACOT AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022 Y 2023
(Porcentajes)

Concepto	2022 (%)	2023 (%)	Límite específico (%)	Variación 2023 vs 2022 (p.p.)
VaR de mercado	0.0	0.0	<=2.875	0.0

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con base en la información de las primeras Sesiones Ordinarias del Comité de Administración Integral de Riesgos de 2022 a 2024, proporcionada por el Instituto FONACOT mediante el oficio número SGCPE/054/2024, del 30 de abril de 2024.

Se observó que, al cierre de diciembre de 2023, la estimación de pérdida máxima de las inversiones del Portafolio Institucional fue de 0.0%, resultado que se encontró dentro del límite aprobado por el Consejo Directivo que es de menor o igual a 2.875%.

- **Valor en Riesgo de Crédito Contraparte (VaRc)**¹⁷⁹

Los resultados a diciembre de 2022 y 2023 fueron los siguientes:

¹⁷⁷ Estados Financieros dictaminados del ejercicio 2023 del INFONACOT, proporcionados con el oficio núm. SGCPE/054/2024 del 30 de abril de 2024.

¹⁷⁸ Conforme al Informe de Riesgos de diciembre de 2023, proporcionado por el Instituto FONACOT, mediante el oficio número SGCPE/071/2024, del 30 de junio de 2024, el valor en riesgo de mercado (VaR de mercado) estima la pérdida que podría registrar el portafolio en un intervalo de tiempo establecido, de acuerdo con la metodología de simulación sobre el comportamiento futuro del portafolio en función de los cambios en los factores de riesgo observados en la historia, diariamente en un periodo de 500 días, con un nivel de confianza de 99.5%.

¹⁷⁹ Conforme al Informe de Riesgos de diciembre de 2023, proporcionado por el Instituto FONACOT, mediante el oficio número SGCPE/071/2024, del 30 de junio de 2024, el Valor en riesgo de crédito de contraparte, mide la posible pérdida que podría enfrentar el INFONACOT derivado del incumplimiento de las obligaciones contractuales por parte de las contrapartes con las que mantiene operación y en este caso, específicamente instrumentos financieros.

VALOR EN RIESGO DE CONTRAPARTE DEL INFONACOT AL 31 DE DICIEMBRE DE 2022 y 2023
(Miles de pesos y porcentajes)

Concepto	2022	2023	Límite específico (%)	Variación 2023 vs 2022
VaRc	1.7305%	1.9583%	<=6.58%	0.2278 p.p.
Portafolio Total (Deudores por Reporto)	1,110,948.2	1,796,285.4	n.a.	61.7%

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con base en la información de las primeras Sesiones Ordinarias del Comité de Administración Integral de Riesgos de 2022 a 2024, proporcionada por el Instituto FONACOT mediante el oficio número SGCP/054/2024, del 30 de abril de 2024.

p.p. Puntos porcentuales.

n.a. No aplica

Se identificó que, al cierre de diciembre de 2023, la pérdida máxima estimada por motivos de incumplimiento de la contraparte fue de 1.9583% del portafolio institucional, resultado se encontró dentro del límite aprobado por el Consejo Directivo, de menor o igual a 6.58%. Dicho resultado fue superior al observado en 2022, de 1.7303%, sin que ello signifique un aumento significativo sobre este riesgo.

Riesgo de Liquidez

Conforme al Manual de Administración Integral de Riesgos del Instituto, el riesgo de liquidez, considera como factor de riesgo la pérdida potencial por la imposibilidad o dificultad para renovar pasivos o contratar otros en condiciones normales para el INFONACOT, por la venta anticipada o forzosa de activos o descuentos a descuentos inusuales para hacer frente a sus obligaciones, o bien, por el hecho de que una posición no pueda ser oportunamente enajenada, adquirida o cubierta mediante el establecimiento de una posición contraria equivalente. Mediante el análisis del Informe de riesgos del ejercicio 2023, el grupo auditor identificó que los principales elementos considerados por el Instituto para el análisis del riesgo de liquidez fueron la prueba de coeficiente de liquidez y las brechas de liquidez. Los resultados se presentan a continuación:

- **Prueba de Coeficiente de liquidez**

PRUEBA DE COEFICIENTE DE LIQUIDEZ DE 2023 DEL INFONACOT
(Porcentaje)

Concepto	2022 (%)	2023 (%)	Límite específico (%)	Variación 2023 vs 2022 (%)
Riesgo de Liquidez	140.67	74.24	>=100.00%	(66.43)

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con base en la información de las primeras Sesiones Ordinarias del Comité de Administración Integral de Riesgos de 2020 a 2024, proporcionada por el Instituto FONACOT mediante el oficio número SGCP/054/2024, del 30 de abril de 2024.

