Procedimientos de Crédito PRO–001, PRO–CRE–002, PRO–DUCJF–003, PRO–CRE–004 y PRO–DUCFOS–013

Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero

Dirección Ejecutiva de Contraloría Interna

Clave del acto: 07/2022

Visita de Mejora, ejercicio fiscal 2022

CÉDULA DE RESULTADOS DEFINITIVOS

Diciembre de 2022

Contenido

Definiciones	3
Resultado 1. Con Observaciones y Recomendaciones	5
Resultado 2. Con Observaciones y Recomendaciones	13
Resultado 3. Con Observaciones y Recomendaciones	22
Resultado 4. Con Observaciones y Recomendaciones	32
Resultado 5. Con Observaciones y Recomendaciones	50
Servidores públicos responsables de atender las observaciones	57
Personal comisionado que determinó las observaciones	58

Definiciones

- **Contraloría Interna**: Dirección Ejecutiva de Contraloría Interna de la Entidad, área responsable de la estructura organizacional de los Procedimientos del Proceso de Crédito en términos del apartado B, numeral 3 del Manual de Crédito, y Enlace de Simplificación Regulatoria en términos del Oficio DG/DECI/284/2015.

- **Dirección de Crédito**: A partir del 1° de abril de 2022, Dirección de Unidad Corporativa de Crédito, anteriormente Dirección General Adjunta de Crédito.

- **Dirección de Finanzas**: A partir del 1° de abril de 2022, Dirección de Unidad Corporativa de Finanzas, Operaciones y Sistemas, anteriormente Dirección General Adjunta de Finanzas, Operaciones y Sistemas.

- **Dirección de Promoción**: A partir del 1° de abril de 2022, Dirección de Unidad Corporativa de Promoción de Negocios y Coordinación Regional, anteriormente Dirección General Adjunta de Promoción de Negocios y Coordinación Regional.

- **Dirección Jurídica**: A partir del 1° de abril de 2022, Dirección de Unidad Corporativa Jurídica y Fiduciaria, anteriormente Dirección General Adjunta Jurídica y Fiduciaria.

- **Entidad o Financiera**: Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero.

- **Estatuto Orgánico**: Estatuto Orgánico de la Entidad.

- **Guía GUI-DECI-001**: Guía para la elaboración, revisión, aprobación y publicación de documentos normativos, emitida por la Contraloría Interna, fecha de actualización del 18 de junio de 2020.

- **Guía GUI-DECI-003**: Guía de contenido y estilo de documentos normativos y no normativos, emitida por la Contraloría Interna, fecha de actualización del 18 de junio de 2020.

- **Ley Orgánica**: Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, última reforma del 9 de septiembre de 2022.

- **Ley Orgánica de la Entidad**: Ley Orgánica de la Entidad, última reforma del 11 de mayo de 2022.

- **Manual de Crédito**: Lineamientos y Manual de Crédito de la Entidad, emitido por la Dirección de Unidad Corporativa de Crédito, fecha de actualización del 31 de marzo de 2020.

- **Manual de Organización**: Manual General de Organización de la Entidad, del 8 de diciembre de 2021, y última reforma del 2 de septiembre de 2022.

- **Oficio DG/DECI/284/2015**: Oficio DG/DECI/284/2015 emitido el 9 de septiembre de 2015, por la Contraloría Interna, en su carácter de Enlace de Simplificación Regulatoria.

- **Órgano Interno**: Órgano Interno de Control en la Entidad.

- **SANI-APF**: Sistema de Administración de Normas Internas de la Administración Pública Federal implementado por la Secretaría de la Función Pública.

Resultado 1. Con Observaciones y Recomendaciones

Registro de los procedimientos de crédito en el SANI-APF

Deber ser

La Ley Orgánica establece *"Artículo 19. [...] Los manuales y demás instrumentos de apoyo administrativo interno deberán mantenerse permanentemente actualizados. [...] los manuales de procedimientos y de servicios al público deberán estar disponibles para consulta de los usuarios y de los propios servidores públicos, a través del registro electrónico que opera la Secretaría de la Función Pública. [...]".*

De acuerdo con el Oficio DG/DECI/284/2015, el SANI-APF tiene como objetivo *"[...] administrar los inventarios de las dependencias y entidades que conforman la Administración Pública Federal, mediante el cual, la Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero, a través del Enlace de Simplificación Regulatoria (ESR) podrá solicitar movimientos al inventario vigente de normas internas. [...] Por lo anterior, al realizar algún movimiento (alta, modificación y/o eliminación) de una norma interna administrativa o una norma interna sustantiva, por parte de su área a cargo, deberá solicitar a través de oficio a un servidor en calidad de Enlace de Simplificación Regulatoria, llevar a cabo el registro de la solicitud de movimiento para poder enviarla a la SFP a través del SANI-APF, [...]".*

La Guía GUI-DECI-001 prevé *"4.1. Tipos de documentos normativos que regulan la operación y funcionamiento de la Financiera [...] Procedimiento Documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una Unidad Administrativa. [...] 4.19. Los documentos que las Unidades Administrativas de la Financiera emitan, actualicen, modifiquen o eliminen se registrarán en el Sistema de Administración de Normas Internas de la Administración Pública Federal (SANI-APF). [...] 5.1. Unidades Administrativas de la Financiera: [...] 1.1.6 Solicitar mediante oficio al Enlace de Simplificación Regulatoria, el registro en el SANI-APF de la emisión, actualización, modificación o baja del documento, de acuerdo al oficio DG/DECI/284/2015 publicado en Intranet [...] 5.2. Dirección Ejecutiva de Contraloría Interna: [...] 5.2.2. Registrar en el SANI-APF los movimientos de alta, actualización, modificación o eliminación de documentos normativos, [...]".*

El Manual de Crédito dispone *"[...] APARTADO B 3. Estructura Operacional del Proceso de Crédito Las normas y políticas de crédito se ejecutarán a través de los procedimientos del proceso de crédito de la Financiera, su autorización y sus modificaciones corresponden a las Direcciones Generales Adjuntas de acuerdo a sus ámbitos de competencia y conforme a sus facultades establecidas. [...] la Dirección Ejecutiva de Contraloría Interna será el área responsable de la estructura organizacional de los procedimientos. El Manual, los*

procedimientos y demás documentos normativos deberán publicarse en la página Institucional. [...] Glosario [...] Proceso de crédito Secuencia de actividades agrupadas por etapas que siguen cada una de las operaciones que implican riesgo de crédito.".

Ser

A fin de verificar que, los procedimientos del proceso de crédito mediante los cuales la Entidad ejecuta las normas y políticas de crédito se encuentren disponibles para consulta de los usuarios y de los propios servidores públicos, a través de su registro actualizado en el SANI-APF; este Órgano Interno, de un total de 15 procedimientos seleccionó los siguientes 5 para su revisión:

- PRO–001 Desarrollo de Negocios
- PRO–CRE–002 Evaluación y Decisión
- PRO–DUCJF–003 Contratación y Registro de las Operaciones de Crédito
- PRO–CRE–004 Mesa de Control
- PRO–DUCFOS–013 Consultar y Administrar el Historial Crediticio ante las Sociedades de Información Crediticia.

Asimismo, mediante oficio 06/565/OIC/AAIDMGP-051/2022 del 19 de agosto de 2022, solicitó, entre otra información, los procedimientos citados, y la evidencia de su registro en el SANI-APF, procediendo con la revisión de la información que en respuesta proporcionó la Contraloría Interna mediante el diverso DG/DECI/GCO/2022/078 del 2 de septiembre de 2022, y consultó el estado que guarda el registro de los procedimientos en el SANI-APF, verificándose lo siguiente:

❖ **Procedimiento Desarrollo de Negocios**

El procedimiento proporcionado corresponde al PRO–001 Desarrollo de Negocios emitido por la Dirección de Promoción con fecha de actualización 4 de agosto de 2020, y el registro más actual en el SANI-APF proporcionado corresponde al movimiento de edición con folio 22704:

Area que emite: Dirección General Adjunta de Promoción de Negocios y Coordinación Regional Clave: PRO-001
Fecha de Emisión: 04-08-2020 Fecha de Actualización: 04-08-2020 Página: 1 de 19

Folio	Tipo	Nombre	Clasificación	Homoclave	Institución	Materia	Fecha emisión	Fecha publicación	movimiento
22704	Selecc				Selecciona	Selecciona			Seleccion
22704	NIS	Procedimiento para el Desarrollo	Otros documentos	FR-NIS-0132	Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero		2005/07/18		Edición

Sin embargo, dicho procedimiento proporcionado no se encuentra disponible en el SANI-APF; debido a que, a través de la consulta en el SANI-APF se verificó que el registro proporcionado corresponde al movimiento de edición del 13 de septiembre de 2016 del procedimiento PRO–CRE-001 para el Desarrollo de Negocios emitido por la Dirección de Crédito con fecha de actualización 9 de marzo de 2016, siendo éste el que se encuentra disponible en el SANI-APF:

		Negocios		fondo	concluido	
22704	2016/09/13	Procedimiento para el Desarrollo de Negocios		Edición	Proceso concluido	Si

Área que emite: Dirección General Adjunta de Crédito — Clave: PRO-CRE-001
Fecha de Emisión: 18-07-2003 — Fecha de Actualización: 09-03-2016 — Página: 1 de 30

Consulta realizada el 22 de septiembre de 2022, a traves del SANI-APF:
https://normasapf.funcionpublica.gob.mx/NORMAS-web/restricted/norma/ConsultaNorma.jsf?idNorma=22704

Por lo anterior, el registro en el SANI-APF no se encuentra actualizado; en razón de que, siendo el procedimiento más actual el de fecha 4 de agosto de 2020, éste es el que debiera encontrarse disponible en el SANI-APF, pero contrariamente se encuentra disponible el de fecha 9 de marzo de 2016.