Se observó que para determinar si se cuenta con los activos líquidos suficientes para soportar un periodo de estrés de 30 días, el Instituto realizó la prueba de liquidez, para el mes de diciembre 2023, con un resultado de 74.24%, menor límite de 100% que estableció el Consejo Directivo del INFONACOT; además, se observó en el análisis de brechas de liquidez, que se refiere al análisis de flujo de efectivo de entradas y salidas con cortes a 7, 31, 92, 184 y 366 días, que el flujo de efectivo estimado fue suficiente para cubrir las salidas (la brecha no es negativa).

- **Brechas de liquidez.**

El resultado de las brechas de liquidez para 2023 fue el siguiente:

ANÁLISIS DE BRECHAS DE LIQUIDEZ DEL INFONACOT, DE DICIEMBRE DE 2023
(Millones de pesos)

Concepto	1 a 7 días	8 a 31 días	32 a 92 días	93 a 184 días	185 a 366 días
Activos	3,635.76	4,007.27	10,696.97	18,572.70	24,942.28
Pasivos	547.58	3,999.27	6,800.85	15,247.52	18,875.61
Brecha activo-pasivo	3,088.17	8.00	3,896.12	3,325.18	6,066.67
Brecha acumulada	3,088.17	3,096.18	6,992.30	10,317.48	16,384.15

FUENTE: elaborado por el grupo auditor con información del Informe de Riesgos del Comité de Administración Integral de Riesgos de diciembre de 2023, proporcionada por el Instituto FONACOT mediante el oficio número SGCP/E/071/2024, del 30 de junio de 2024.

Para el análisis de Brechas de liquidez, el INFONACOT, empleó el saldo de los créditos y sus intereses al cierre del mes de diciembre de 2023, así como los gastos operativos y financieros por un horizonte de tiempo de hasta 366 días. Los resultados de las brechas mostraron que el INFONACOT no proyectó flujos de salida efectivo mayores a los flujos de entrada de efectivo, en ningún horizonte de tiempo, por lo que bajo este análisis, el INFONACOT no presentará escenarios de estrés de su liquidez.

Riesgo Operacional

Conforme al Manual de Administración Integral de Riesgos, se refiere a la pérdida potencial por fallas o deficiencias en los controles internos, por errores en el procesamiento y almacenamiento de las operaciones o en la transmisión de información, así como por resoluciones administrativas y judiciales adversas, fraudes o robos y eventos externos y comprende, entre otros, al riesgo tecnológico y al riesgo legal.

El nivel de tolerancia de riesgos operacionales del INFONACOT se presenta a continuación:

NIVEL DE TOLERANCIA DE RIESGOS OPERACIONALES DEL INFONACOT, 2022-2023
(Porcentaje)

Concepto	2022 (%)	2023 (%)	Nivel de Tolerancia	Variación 2023 vs 2022 (%)
Riesgos operacionales	30.0%	6.11%	<= 10.0%	(23.89)

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con base en la información de las primeras Sesiones Ordinarias del Comité de Administración Integral de Riesgos de 2022 a 2024, proporcionada por el Instituto FONACOT mediante el oficio número SGCP/E/054/2024, del 30 de abril de 2024.

Se identificó que al cierre de 2023, el nivel de tolerancia a los riesgos operacionales fue de 6.11%, por lo que se encontró dentro del límite establecido en el Manual de Administración Integral de Riesgos. Es de resaltar que dicho indicador presentó una mejoría respecto de la observaba para diciembre de 2022, que fue de 30.0%.

Riesgo Tecnológico

En el Manual de Administración Integral de Riesgos del Instituto FONACOT, apartado “XIII. Riesgo Tecnológico”, se define como factor de riesgo “la pérdida potencial por daños, interrupción, alteración o fallas derivadas del uso o dependencia en el hardware, software, sistemas, aplicaciones, redes y cualquier otro canal de distribución de información en la presentación de servicios con los clientes o derechohabientes del Instituto FONACOT”.