❖ Procedimiento Evaluación y Decisión

El procedimiento proporcionado corresponde al PRO–CRE–002 Evaluación y Decisión emitido por la Dirección de Crédito con fecha de actualización 1° de julio de 2022:

Área que emite: Dirección de Unidad Corporativa de Crédito — Clave: PRO-CRE-002
Fecha de Emisión: 04-08-2020 — Fecha de Actualización: 01-07-2022 — Página: 1 de 19
Tlaxcala 227, Colonia Escandón, Miguel Hidalgo, CP. 11800, CDMX

Sin embargo, respecto de su registro en el SANI-APF la Contraloría Interna comunicó que *"Para el caso de "Evaluación y Decisión (PRO–002)", se informa que a la fecha no se ha recibido la solicitud de registro por parte de la Unidad Administrativa responsable."*; lo cual pudo ser verificado a través de la consulta en el SANI-APF:

Folio	Tipo	Nombre
	Selecc	Evaluación y De

No se encontraron registros

Consulta realizada el 22 de septiembre de 2022, a traves del SANI-APF:
https://normasapf.funcionpublica.gob.mx/NORMAS-web/restricted/inventario/inventarioNormas.jsf

❖ Procedimiento Contratación y Registro de las Operaciones de Crédito

El procedimiento proporcionado corresponde al PRO–DUCJF–003 Contratación y Registro de las Operaciones de Crédito emitido por la Dirección Jurídica con fecha de actualización 27 de julio de 2022, y el registro más actual en el SANI-APF proporcionado corresponde al movimiento de edición con folio 22711:

Area que emite: Dirección de Unidad Corporativa Jurídica y Fiduciaria **Clave: PRO-DUCJF--003**
Fecha de Emisión: 04-08-2020 **Fecha de Actualización:** 27-07-2022 **Página:** 1 de 14

Folio	Tipo	Nombre	Clasificación	Homoclave	Institución	Materia	Fecha emisión	Fecha publicación	Ultimo movimiento
22711	Selecc*				Selecciona	Selecciona			Selecciona*
22711	NIS	Procedimiento para la Contratación y Registro de las "Operaciones" de Crédito	Otros documentos normativos Condiciones, circulares, normas.	FR-NIS-0142	Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero		2003/07/18		Edición

Sin embargo, dicho procedimiento proporcionado no se encuentra disponible en el SANI-APF; debido a que, a través de la consulta en el SANI-APF se verificó que el registro proporcionado corresponde al movimiento de edición del 13 de septiembre de 2016 del procedimiento PRO–CRE-004 Contratación y Registro de las "Operaciones" de Crédito emitido por la Dirección de Crédito con fecha de actualización 9 de marzo de 2016, siendo éste el que se encuentra disponible en el SANI-APF:

22711	2016/09/13	Procedimiento para la Contratación y Registro de las "Operaciones" de Crédito		Edición	Proceso concluido	Sí

Área que emite: Dirección General Adjunta de Crédito **Clave: PRO-CRE-004**
Fecha de Emisión: 18-07-2003 Fecha de Actualización: 09-03-2016 Página: 1 de 19

Consulta realizada el 22 de septiembre de 2022, a traves del SANI-APF:
https://normasapf.funcionpublica.gob.mx/NORMAS-web/restricted/norma/ConsultaNorma.jsf?idNorma=22711

Por lo anterior, el registro en el SANI-APF no se encuentra actualizado; en razón de que, siendo el procedimiento más actual el de fecha 27 de julio de 2022, éste es el que debiera encontrarse disponible en el SANI-APF, pero contrariamente se encuentra disponible el de fecha 9 de marzo de 2016.

❖ Procedimiento Mesa de Control

El procedimiento proporcionado corresponde al PRO–CRE–004 Mesa de Control emitido por la Dirección de Crédito con fecha de actualización 27 de septiembre de 2021, y el registro

más actual en el SANI-APF proporcionado corresponde al movimiento de edición con folio 22713:

Área que emite: Dirección General Adjunta de Crédito **Clave: PRO-CRE-004**
Fecha de Emisión: 04-08-2020 **Fecha de Actualización: 27-09-2021** **Página: 1 de 17**

Folio	Tipo	Nombre	Clasificación	Homoclave	Institución	Materia	Fecha emisión	Fecha publicación	Último movimiento
22713	Seleccione				Seleccione	Seleccione			Seleccione
22713	NIS	Procedimiento para la Mesa de Control	Otros documentos normativos Condiciones.	FR-NIS-0135	Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero		2004-02/16		Edición

Sin embargo, dicho procedimiento proporcionado no se encuentra disponible en el SANI-APF; debido a que, a través de la consulta en el SANI-APF se verificó que el registro proporcionado corresponde al movimiento de edición del 13 de septiembre de 2016 del procedimiento PRO–CRE-005 Mesa de Control emitido por la Dirección de Crédito con fecha de actualización 9 de marzo de 2016, siendo éste el que se encuentra disponible en el SANI-APF:

22713	2016/09/13	Procedimiento para la Mesa de Control		Edición	Proceso concluido	Sí

Área que emite: Dirección General Adjunta de Crédito Clave: PRO-CRE-005
Fecha de Emisión: 16-02-2004 Fecha de Actualización: 09-03-2016 Página: 1 de 32

Consulta realizada el 22 de septiembre de 2022, a traves del SANI-APF:
https://normasapf.funcionpublica.gob.mx/NORMAS-web/restricted/norma/ConsultaNorma.jsf?idNorma=22713

Por lo anterior, el registro en el SANI-APF no se encuentra actualizado; en razón de que, siendo el procedimiento más actual el de fecha 27 de septiembre de 2021, éste es el que debiera encontrarse disponible en el SANI-APF, pero contrariamente se encuentra disponible el de fecha 9 de marzo de 2016.

- **Procedimiento Consultar y Administrar el Historial Crediticio ante las Sociedades de Información Crediticia**

El procedimiento proporcionado corresponde al PRO–DUCFOS–013 Consultar y Administrar el Historial Crediticio ante las Sociedades de Información Crediticia emitido por la Dirección de Finanzas con fecha de actualización 11 de julio de 2022, y el registro más actual en el SANI-APF proporcionado corresponde al movimiento de edición con folio 22755:

Área que emite: **Dirección de Unidad Corporativa de Finanzas, Operaciones y Sistemas** Clave: **PRO-DUCFOS-013**
Fecha de Emisión: **04-08-2020** Fecha de Actualización: **11-07-2022** Página: **1 de 21**

Folio	Tipo	Nombre	Clasificación	Homoclave	Institución	Materia	Fecha emisión	Fecha publicación	Ultimo movimiento
22755	Seleccione				Seleccione	Seleccione			Seleccione
22755	NIS	Procedimiento para Consultar y Administrar el Historial Crediticio ante las SIC	Otros documentos normativos: Condiciones circulares.	FR-NIS-0144	Financiera Nacional de Desarrollo Agropecuario, Rural, Forestal y Pesquero		2005-09-28		Edición

Sin embargo, dicho procedimiento proporcionado no se encuentra disponible en el SANI-APF; debido a que, a través de la consulta en el SANI-APF se verificó que el registro proporcionado corresponde al movimiento de edición del 13 de septiembre de 2016 del procedimiento PRO–CRE-022 Consultar y Administrar el Historial Crediticio ante las Sociedades de Información Crediticia emitido por la Dirección de Crédito con fecha de actualización 9 de marzo de 2016, siendo éste el que se encuentra disponible en el SANI-APF:

		el Historial Crediticio ante las SIC		fondo	concluido	
22755	2016/09/13	Procedimiento para Consultar y Administrar el Historial Crediticio ante las SIC		Edición	Proceso concluido	Sí

Área que emite: **Dirección General Adjunta Crédito** Clave: **PRO-CRE-022**
Fecha de Emisión: **28-09-2005** Fecha de Actualización: **09-03-2016** Página: **1 de 38**

Consulta realizada el 22 de septiembre de 2022, a traves del SANI-APF:
https://normasapf.funcionpublica.gob.mx/NORMAS-web/restricted/norma/ConsultaNorma.jsf?idNorma=22755

Por lo anterior, el registro en el SANI-APF no se encuentra actualizado; en razón de que, siendo el procedimiento más actual el de fecha 11 de julio de 2022, éste es el que debiera encontrarse disponible en el SANI-APF, pero contrariamente se encuentra disponible el de fecha 9 de marzo de 2016.