Respecto del riesgo tecnológico, se identificó que el Instituto contó con 20 indicadores para evaluarlo, de los cuales el indicador denominado “Plataformas tecnológicas obsoletas y/o desactualizadas (aplicativos KRI0008)”, durante el periodo 2020-2023, registró un resultado que se ubicó por arriba del nivel de tolerancia de menor o igual a 2.0%, definido para dicho riesgo, como se muestra en la tabla siguiente:

RESULTADO DEL INDICADOR DE RIESGO TECNOLÓGICO REFERENTE A PLATAFORMAS TECNOLÓGICAS OBSOLETAS DEL INFONACOT, 2019-2023
(Porcentaje)

Concepto	Nivel de Tolerancia	2019 (%)	2020 (%)	2021 (%)	2022 (%)	2023 (%)	Variación 2023 vs 2022 (%)	Variación 2023 vs 2019 (%)
Plataformas tecnológicas obsoletas y/o desactualizadas (aplicativos KRI0008)	<= 2.0%	n.d.	25.0%	25.0%	25.0%	7.13%	(17.9)	(17.9)

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con base en los informes presentados en las primeras Sesiones Ordinarias del Comité de Administración Integral de Riesgos de cada uno de los años del periodo 2020-2024, proporcionados por el Instituto FONACOT mediante el oficio número SGCP/E/054/2024, del 30 de abril de 2024.

Nota: <=Menor o igual a 2.
n.d. No disponible.

Se identificó que, en el periodo 2020-2022, el resultado del riesgo tecnológico “Plataformas tecnológicas obsoletas y/o desactualizadas (aplicativos KRI0008)” reportado por el Instituto fue de 25.0%, superior en 23 puntos al nivel de tolerancia aprobado por el Consejo Directivo en el Manual de Administración Integral de Riesgos de <= 2.0%, y que si bien, en 2023, se redujo a 7.13%, dicho valor continuó ubicándose por arriba del nivel de tolerancia.

En cuanto a las acciones correctivas del Instituto para la administración del riesgo de “Plataformas tecnológicas obsoletas y/o desactualizadas (aplicativos KRI0008)”, en el análisis del informe presentado al CAIR en septiembre de 2023, se identificó que la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación informó que los efectos negativos que se podrían producir en el funcionamiento del Instituto son: a) Pérdidas derivadas de vulneraciones en los sistemas de seguridad, daños por ataques informáticos, robo de información, inadecuada utilización de claves de acceso y/o niveles de autorización; b) Pérdidas derivadas de incidencias en el negocio y de fallos en los sistemas (hardware, software, telecomunicaciones) e interrupción/incidencias en el suministro; y c) Daño temporal o permanente a las bases de datos.

Además, se observó que en el informe correspondiente a diciembre de 2023, presentado al CAIR en la Primera Sesión Ordinaria de 2024, el Instituto FONACOT reportó que el riesgo “Plataformas tecnológicas obsoletas y/o desactualizadas (aplicativos KRI0008)” registró un valor de 7.13%. No obstante, el Instituto no sustentó las acciones correctivas para la administración del citado riesgo.

De lo anterior, se identifica la necesidad de que el Instituto implemente mecanismos y actividades de control para asegurar que se apliquen acciones correctivas para que el valor del indicador de riesgo tecnológico referente a “Plataformas tecnológicas obsoletas y/o desactualizadas (aplicativos KRI0008)”, se ubique dentro del nivel de tolerancia aprobado por el Consejo Directivo en el Manual de Administración Integral de Riesgos. La relevancia de la gestión eficaz del citado riesgo tecnológico radica en que los sistemas tecnológicos son esenciales para la operación del Instituto, dichos sistemas almacenan datos sensibles, como información financiera y datos personas de las personas trabajadoras que cuentan con créditos, por lo que su atención es relevante para proteger los activos de la empresa, prevenir interrupciones por un ataque cibernético o una falla del sistema, garantizar la continuidad de las operaciones negocio, proteger la información personal de los acreditados, y cumplir con las regulaciones en la materia.