Conclusión

En ese sentido, es posible concluir que, en términos del artículo 19 de la Ley Orgánica; del Oficio DG/DECI/284/2015; de los numerales 4.1, 4.19, 5.1, 1.1.6, 5.2 y 5.2.2 de la Guía GUI-DECI-001, y del apartado B 3 del Manual de Crédito, los procedimientos del proceso de crédito que debieran encontrarse disponibles para consulta de los usuarios y de los propios servidores públicos, a través de su registro en el SANI-APF, son los correspondientes al PRO–001, PRO–DUCJF–003, PRO–CRE–004 y PRO–DUCFOS–013, con fechas de actualización 4 de agosto de 2020, 27 de julio de 2022, 27 de septiembre de 2021, y 11 de julio de 2022, respectivamente; sin embargo, contrariamente se encuentran disponibles el PRO–CRE-001, PRO–CRE-004, PRO–CRE-005 y PRO–CRE-022, de forma respectiva, todos con fecha de

actualización 9 de marzo de 2016, y por lo que hace al procedimiento PRO–CRE–002 con fecha de actualización 1° de julio de 2022, aun no se encuentra registrado en el SANI-APF.

Pre Recomendación 1

Para que la Contraloría Interna, como Enlace de Simplificación Regulatoria, y responsable de la estructura organizacional de los procedimientos del proceso de crédito, de manera conjunta con las unidades administrativas responsables de la autorización y modificaciones de los procedimientos observados, tramiten ante la unidad administrativa de la Entidad correspondiste, su registro y publicación tanto en el SANI-APF como en la normateca institucional.

Lo anterior a fin de poner a disposición de los usuarios y de los servidores públicos, los procedimientos debidamente actualizados, en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 19 de la Ley Orgánica; del Oficio DG/DECI/284/2015; de los numerales 4.1, 4.19, 5.1, 1.1.6, 5.2 y 5.2.2 de la Guía GUI-DECI-001, y del apartado B 3 del Manual de Crédito, y demás preceptos correlativos en la materia.

Información complementaria presentada por la Contraloría Interna

En atención a este resultado preliminar, la Contraloría Interna mediate oficio DG/DECI/GCO/2022/105 del 19 de diciembre de 2022, entre otros comentarios, expuso lo siguiente:

> *"Con fundamento en el Manual General de Organización de la FND, apartado 8.4 establece las funciones que le corresponden a la Dirección Ejecutiva de Contraloría Interna, específicamente en el numeral 5 que a la letra dice: "Dirigir las actividades de administración y control de la Normateca Institucional de la FND", se establece que esta Dirección Ejecutiva es la responsable de registrar la normativa que genere, modifique o actualicen las áreas propietarias de los procedimientos, esto con fundamento en el Estatuto Orgánico de la Financiera, en el que se estipulan las siguientes responsabilidades a las Direcciones de Unidad Corporativa que conforman a esta institución:*
> *[...]*
> *Aunado a lo anterior, se identificó que no existe disposición normativa expresa respecto de que exista la disposición de que las unidades administrativas deban solicitar el alta tanto en la Normateca, como en el SANI-APF de los procedimientos y demás normativa que generen.*
> *[...]*
> *Aunado a lo anterior, se realizan las siguientes precisiones respecto a los procedimientos revisados en la Visita en comento:*

PRO-001 [...] el procedimiento se encuentra en proceso de actualización por la Dirección [...]
PRO-CRE-002 [...] 15 de diciembre del presente año, la Dirección [...] solicitó el registro del procedimiento en el SANI-APF, mismo que fue realizado con el número de folio 153605 [...]
PRO-DUCJF-003 [...] se solicitará a la Dirección [...] que este procedimiento [...] sea registrado en el SAN-APF.
PRO-CRE-004 [...] está en proceso de actualización por la Dirección [...]
PRO-DUCFOS-013 [...] 2 de diciembre del año en curso, se solicitó a la Dirección [...] el registro del procedimiento, por lo cual, se esté en espera de la solicitud formalizada para con ello proceder al registro."

En ese sentido, la Contraloría Interna presentó evidencia respecto del registro actualizado en el SANI-APF del procedimiento PRO–CRE–002; sin embargo, no presentó evidencia del registro actualizado en el SANI-APF de los procedimientos de crédito PRO–001, PRO–DUCJF–003, PRO–CRE–004 y PRO–DUCFOS–013.

En tal virtud, se confirma el resultado determinado, replanteándose la recomendación en los siguientes términos:

Recomendación 1

Para que la Contraloría Interna, como Enlace de Simplificación Regulatoria, y responsable de la estructura organizacional de los procedimientos del proceso de crédito, formalice y presente a este Órgano Interno un programa de trabajo con acciones, fechas y entregables para solicitar a las unidades administrativas, según sea el caso, le requerían al citado Enlace el registro en el SANI-APF de los procedimientos PRO–001, PRO–DUCJF–003, PRO–CRE–004 y PRO–DUCFOS–013 actualmente vigentes; así como, para que dicho Enlace proceda con su registro y publicación en el SANI-APF.

Lo anterior a fin de poner a disposición de los usuarios y de los servidores públicos, los procedimientos debidamente actualizados, en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 19 de la Ley Orgánica; del Oficio DG/DECI/284/2015; de los numerales 4.1, 4.19, 5.1, 1.1.6, 5.2 y 5.2.2 de la Guía GUI-DECI-001, y del apartado B 3 del Manual de Crédito, y demás preceptos correlativos en la materia.

Resultado 2. Con Observaciones y Recomendaciones

Definición de plazos o tiempos para desarrollar los procedimientos de crédito

Deber ser

La Ley Orgánica establece *"Artículo 19. [...] Los manuales y demás instrumentos de apoyo administrativo interno deberán mantenerse permanentemente actualizados. [...]".*

La Guía GUI-DECI-001 prevé *"4.1. Tipos de documentos normativos que regulan la operación y funcionamiento de la Financiera [...] Procedimiento Documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una Unidad Administrativa.".*

La Guía GUI-DECI-003 indica *"[...] 4.5 Apartados Generales que conforman un Documento [...] 4.5.13 Descripción del Procedimiento: es la descripción cronológica y secuencial de cada una de las actividades que deberán agruparse en etapas, explicando quién, qué, cómo, dónde y* ***cuándo se hace****, a través de la narrativa de las etapas que constituyen las diferentes fases del procedimiento [...]".*

El Manual de Crédito dispone *"[...] APARTADO B 3. Estructura Operacional del Proceso de Crédito Las normas y políticas de crédito se ejecutarán a través de los procedimientos del proceso de crédito de la Financiera, su autorización y sus modificaciones corresponden a las Direcciones Generales Adjuntas de acuerdo a sus ámbitos de competencia y conforme a sus facultades establecidas. [...] la Dirección Ejecutiva de Contraloría Interna será el área responsable de la estructura organizacional de los procedimientos. [...] Glosario [...] Proceso de crédito Secuencia de actividades agrupadas por etapas que siguen cada una de las operaciones que implican riesgo de crédito.".*

Ser

A fin de verificar que, los procedimientos del proceso de crédito mediante los cuales la Entidad ejecuta las normas y políticas de crédito describan de forma cronológica y secuencial cada una de las actividades, y expliquen quién, qué, cómo, dónde y cuándo se hacen; este Órgano Interno, de un total de 15 procedimientos seleccionó los siguientes 5 para su revisión:

- PRO–001 Desarrollo de Negocios
- PRO–CRE–002 Evaluación y Decisión
- PRO–DUCJF–003 Contratación y Registro de las Operaciones de Crédito
- PRO–CRE–004 Mesa de Control
- PRO–DUCFOS–013 Consultar y Administrar el Historial Crediticio ante las Sociedades de Información Crediticia.

Asimismo, mediante oficio 06/565/OIC/AAIDMGP-051/2022 del 19 de agosto de 2022, solicitó, entre otra información, los procedimientos citados, procediendo con la revisión de la información que en respuesta proporcionó la Contraloría Interna mediante el diverso DG/DECI/GCO/2022/078 del 2 de septiembre de 2022, y con el Manual de Crédito disponible en la normateca institucional, verificándose lo siguiente:

Las normas y políticas de crédito se ejecutan a través de los procedimientos del proceso de crédito, los procedimientos consideran las responsabilidades de cada área involucrada en el proceso de crédito, y contemplan la ejecución de actividades como parte del proceso continuo de crédito.

El proceso de crédito se divide en Originación y Administración, el proceso de Originación contiene las etapas: Desarrollo de Negocios, Análisis y Decisión e Instrumentación y Dispersión, y el proceso de Administración contiene la etapa: Seguimiento y Recuperación.

❖ **Etapa Desarrollo de Negocios**

La ejecución de esta etapa se realiza a través de 3 procedimientos, entre ellos, el PRO–001 Desarrollo de Negocios y el PRO–DUCFOS–013 Consultar y Administrar el Historial Crediticio ante las Sociedades de Información Crediticia, donde mediante la definición de fases, actividades, decisiones y responsables, se explica quién, qué, cómo y dónde se hacen; sin embargo, no se explica cuándo se hacen, debido a que no definen plazos o tiempos de ejecución o respuesta para su desarrollo; por lo que su duración pudiera desarrollarse de forma discrecional, como se indica a continuación:

- <u>Procedimiento Desarrollo de Negocios</u>

Este procedimiento para su desarrollo describe 2 fases; para la primera fase describe 28 actividades y 14 decisiones; para la segunda fase describe 26 actividades y 9 decisiones, y para ambas fases describe también los responsables de su ejecución, explicando así quién, qué, cómo y dónde se hacen.

Sin embargo, en ambas fases no se describen plazos o tiempos de ejecución o respuesta, por lo que no explica cuándo se hacen, dejando en incertidumbre tanto a los servidores públicos como a los usuarios, respecto de cuándo hacerlas y/o exigirlas, como se ejemplifica a continuación:

Pre Evaluación		
1.	Agente de Crédito Rural / Ejecutivo de Financiamiento Rural	Recibe del solicitante la Documentación Necesaria para la Atención de Solicitudes de Crédito. **Nota:** En caso de que el solicitante hubiera optado porque la consulta de su historial crediticio se realizara una vez entregada la documentación requerida para atender su solicitud, se llevan a cabo las actividades del Procedimiento para Consultar y Administrar el Historial Crediticio ante las Sociedades de Información Crediticia.
2.		Verifica que la documentación recibida del solicitante, cumpla con las especificaciones requeridas en las políticas vigentes y que el Expediente de Crédito Único se encuentre totalmente integrado. **Nota:** Los documentos que requieran de la firma del solicitante deberán estar firmados por él o por su representante legal, según corresponda, y en su caso presentar los originales para su cotejo conforme al anexo de Características de Documentación Necesaria para la Atención de Solicitudes de Crédito/Reporte Operaciones de Primer Piso / Segundo Piso.
D1		¿El Expediente de Crédito Único se encuentra totalmente integrado y la documentación recibida cumple con las especificaciones requeridas? **SÍ:** Continúa en la actividad **4.** **NO:** Continúa en la actividad **3.**
3.		Solicita al cliente la documentación faltante para contar con la integración completa del Expediente de Crédito Único. Regresa a la actividad **1.**

- <u>Procedimiento Consultar y Administrar el Historial Crediticio ante las Sociedades de Información Crediticia</u>

Este procedimiento para su desarrollo describe 6 fases; para la primera fase describe 15 actividades y 3 decisiones; para la segunda fase describe 8 actividades y 3 decisiones; para la tercera fase describe 13 actividades y 3 decisiones; para la cuarta fase describe 10 actividades y 2 decisiones; para la quinta fase describe 6 actividades; para la sexta fase describe 9 actividades y 2 decisiones, y para las 6 fases describe también los responsables de su ejecución, explicando así quién, qué, cómo y dónde se hacen.

Sin embargo, con excepción de los plazos o tiempos descritos en las actividades 5 de la tercera fase y 6 de la cuarta fase, no se describen plazos o tiempos de ejecución o respuesta, por lo que no explica cuándo se hacen, dejando en incertidumbre tanto a los servidores públicos como a los usuarios, respecto de cuándo hacerlas y/o exigirlas, como se ejemplifica a continuación:

No.	Responsable	Descripción
3.		Solicita a la Gerencia de Soluciones Tecnológicas, mediante oficio, los ajustes a la funcionalidad tecnológica utilizada para realizar la extracción e integración de la información de la cartera crediticia comercial a efecto de cumplir con las especificaciones acordadas con las Sociedades de Información Crediticia.
4.	Gerente de Soluciones Tecnológicas	Actualiza la funcionalidad tecnológica utilizada para realizar la extracción e integración de la información de la cartera crediticia comercial considerando las especificaciones acordadas con las Sociedades de Información Crediticia, así como los elementos de seguridad y control necesarios a fin de evitar el manejo indebido de la información.
5.		Integra la base de datos con la información de la cartera crediticia comercial que debe reportarse a las Sociedades de Información Crediticia para el periodo correspondiente, conforme a las especificaciones acordadas con las mismas. **Nota**: La información de la totalidad de la cartera crediticia comercial se debe actualizar mensualmente el día 10 del mes siguiente al periodo que se esté reportando, en caso de ser día inhábil, el día hábil inmediato siguiente. La información de los pagos realizados por los acreditados debe reportarse dentro de los 5 días posteriores a la fecha de pago.
6.		Remite a la Gerencia de Administración y Control Operativo la base de datos con la información de la cartera crediticia comercial que debe reportarse a las Sociedades de Información Crediticia, a través de la carpeta electrónica compartida creada para tal efecto, considerando los elementos de seguridad y control necesarios para evitar el manejo indebido de la información. **Nota:** La Gerencia de Soluciones Tecnológicas deberá informar vía electrónica a la Gerencia de Administración y Control Operativo cuando la información se encuentre disponible para su envío a las Sociedades de información Crediticia.
7.	Gerente de Administración y Control Operativo	Remite, vía canal seguro, a las Sociedades de Información Crediticia la base de datos con la información de la cartera crediticia comercial conforme al procedimiento que para tal efecto haya establecido cada Sociedad de Información Crediticia. **Nota:** La Sociedad de Información Crediticia informa a la Gerencia de Administración y Control Operativo el resultado del proceso para integrar la información de la cartera crediticia comercial de la Financiera a su base de datos.

❖ Etapa Análisis y Decisión

La ejecución de esta etapa se realiza a través de 2 procedimientos, entre ellos, el PRO–CRE–002 Evaluación y Decisión, donde mediante la definición de fases, actividades, decisiones, responsables y tiempos de respuesta se explica quién, qué, cómo, dónde y cuándo se hacen, como se indica a continuación:

- <u>Procedimiento Evaluación y Decisión</u>

Este procedimiento para su desarrollo describe 5 fases; para la primera fase describe 2 actividades y 1 decisión; para la segunda fase describe 16 actividades y 6 decisiones; para la tercera fase describe 4 actividades y 1 decisión; para la cuarta fase describe 7 actividades y 3 decisiones; para la quinta fase describe 11 actividades y 3 decisiones, y para las 5 fases describe también los responsables de su ejecución, y establece un apartado de tiempos de respuesta, explicando así quién, qué, cómo, dónde y cuándo se hacen, generando certeza

tanto a los servidores públicos como a los usuarios, respecto de cuándo hacerlas y/o exigirlas, como se ejemplifica a continuación:

9. Tiempos de respuesta

Los tiempos de respuesta señalados en el presente procedimiento, son los deseables para que los responsables realicen las actividades descritas. Para poder dar cumplimiento a los mismos, es indispensable que el expediente se encuentre completamente integrado, de lo contrario, no se podrá considerar como recibido por las diversas áreas responsables.