Riesgo legal

Conforme al Manual de Administración Integral de Riesgos, el riesgo legal es la pérdida potencial por el incumplimiento de las disposiciones legales y administrativas aplicables, la emisión de resoluciones administrativas y judiciales desfavorables y la aplicación de sanciones, en relación con las operaciones que el INFONACOT lleva a cabo. A continuación, se presenta la cuantificación de riesgo legal del INFONACOT para el periodo 2019-2023:

RIESGO LEGAL DE INFONACOT, 2022-2023
(Número de asuntos, miles de pesos y porcentajes)

Tipo de juicio	2022		2023		Variación 2023 vs 2022 (%)	
	Asuntos	Pérdida potencial	Asuntos	Pérdida potencial	Asuntos	Pérdida potencial
Contencioso	36	14,290.5	41	32,060.5	13.9	124.3
Laboral	140	65,228.0	137	65,512.3	(2.1)	0.4
Total	176	79,518.5	178	97,572.8	1.1	22.7

FUENTE: elaborado por el grupo auditor de la Auditoría Superior de la Federación, con base en la información de las primeras Sesiones Ordinarias del Comité de Administración Integral de Riesgos de 2020 a 2024, proporcionada por el Instituto FONACOT mediante el oficio número SGCPE/054/2024, del 30 de abril de 2024.

Se identificó que, al cierre de 2023, el CAIR informó que la cuantificación de la pérdida potencial de lo contencioso fue por 32,060.5 miles de pesos, por concepto de 41 juicios contenciosos y 65,512.3 miles de pesos por concepto de 137 juicios laborales.

d) Auditorías internas

El Instituto informó que la Dirección de Auditoría Interna practicó la “Auditoría en Administración de Riesgos 04/2023”, con el objetivo de determinar la suficiencia, integridad, consistencia y grado de integración de los sistemas de procesamiento de información y para el análisis de riesgos, así como la consistencia, precisión, integridad, oportunidad y validez de las fuentes de información y

bases de datos utilizadas en los modelos de medición. Se identificó que la auditoría determinó una calificación de “Satisfactorio-estable”¹⁸⁰ para la Unidad para la Administración Integral de Riesgos y la Dirección de Crédito, así como 2 observaciones por inconsistencias en la Base de Datos de Pérdidas Operativas Históricas y en información presentada al CAIR, con fecha compromiso de atención del 9 y 15 de enero del 2024, las cuales fueron solventadas.

Además, se verificó que el Comité de Administración Integral de Riesgos del INFONACOT tomó conocimiento del informe de la “Auditoría en Administración de Riesgos 04/2023”, en su Primera Sesión Ordinaria celebrada el 31 de enero del 2024.

El Instituto informó que durante el año 2023, la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, no estableció programas preventivos o correctivos tendientes a eliminar irregularidades o desequilibrios financieros que puedan afectar la liquidez, solvencia o estabilidad del Instituto.

Conclusión:

En el análisis integral de los resultados del Instituto FONACOT, en 2023, en la Administración Integral de Riesgos, el grupo auditor concluye que la entidad fiscalizada acreditó que implementó las acciones para la administración integral de riesgos y de control interno, con el fin de procurar su solvencia y continuidad operativa, ya que contó con el Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR), el cual sesionó mensualmente, con el fin de analizar los indicadores de riesgos de crédito, de mercado y de liquidez, así como los límites de exposición al riesgo de la Institución, y sustentó que, en los casos en los que los indicadores registraron resultados fuera de los límites aprobados por el Consejo Directivo del INFONACOT, el CAIR propuso las acciones correctivas.

No obstante, se identificó un área de mejora referente a establezca e implemente las acciones y mecanismos correctivos en la actualización de aplicativos, con la finalidad de reducir el riesgo de “Plataformas tecnológicas obsoletas y/o desactualizadas (aplicativos KRI0008)”, como se detalla a continuación.

Administración Integral de Riesgos

El Instituto FONACOT acreditó que, en 2023, contó con la Subdirección General de Administración de Riesgos, área responsable de desarrollar la estrategia para implementar el proceso y los modelos de administración integral de riesgos que permitan dirigir, administrar y controlar la exposición integral al riesgo de la institución. Asimismo, acreditó que contó con el “Manual de administración integral de riesgos del instituto FONACOT”, aprobado por su Consejo Directivo, el cual contiene los procesos, objetivos, lineamientos y políticas en materia de administración integral de riesgos, los tipos de riesgos a que está expuesto el INFONACOT, factores de riesgos, metodologías para la evaluación de riesgos, los límites aceptables de riesgos, y los reportes que se general para la evaluación anual de riesgos, en términos del artículo 134, párrafo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 7, fracciones I y IV de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; artículos 63, 66 y 71 de las Disposiciones de Carácter General aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento; artículo 43 del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; estrategia prioritaria 3.3 del Programa de Trabajo Institucional 2022-2024.