Responsable	Inicio	Actividad	Final	Tiempo de respuesta (días hábiles)
Solicitudes validadas por la Agencia				
Agencia de Crédito Rural	Fecha de acuse de recepción de solicitud.	Captura la solicitud de crédito en el Sistema Institucional y generar el resultado Score.	Resultado del SCORE.	3 días, a partir de que se cuente con la documentación completa
	Fecha del resultado del SCORE.	Verifica que la solicitud cumpla con las garantías solicitadas conforme al resultado del Score y lo establecido en el Manual de Crédito y, en su caso, informar y requerir al solicitante el nivel de garantías mínimo para que la solicitud de crédito pueda continuar.	Verificar e informar al cliente el nivel de garantías requerido.	1 día
	Expediente de Crédito Único completo, incluyendo la documentación de las garantías requeridas por el SCORE.	Envía el Expediente de Crédito Único a la Gerencia de Coordinación Regional Jurídica para dictaminar la documentación legal del cliente, con la documentación completa.	Solicitud de elaboración de dictamen jurídico.	1 día, en su caso. 20 días adicionales para la emisión del avalúo correspondiente
Gerencia de Coordinación Regional Jurídica	Fecha de solicitud de elaboración de dictamen jurídico.	Revisión de expediente y, en su caso, emisión de observaciones. Las Gerencias Jurídicas, en su caso, confirmarán que está completa la información o solicitarán información adicional a la brevedad posible y no se considerará como expediente recibido.	Emisión de observaciones.	3 días, a partir de que se cuente con la documentación completa

Responsable	Inicio	Actividad	Final	Tiempo de respuesta (días hábiles)
		considerará como expediente recibido.		
Agencia de Crédito Rural	Agencia de Crédito Rural	Fecha de recepción de observaciones.	Solventación de Observaciones*	5 días
Gerencia de Coordinación Regional Jurídica	Fecha de solicitud de elaboración de dictamen jurídico o fecha de recepción de solventaciones.	Elaboración y envío del dictamen jurídico.	Dictamen jurídico.	6 días, a partir de que se cuente con la documentación completa
Agencia de Crédito Rural	Fecha de recepción de dictamen jurídico POSITIVO	Generar y firmar Cédula de Validación, generar Contrato y el Pagaré	Documentación para formalización.	2 días

❖ Etapa Instrumentación y Dispersión

La ejecución de esta etapa se realiza a través de 4 procedimientos, entre ellos, el PRO–DUCJF–003 Contratación y Registro de las Operaciones de Crédito y el PRO–CRE–004 Mesa de Control, donde mediante la definición de fases, actividades, decisiones y responsables, se explica quién, qué, cómo y dónde se hacen; sin embargo, no se explica cuándo se hacen, debido a que no definen plazos o tiempos de ejecución o respuesta para su desarrollo; por lo que su duración pudiera desarrollarse de forma discrecional, como se indica a continuación:

- Procedimiento Contratación y Registro de las Operaciones de Crédito

Este procedimiento para su desarrollo describe una fase, describiendo 34 actividades, 8 decisiones y los responsables de su ejecución, explicando así quién, qué, cómo y dónde se hacen.

Sin embargo, en dicha fase no se describen plazos o tiempos de ejecución o respuesta, por lo que no explica cuándo se hacen, dejando en incertidumbre tanto a los servidores públicos como a los usuarios, respecto de cuándo hacerlas y/o exigirlas, como se ejemplifica a continuación:

No.	Responsable	Descripción
Contratación y Registro de las Operaciones.		
1.	Ejecutivo de Financiamiento Rural	Recibe vía correo electrónico del Secretario de la Instancia de Autorización facultada, acuerdo de autorización con los términos y condiciones de la operación. **Nota:** Cuando se trate de operaciones validadas en facultades mancomunadas, la cédula de validación hace las veces de acuerdo de autorización.
D1		**¿La resolución de la Instancia de Autorización es positiva?** **SI**: Continúa en la actividad **3**. **NO**: Continúa en la actividad **2**.
2.		Notifica verbalmente al solicitante o cliente, las causas de rechazo de su solicitud. **Fin del Procedimiento.**
3.		Notifica verbalmente al solicitante o cliente los términos y condiciones en que fue autorizada la solicitud, en su caso solicita información y/o documentación para proceder a la formalización.
D2		**¿El solicitante o cliente acepta las condiciones de autorización?** **SI:** continúa en la actividad **5**. **NO:** Continúa en la actividad **4**.
4.		Concluye el trámite del asunto, actualizan el estatus de crédito, en el Sistema Institucional y archiva el expediente de crédito. **Fin del procedimiento.**
5.		Recaba del solicitante o cliente la documentación e información necesaria para requisitar el contrato y pagaré, o en su caso el convenio conforme a la resolución de la Instancia de Autorización y de conformidad con las políticas vigentes.

- Procedimiento Mesa de Control

Este procedimiento para su desarrollo describe 4 fases; para la primera fase describe 11 actividades y 2 decisiones; para la segunda fase describe 24 actividades y 9 decisiones; para la tercera fase describe 11 actividades y 2 decisiones; para la cuarta fase describe 4 actividades, y para las 4 fases describe también los responsables de su ejecución, explicando así quién, qué, cómo y dónde se hacen.

Sin embargo, en las 4 fases no se describen plazos o tiempos de ejecución o respuesta, por lo que no explica cuándo se hacen, dejando en incertidumbre tanto a los servidores

públicos como a los usuarios, respecto de cuándo hacerlas y/o exigirlas, como se ejemplifica a continuación:

No.	Responsable	Descripción
Recepción y Asignación de operaciones		
1.	Ejecutivo de Financiamiento Rural	Revisa en el Sistema de Monitoreo el Nivel de Riesgo del cliente previo a llevar a cabo la solicitud de dispersión de la operación a Mesa de Control.
D1		¿El cliente registra un Nivel de Riesgo en el Sistema de Monitoreo Alto en el momento de presentar una nueva solicitud de dispersión? **SÍ:** Continúa en la actividad 2. **NO:** Continúa en la actividad 3.
2.		Tramitar la desactivación y/o justificación de alertas conforme a lo establecido en el Procedimiento de Monitoreo al Cliente.
3.	Agente de Crédito Rural	Revisar y validar que la documentación remitida a Mesa de Control se apegue a lo establecido en la Normatividad vigente y a los términos y condiciones establecidos por las Instancias de Autorización. Validar que se cuente con la documentación y/o información soporte del cumplimiento de las condiciones establecidas por las Instancias de Autorización que deban atenderse previo a la dispersión de recursos.
4.	Ejecutivo de Financiamiento Rural	Envía vía electrónica, copia de la documentación completa, conforme al Listado de Verificación de Documentos Recibidos (RG-OPE-MDC-004-001), que soporta la operación y solicitar la revisión de la operación vía Sistema Institucional. Dicha documentación deberá estar verificada y validada como se menciona en la Guías de revisión de documentos (IN-OPE-MDC-004-001).
5.	Coordinador Especializado de Mesa de Control	Recibe del Ejecutivo de Financiamiento Rural vía electrónica y/o Sistema Institucional, copia de la documentación que soporta la operación y solicitud de revisión de la operación. Nota: La solicitud de revisión de la operación aparecerá como solicitada en la Bitácora de la Mesa de Control.
6.		Consulta en la Bitácora de la Mesa de Control el Listado de Verificación de Documentos Recibidos (RG-OPE-MDC-004-001).
7.		Revisa que los documentos enviados por la Agencia correspondan al tipo de operación solicitada, esté completa, legible y cumple la normatividad.
D2		¿Se recibió la documentación completa y legible? **SÍ:** Continúa en la actividad 9. **NO:** Continúa en la actividad en 8.

Conclusión

En ese sentido, es posible concluir que, en términos del artículo 19 de la Ley Orgánica; de los numerales 4.1 de la Guía GUI-DECI-001, y 4.5 y 4.5.13 de la Guía GUI-DECI-003; así como, del apartado B 3 del Manual de Crédito, los procedimientos de crédito mediante los cuales la Entidad ejecuta las normas y políticas crédito debieran describir de forma cronológica y secuencial cada una de las actividades, y explicar quién, qué, cómo, dónde y cuándo se hacen; siendo así, el procedimiento PRO–CRE–002 Evaluación y Decisión mediante la descripción de fases, actividades, decisiones, responsables y tiempos de respuesta explica quién, qué, cómo, dónde y cuándo se hacen, generando certeza tanto a los servidores públicos como a los usuarios.

Por su parte, los procedimientos PRO–001 Desarrollo de Negocios, PRO–DUCJF–003 Contratación y Registro de las Operaciones de Crédito, PRO–CRE–004 Mesa de Control y PRO–DUCFOS–013 Consultar y Administrar el Historial Crediticio ante las Sociedades de Información Crediticia donde mediante la descripción de fases, actividades, decisiones y responsables explican quién, qué, cómo y dónde se hacen; sin embargo, no describen plazos o tiempos de ejecución o respuesta, por lo que no explica cuándo se hacen, dejando en incertidumbre tanto a los servidores públicos como a los usuarios, respecto de cuándo hacerlas y/o exigirlas.