180 Conforme al apartado “Definiciones de la Calificación de Auditoría” del Informe de Auditoría Interna/ Satisfactorio-estable significa “El diseño y la operación de los controles son satisfactorios para administrar el riesgo. Sin embargo se pueden haber identificado deficiencias. La unidad auditada tiene la intención y la capacidad de solucionar las observaciones de auditoría en un tiempo razonable.

Operación del Comité de Riesgos

El Instituto contó con el Comité de Administración Integral de Riesgos (CAIR), el cual se reunió mensualmente, en 2023, con el fin de analizar los indicadores de riesgos de crédito, de mercado y de liquidez, así como los límites de exposición al riesgo de la Institución. Se observó que en los casos en los que los resultados de los indicadores se ubicaron fuera de los límites aprobados por el Consejo Directivo del INFONACOT, el CAIR propuso las acciones correctivas, como sucedió con la desviación en el Portafolio Institucional (POI) y la desviación en el límite de la Prueba de Liquidez (PDL), en términos del artículo 134, párrafo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 7, fracciones I y IV de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; artículos 24, 25, 33 de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores; artículos 64, fracción II, inciso a) y e), 66 y 71 de las Disposiciones de Carácter General aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento; artículos 43, 46, fracciones XI, XII y XIII del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores y del Título Segundo, Capítulo I, Numeral 9, Norma Segunda Administración de Riesgos, Principio y elemento de control 6, Objetivos 6.01, 6.03, 6.05 y 6.06; Norma Tercera. Actividades de Control, numeral 14, Norma Cuarta. Informar y Comunicar, numeral 25 del ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno.

Atención de la normativa prudencial que procure la solvencia y continuidad operativa del Instituto

En cuanto a la atención de la normativa prudencial que procure la solvencia y continuidad operativa del Instituto, la Unidad para la Administración Integral de Riesgos identificó que los principales riesgos a los que el INFONACOT está expuesto son: 1) riesgo de crédito, 2) riesgo de mercado, 3) riesgo de liquidez, 4) riesgo operativo, 5) riesgo tecnológico y 6) riesgo legal.

Se observó que de los 6 tipos de riesgo, 4 (de crédito, de mercado, operativo, y legal) se encontraron dentro de los límites permitidos por la administración, en 2023. Respecto del riesgo de liquidez, el Instituto sustentó que, al no ubicarse dentro del límite establecido por el Consejo Directivo, se definió y aprobó la acción correctiva aprobada a implementarse en 2024.

Respecto del riesgo tecnológico, se identificó que el Instituto contó con 20 indicadores para evaluarlo, de los que el indicador denominado "Plataformas tecnológicas obsoletas y/o desactualizadas (aplicativos KRI0008)", durante el periodo 2020-2023, registró un resultado que se ubicó por arriba del nivel de tolerancia de menor o igual a 2.0%, definido para dicho riesgo. Se identificó que, en el periodo 2020-2022, el resultado del citado indicador fue de 25.0%, superior en 23 puntos al nivel de tolerancia aprobado por el Consejo Directivo en el Manual de Administración Integral de Riesgos de $\leq 2.0\%$, y que si bien, en 2023, se redujo a 7.13%, dicho valor continuó ubicándose por arriba del nivel de tolerancia.

En cuanto a las acciones correctivas, en el análisis del informe presentado al CAIR en septiembre de 2023, se identificó que si bien la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación informó que los efectos negativos que se podrían producir en el funcionamiento del Instituto son: a) Pérdidas derivadas de vulneraciones en los sistemas de seguridad, daños por ataques informáticos, robo de información, inadecuada utilización de claves de acceso y/o niveles de autorización; b) Pérdidas derivadas de incidencias en el negocio y de fallos en los sistemas (hardware, software, telecomunicaciones) e interrupción/incidencias en el suministro; y c) Daño temporal o permanente a las bases de datos, el Instituto no sustentó las acciones correctivas para la administración del citado riesgo, en términos del artículo 134, párrafo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 7, fracciones I y IV de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; artículo 68, fracción I de las Disposiciones de Carácter General aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento; artículo 66, fracción IV del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, y la función 3, del apartado 1.0.2.0.0.0 Subdirección General de Administración de Riesgos del Manual de Organización del INFONACOT.