Pre Recomendación 2

Para que la Contraloría Interna, como Enlace de Simplificación Regulatoria, y responsable de la estructura organizacional de los procedimientos del proceso de crédito, de manera conjunta con las unidades administrativas responsables de la autorización y modificaciones de los procedimientos observados; primeramente, realicen un análisis respecto del desarrollo de las fases, actividades, decisiones y responsables descritos en cada uno de los procedimientos, a fin de conocer y determinar la duración de su realización; posteriormente, proceden con su actualización estableciendo plazos o tiempos de ejecución o respuesta para su desarrollo.

Lo anterior a fin de explicar quién, qué, cómo, dónde y cuándo se hacen, generando así certeza tanto a los servidores públicos como a los usuarios, respecto de su realización y exigencia, en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 19 de la Ley Orgánica; los numerales 4.1 de la Guía GUI-DECI-001, y 4.5 y 4.5.13 de la Guía GUI-DECI-003, y del apartado B 3 del Manual de Crédito.

Información complementaria presentada por la Contraloría Interna

En atención a este resultado preliminar, la Contraloría Interna mediate oficio DG/DECI/GCO/2022/105 del 19 de diciembre de 2022, entre otros comentarios, expuso lo siguiente:

> *"[...] de conformidad a lo establecido en el Manual de Crédito Apartado B 3.- Estructura Operacional del Proceso de Crédito, se acota a esta Dirección Ejecutiva como responsable de la estructura organizacional de los procedimientos. De igual forma en la Guía para la Elaboración, Revisión, Aprobación y Publicación de Documentos Normativos (GUI-DECI-001), se establece que "cada Unidad Administrativa será la responsable de generar los documentos para regular sus funciones", así como en el numeral 6. Descripción, numeral 8, Análisis de la elaboración o actualización de documentos, se establece a los Directores/Subdirectores/Gerentes/Equivalente como aquellos facultados para definir las funciones, interfaces, periodicidad y demás aspectos que se mencionan en la actividad 11 de dicho procedimiento.*
> *De lo anterior se desprende que se establece normativamente la facultad de esta Dirección Ejecutiva para realizar el análisis, determinar la periodicidad de las actividades, responsables y decisiones que integran los procedimientos, toda vez que los responsables de las Unidades Administrativas Director/Subdirector/Gerente/Equivalente que intervienen en los procedimientos señalados anteriormente.*

Con el propósito dar atención a las Pre-Recomendaciones, se emitieron sendos oficios a las unidades Administrativas dueñas de los procesos para que tengan conocimiento de estas y de considerarlo pertinente se incorporen como acciones de mejora en el Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI) 2023, remitiendo el programa de trabajo a través del cual se daré atención a lo señalado."

En tal virtud, se confirma el resultado determinado, replanteándose la recomendación en los siguientes términos:

Recomendación 2

Para que la Contraloría Interna como Enlace de Simplificación Regulatoria, y responsable de la estructura organizacional de los procedimientos del proceso de crédito, toda vez que ha dado a conocer a las unidades administrativas los resultados y recomendaciones emitidas por este Órgano Interno, formalice y presente a este Órgano Interno un programa de trabajo con acciones, fechas y entregables para solicitar a las unidades administrativas, según sea el caso, le remitan las consideraciones y determinaciones derivadas de las recomendaciones dadas a conocer, y de ser el caso, dentro de su facultades, para promover, guiar y dar seguimiento a la actualización de los procedimientos observados mediante el establecimiento de plazos o tiempos de ejecución o respuesta para su desarrollo.

Lo anterior a fin de explicar quién, qué, cómo, dónde y cuándo se hacen, generando así certeza tanto a los servidores públicos como a los usuarios, respecto de su realización y exigencia, en cumplimiento a lo dispuesto por el artículo 19 de la Ley Orgánica; los numerales 4.1 de la Guía GUI-DECI-001, y 4.5 y 4.5.13 de la Guía GUI-DECI-003, y del apartado B 3 del Manual de Crédito.

Resultado 3. Con Observaciones y Recomendaciones

Definición de unidades administrativas para desarrollar los procedimientos de crédito

Deber ser

La Ley Orgánica establece *"Artículo 19. [...] Los manuales y demás instrumentos de apoyo administrativo interno deberán mantenerse permanentemente actualizados. [...]".*

La Ley Orgánica de la Entidad indica *"Artículo 26.- La administración de la Financiera estará encomendada [...] a un Director General, quienes se auxiliarán para el ejercicio de sus funciones [...] de los servidores públicos que se establezcan en el Estatuto Orgánico.".*

El Estatuto Orgánico establece *"ARTÍCULO 6.- Para el ejercicio de sus atribuciones, la Financiera contará con las siguientes unidades administrativas [...] Las unidades administrativas mencionadas [...] tendrán adscritas las áreas y el personal necesario que para el desempeño de sus funciones se señalen en el Manual General de Organización.".*

El Manual de Organización indica *"2. INTRODUCCIÓN El presente Manual [...] registra y actualiza la información detallada de las funciones que realizan los servidores públicos que integran cada unidad administrativa [...] su consulta permitirá al personal adscrito a la FND identificar con claridad sus funciones y responsabilidades [...] 3.3 OBJETIVO DEL MANUAL [...] dar a conocer la forma de organización, objetivos, funciones y niveles de responsabilidad de cada unidad administrativa, que coadyuve al logro eficaz y eficiente de las metas [...]".*

La Guía GUI-DECI-001 prevé *"4.1. Tipos de documentos normativos que regulan la operación y funcionamiento de la Financiera [...] Procedimiento Documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una Unidad Administrativa.".*

La Guía GUI-DECI-003 indica *"[...] 4.5 Apartados Generales que conforman un Documento [...] 4.5.13 Descripción del Procedimiento: es la descripción cronológica y secuencial de cada una de las actividades que deberán agruparse en etapas, explicando* ***quién****, qué, cómo, dónde y cuándo se hace, a través de la narrativa de las etapas que constituyen las diferentes fases del procedimiento [...]".*

El Manual de Crédito dispone *"[...] APARTADO B 3. Estructura Operacional del Proceso de Crédito Las normas y políticas de crédito se ejecutarán a través de los procedimientos del proceso de crédito de la Financiera, su autorización y sus modificaciones corresponden a las Direcciones Generales Adjuntas de acuerdo a sus ámbitos de competencia y conforme a sus facultades establecidas. [...] la Dirección Ejecutiva de Contraloría Interna será el área*

responsable de la estructura organizacional de los procedimientos. [...] Glosario [...] Proceso de crédito Secuencia de actividades agrupadas por etapas que siguen cada una de las operaciones que implican riesgo de crédito.".

El procedimiento de crédito Desarrollo de Negocios señala *"5. Responsabilidades. El Estatuto Orgánico y el Manual General de Organización son los documentos oficiales normativos de los cuales se derivan y dan sustento a las responsabilidades descritas en el presente procedimiento, considerando que todas las responsabilidades emanan de los niveles de Direcciones Generales Adjuntas, Direcciones Ejecutivas y Subdirecciones Corporativas, que a su vez delegan las actividades y acciones que dan origen a la ejecución operativa de cada procedimiento."*

El procedimiento de crédito Evaluación y Decisión señala *"6. Responsabilidades. El Estatuto Orgánico y el Manual General de Organización son los documentos oficiales normativos de los cuales se derivan y dan sustento a las responsabilidades descritas en el presente procedimiento, considerando que todas las responsabilidades emanan de los niveles de Direcciones Generales Adjuntas, Direcciones Ejecutivas y Subdirecciones Corporativas, que a su vez delegan las actividades y acciones que dan origen a la ejecución operativa de cada procedimiento".*

El procedimiento de crédito Contratación y Registro de las Operaciones de Crédito señala *"6. Responsabilidades El Estatuto Orgánico y el Manual General de Organización [...] son las fuentes normativas de las cuales se derivan y dan sustento a las responsabilidades descritas en el presente procedimiento, considerando que todas las responsabilidades emanan de los niveles de Direcciones de Unidad Corporativa, Direcciones Ejecutivas y Subdirecciones Corporativas, que a su vez delegan las actividades y acciones que dan origen a la ejecución operativa de cada procedimiento.".*

El procedimiento de crédito Mesa de Control señala *"6. Responsabilidades El presente procedimiento, considera las actividades y acciones para la ejecución operativa de la etapa de Instrumentación y Dispersión.".*

El procedimiento de crédito Consultar y Administrar el Historial Crediticio ante las Sociedades de Información Crediticia señala *"6. Responsabilidades El Estatuto Orgánico [...] y el Manual General de Organización [...] son las fuentes normativas de las cuales se derivan y dan sustento a las responsabilidades descritas en el presente procedimiento, considerando que todas las responsabilidades emanan de los niveles de Dirección General, Direcciones de Unidad Corporativa, Direcciones Ejecutivas y Subdirecciones Corporativas, que a su vez delegan las actividades y acciones que dan origen a la ejecución operativa de cada procedimiento. Las responsabilidades siguientes son de conformidad a las atribuciones establecidas en el Manual General de Organización.".*

Ser

A fin de verificar que, las unidades administrativas descritas como responsables en los procedimientos de crédito, mediante los cuales la Entidad ejecuta las normas y políticas de crédito, se encuentren de conformidad con las unidades administrativas establecidas en el Manual de Organización; este Órgano Interno, de un total de 15 procedimientos seleccionó los siguientes para su revisión:

- PRO–001 Desarrollo de Negocios
- PRO–CRE–002 Evaluación y Decisión
- PRO–DUCJF–003 Contratación y Registro de las Operaciones de Crédito
- PRO–CRE–004 Mesa de Control
- PRO–DUCFOS–013 Consultar y Administrar el Historial Crediticio ante las Sociedades de Información Crediticia.