De lo anterior, se identifica la necesidad de que el Instituto implemente mecanismos y actividades de control para asegurar que se apliquen acciones correctivas para que el valor del indicador de riesgo tecnológico referente a “Plataformas tecnológicas obsoletas y/o desactualizadas (aplicativos KRI0008)”, se ubique dentro del nivel de tolerancia aprobado por el Consejo Directivo en el Manual de Administración Integral de Riesgos. La relevancia de la gestión eficaz del citado riesgo tecnológico radica en que los sistemas tecnológicos son esenciales para la operación del Instituto, dichos sistemas almacenan datos sensibles, como información financiera y datos personas de las personas trabajadoras que cuentan con créditos, por lo que su atención es relevante para proteger los activos de la empresa, prevenir interrupciones por un ataque cibernético o una falla del sistema, garantizar la continuidad de las operaciones negocio, proteger la información personal de los acreditados, y cumplir con las regulaciones en la materia.

Auditorías Internas

El Instituto sustentó que, en 2023, la Dirección de Auditoría Interna practicó la “Auditoría en Administración de Riesgos 04/2023”, en cuyo resultado la Unidad para la Administración Integral de Riesgos y la Dirección de Crédito tuvo una calificación de “Satisfactorio-estable”; respecto de las dos observaciones formuladas por inconsistencias en la Base de Datos de Pérdidas Operativas Históricas, informó que fueron solventadas, lo anterior, en términos del artículo 134, párrafo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 7, fracciones I y IV de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; artículo 69 de las Disposiciones de Carácter General aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento, y artículo 73, fracción I del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

011 Pre-recomendación 011

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, mediante la Subdirección General de Administración Integral de Riesgos y la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación, implemente acciones correctivas para que el valor del indicador de riesgo tecnológico referente a “Plataformas tecnológicas obsoletas y/o desactualizadas (aplicativos KRI0008)”, se ubique dentro del nivel de tolerancia aprobado por el Consejo Directivo en el Manual de Administración Integral de Riesgos, con el fin de reducir los posibles impactos referentes: a) Pérdidas derivadas de vulneraciones en los sistemas de seguridad, daños por ataques informáticos, robo de información, inadecuada utilización de claves de acceso y/o niveles de autorización; b) Pérdidas derivadas de incidencias en el negocio y de fallos en los sistemas (hardware, software, telecomunicaciones) e interrupción/incidencias en el suministro, y c) Daño temporal o permanente a las bases de datos, en términos del artículo 134, párrafo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; artículo 7, fracciones I y IV de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; artículo 68, fracción I de las Disposiciones de Carácter General aplicables a los Organismos de Fomento y Entidades de Fomento; artículo 66, fracción IV del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, y la función 3, del apartado 1.0.2.0.0.0 Subdirección General de Administración de Riesgos del Manual de Organización del INFONACOT, e informe a la Auditoría Superior de la Federación de las medidas emprendidas.

REVISÓ:

Lic. Ricardo Arturo Cardenas Ovalle
Subdirector de Área

Lic. Gilberto Ortiz Rodríguez
Director de Área

AUTORIZÓ:

Lic. Hugo Tulio Félix Clímaco
Director General

Mtro. Rigoberto Ruiz Cardona
Subdirector de Área

ELABORÓ:

Mtra. Alejandra García Romero
Jefe de Departamento

Lic. Jaime García Zamudio
Coordinador de Auditores de Fiscalización

Mtra. Olga Irais González Ramírez
Coordinadora de Auditores de Fiscalización

Lic. María Fernanda Soriano Soriano
Auditora de Fiscalización "B"

Lic. Richard González Buendía
Auditor de Fiscalización "B"

No se omite indicar que la presente Cédula de Resultados Finales contiene datos que, de conformidad con la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y demás disposiciones en materia de transparencia y acceso a la información pública, pueden clasificarse como información confidencial y, su tratamiento estará sujeto a las obligaciones impuestas por la citada legislación, lo anterior para los efectos de implementación de los medios legales que considere procedentes.