Asimismo, mediante oficio 06/565/OIC/AAIDMGP-051/2022 del 19 de agosto de 2022, solicitó, entre otra información, los procedimientos citados y el Manual de Organización (con fecha de actualización 8 de diciembre de 2021), procediendo con la revisión de la información que en respuesta proporcionó la Contraloría Interna mediante el diverso DG/DECI/GCO/2022/078 del 2 de septiembre de 2022, y con la última reforma del Manual de Organización del 2 de septiembre de 2022 disponible en el Diario Oficial de la Federación.

La revisión consistió en alinear las unidades administrativas descritas como responsables en los procedimientos versus las unidades administrativas establecidas en el vigente Manual de Organización del 2 de septiembre de 2022, para lo cual, en cada procedimiento se seleccionaron las unidades administrativas que a continuación se indican, verificándose lo siguiente:

❖ Procedimiento Desarrollo de Negocios

Manual de Organización 2 de septiembre de 2022 Unidad Administrativa	Procedimiento 4 de agosto de 2020 Unidad Administrativa	Alineación y Congruencia
Coordinaciones Regionales	Titular de la Coordinación Regional	La denominación de la unidad administrativa muestra adecuada alineación y congruencia. El Manual de Organización (documento de jerarquía superior) establece funciones para la unidad administrativa denominada "Coordinaciones Regionales"; por su parte, el procedimiento (documento de menor jerarquía) describe responsabilidades para la unidad administrativa denominada "Titular de la Coordinación Regional".
Gerencia Regional Operativa	Gerente de **Coordinación** Regional Operativa	La denominación de la unidad administrativa muestra una inadecuada alineación y congruencia.

		El Manual de Organización establece funciones para la unidad administrativa denominada "Gerencia Regional Operativa"; por su parte, el procedimiento describe responsabilidades para la unidad administrativa denominada "Gerente **de Coordinación** Regional Operativa". Lo anterior, fue originado por la entrada en vigor del actual Manual de Organización.
Gerencia **Regional** de Fomento y Promoción de Negocios	Gerente de Fomento y Promoción de Negocio	La denominación de la unidad administrativa muestra una inadecuada alineación y congruencia. El Manual de Organización establece funciones para la unidad administrativa denominada "Gerencia **Regional** de Fomento y Promoción de Negocios"; por su parte el procedimiento describe responsabilidades para la unidad administrativa denominada "Gerente de Fomento y Promoción de Negocios". Lo anterior, fue originado por la entrada en vigor del actual Manual de Organización.

❖ Procedimiento Evaluación y Decisión

Manual de Organización 2 de septiembre de 2022 Unidad Administrativa	Procedimiento 1° de julio de 2022 Unidad Administrativa	Alineación y Congruencia
Gerencia Regional Jurídica	Gerente de **Coordinación** Regional Jurídica	La denominación de la unidad administrativa muestra una inadecuada alineación y congruencia. El Manual de Organización establece funciones para la unidad administrativa denominada "Gerencia Regional Jurídica"; por su parte, el procedimiento describe responsabilidades para la unidad administrativa denominada "Gerente de **Coordinación** Regional Jurídica". Lo anterior, fue originado por la entrada en vigor del actual Manual de Organización.
Ejecutiva Jurídica	Ejecutivo Jurídico	La denominación de la unidad administrativa muestra adecuada alineación y congruencia. El Manual de Organización establece funciones para la unidad administrativa denominada "Ejecutiva Jurídica"; por su parte, el procedimiento describe responsabilidades para la unidad administrativa denominada "Ejecutivo Jurídico".
Gerencia Regional de Supervisión y Cobranza	Gerente Regional de Supervisión y Cobranza	La denominación de la unidad administrativa muestra adecuada alineación y congruencia. El Manual de Organización establece funciones para la unidad administrativa denominada "Gerencia Regional de Supervisión y Cobranza"; por su parte, el procedimiento describe responsabilidades para la unidad administrativa denominada "Gerente Regional de Supervisión y Cobranza".

❖ Procedimiento Contratación y Registro de las Operaciones de Crédito

Manual de Organización 2 de septiembre de 2022 Unidad Administrativa	Procedimiento 27 de julio de 2022 Unidad Administrativa	Alineación y Congruencia
Agencia **Local** de Crédito Rural	Agente de Crédito Rural	La denominación de la unidad administrativa muestra una inadecuada alineación y congruencia. El Manual de Organización establece funciones para la unidad administrativa denominada "Agencia **Local** de Crédito Rural"; por su parte, el procedimiento describe responsabilidades para la unidad administrativa denominada "Agente de Crédito Rural". Lo anterior, fue originado por la entrada en vigor del actual Manual de Organización.
Ejecutiva de Financiamiento Rural	Ejecutivo de Financiamiento Rural	La denominación de la unidad administrativa muestra adecuada alineación y congruencia. El Manual de Organización establece funciones para la unidad administrativa denominada "Ejecutiva de Financiamiento Rural"; por su parte, el procedimiento describe responsabilidades para la unidad administrativa denominada "Ejecutivo de Financiamiento Rural".
Ejecutiva Jurídica	Ejecutivo Jurídico	La denominación de la unidad administrativa muestra adecuada alineación y congruencia. El Manual de Organización establece funciones para la unidad administrativa denominada "Ejecutiva Jurídica"; por su parte, el procedimiento describe responsabilidades para la unidad administrativa denominada "Ejecutivo Jurídico".
Gerencia Regional Operativa	Gerente de **Coordinación** Regional Operativa	La denominación de la unidad administrativa muestra una inadecuada alineación y congruencia. El Manual de Organización establece funciones para la unidad administrativa denominada "Gerencia Regional Operativa"; por su parte, el procedimiento describe responsabilidades para la unidad administrativa denominada "Gerente de **Coordinación** Regional Operativa". Lo anterior, fue originado por la entrada en vigor del actual Manual de Organización.

❖ Procedimiento Mesa de Control

Manual de Organización 2 de septiembre de 2022 Unidad Administrativa	Procedimiento 27 de septiembre de 2021 Unidad Administrativa	Alineación y Congruencia
Agencia **Local** de Crédito Rural	Agente de Crédito Rural	La denominación de la unidad administrativa muestra una inadecuada alineación y congruencia. El Manual de Organización establece funciones para la unidad administrativa denominada "Agencia **Local** de

		Crédito Rural"; por su parte, el procedimiento describe responsabilidades para la unidad administrativa denominada "Agente de Crédito Rural". Lo anterior, fue originado por la entrada en vigor del actual Manual de Organización.
Ejecutiva de Financiamiento Rural	Ejecutivo de Financiamiento Rural	La denominación de la unidad administrativa muestra adecuada alineación y congruencia. El Manual de Organización establece funciones para la unidad administrativa denominada "Ejecutiva de Financiamiento Rural"; por su parte, el procedimiento describe responsabilidades para la unidad administrativa denominada "Ejecutivo de Financiamiento Rural".
Gerencia de Mesa de Control	Gerente de Mesa de Control	La denominación de la unidad administrativa muestra adecuada alineación y congruencia. El Manual de Organización establece funciones para la unidad administrativa denominada "Gerencia de Mesa de Control"; por su parte, el procedimiento describe responsabilidades para la unidad administrativa denominada "Gerente de Mesa de Control".
Subgerencia de Área de Mesa de Control **A y B**	**Coordinación** de Área de Mesa de Control	La denominación de la unidad administrativa muestra una inadecuada alineación y congruencia. El Manual de Organización establece funciones para la unidad administrativa denominada "**Subgerencia** de Área de Mesa de Control **A y B**"; por su parte, el procedimiento describe responsabilidades para la unidad administrativa denominada "**Coordinación** de Área de Mesa de Control". Lo anterior, fue originado por la entrada en vigor del actual Manual de Organización

❖ Consultar y Administrar el Historial Crediticio ante las Sociedades de Información Crediticia

Manual de Organización 2 de septiembre de 2022 Unidad Administrativa	Procedimiento 11 de julio de 2022 Unidad Administrativa	Alineación y Congruencia
Gerencia de Administración y Control Operativo	Gerente de Administración y Control Operativo	La denominación de la unidad administrativa muestra adecuada alineación y congruencia. El Manual de Organización establece funciones para la unidad administrativa denominada "Gerencia de Administración y Control Operativo"; por su parte, el procedimiento describe responsabilidades para la unidad administrativa denominada "Gerente de Administración y Control Operativo".
Subgerencia de Área de Información Crediticia	**Coordinación** de Área de Información Crediticia	La denominación de la unidad administrativa muestra una inadecuada alineación y congruencia. El Manual de Organización establece funciones para la unidad administrativa denominada "**Subgerencia** de Área

		de Información Crediticia"; por su parte, el procedimiento describe responsabilidades para la unidad administrativa denominada "**Coordinación** de Área de Información Crediticia". Lo anterior, fue originado por la entrada en vigor del actual Manual de Organización.
Agencia **Local** de Crédito Rural	Agente de Crédito Rural	La denominación de la unidad administrativa muestra una inadecuada alineación y congruencia. El Manual de Organización establece funciones para la unidad administrativa denominada "Agencia **Local** de Crédito Rural"; por su parte, el procedimiento describe responsabilidades para la unidad administrativa denominada "Agente de Crédito Rural". Lo anterior, fue originado por la entrada en vigor del actual Manual de Organización.

Conclusión

En ese sentido, es posible concluir que, en términos de los artículos 19 de la Ley Orgánica; 26 de la Ley Orgánica de la Entidad; 6 del Estatuto Orgánico; numerales 2 y 3.3 del Manual de Organización; 4.1 de la Guía GUI-DECI-001; 4.5, 4.5.13 de la Guía GUI-DECI-003; apartado B 3 del Manual de Crédito, numerales 5 del procedimientos Desarrollo de Negocios, y 6 de los procedimientos Evaluación y Decisión, Contratación y Registro de las Operaciones de Crédito, Mesa de Control y Consultar y Administrar el Historial Crediticio ante las Sociedades de Información Crediticia, el Manual de Organización como documento de jerarquía superior permite al personal adscrito a la Entidad identificar con claridad sus funciones y responsabilidades; por su parte, los procedimientos de menor jerarquía establecen las responsabilidades de las unidades administrativas involucradas, las cuales derivan y cobran sustento del Manual de Organización.

Siendo así, las denominaciones de las unidades administrativas descritas en los procedimientos debieran guardar alineación y congruencia con las denominaciones establecidas en el Manual de Organización; por lo cual, la denominación de las siguientes unidades administrativas descritas en los procedimientos, guardan adecuada alineación y congruencia con las denominaciones establecidas en el Manual de Organización, permitiéndoles identificar con claridad sus funciones y responsabilidades:

En Manual de Organización	En Procedimientos
Coordinaciones Regionales	Titular de la Coordinación Regional
Ejecutiva Jurídica	Ejecutivo Jurídico
Gerencia Regional de Supervisión y Cobranza	Gerente Regional de Supervisión y Cobranza
Ejecutiva de Financiamiento Rural	Ejecutivo de Financiamiento Rural
Gerencia de Mesa de Control	Gerente de Mesa de Control
Gerencia de Administración y Control Operativo	Gerente de Administración y Control Operativo

Sin embargo, la denominación de las siguientes unidades administrativas descritas en los procedimientos, muestran una inadecuada alineación y congruencia con las denominaciones establecidas en el Manual de Organización, impidiéndoles identificar con claridad sus funciones y responsabilidades:

En Manual de Organización	En Procedimientos
Gerencia Regional Operativa	Gerente de **Coordinación** Regional Operativa
Gerencia **Regional** de Fomento y Promoción de Negocios	Gerente de Fomento y Promoción de Negocio
Gerencia Regional Jurídica	Gerente de **Coordinación** Regional Jurícica
Agencia **Local** de Crédito Rural	Agente de Crédito Rural
Subgerencia de Área de Mesa de Control **A y B**	**Coordinación** de Área de Mesa de Control
Subgerencia de Área de Información Crediticia	**Coordinación** de Área de Información Crediticia

Pre Recomendación 3

Para que la Contraloría Interna, como Enlace de Simplificación Regulatoria, y responsable de la estructura organizacional de los procedimientos del proceso de crédito, de manera conjunta con la unidad administrativa responsable de la autorización y modificaciones de los procedimientos de crédito revisados por este Órgano Interno; primeramente, realicen un análisis respecto de las denominaciones de las unidades administrativas observadas, Manual de Organización vigente versus los procedimientos, a fin de verificar la correcta alineación y congruencia que guardan entre ellas; asimismo, analicen las denominaciones del resto de las unidades administrativas descritas en los procedimientos versus el Manual de Organización vigente; posteriormente, si como resultado del análisis se determina la incorrecta alineación y congruencia, tramiten ante la unidad administrativa de la Entidad correspondiste, las actualizaciones respectivas, a fin de incorporar las denominaciones actualizadas en los procedimientos de crédito.

Lo anterior a fin de que las unidades administrativas involucradas identifiquen con claridad sus funciones y responsabilidades, en cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 19 de la Ley Orgánica; 26 de la Ley Orgánica de la Entidad; 6 del Estatuto Orgánico; numerales 2, y 3.3 del Manual de Organización; 4.1 de la Guía GUI-DECI-001; 4.5, 4.5.13 de la Guía GUI-DECI-003; apartado B 3 del Manual de Crédito, numerales 5 del procedimientos Desarrollo de Negocios, y 6 de los procedimientos Evaluación y Decisión, Contratación y Registro de las Operaciones de Crédito, Mesa de Control y Consultar y Administrar el Historial Crediticio ante las Sociedades de Información Crediticia.

Información complementaria presentada por la Contraloría Interna

En atención a este resultado preliminar, la Contraloría Interna mediate oficio DG/DECI/GCO/2022/105 del 19 de diciembre de 2022, entre otros comentarios, expuso lo siguiente:

"[...] de conformidad a lo establecido en el Manual de Crédito Apartado B 3.- Estructura Operacional del Proceso de Crédito, se acota a esta Dirección Ejecutiva como responsable de la estructura organizacional de los procedimientos. De igual forma en la Guía para la Elaboración, Revisión, Aprobación y Publicación de Documentos Normativos (GUI-DECI-001), se establece que "cada Unidad Administrativa será la responsable de generar los documentos para regular sus funciones", así como en el numeral 6. Descripción, numeral 8, Análisis de la elaboración o actualización de documentos, se establece a los Directores/Subdirectores/Gerentes/Equivalente como aquellos facultados para definir las funciones, interfaces, periodicidad y demás aspectos que se mencionan en la actividad 11 de dicho procedimiento.

De lo anterior se desprende que se establece normativamente la facultad de esta Dirección Ejecutiva para realizar el análisis, determinar la periodicidad de las actividades, responsables y decisiones que integran los procedimientos, toda vez que los responsables de las Unidades Administrativas Director/Subdirector/Gerente/Equivalente que intervienen en los procedimientos señalados anteriormente.

Con el propósito dar atención a las Pre-Recomendaciones, se emitieron sendos oficios a las unidades Administrativas dueñas de los procesos para que tengan conocimiento de estas y de considerarlo pertinente se incorporen como acciones de mejora en el Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI) 2023, remitiendo el programa de trabajo a través del cual se daré atención a lo señalado."

En tal virtud, se confirma el resultado determinado, replanteándose la recomendación en los siguientes términos:

Recomendación 3

Para que la Contraloría Interna como Enlace de Simplificación Regulatoria, y responsable de la estructura organizacional de los procedimientos del proceso de crédito, toda vez que ha dado a conocer a las unidades administrativas los resultados y recomendaciones emitidas por este Órgano Interno, formalice y presente a este Órgano Interno un programa de trabajo con acciones, fechas y entregables para solicitar a las unidades administrativas, según sea el caso, le remitan las consideraciones y determinaciones derivadas de las recomendaciones dadas a conocer, y de ser el caso, dentro de su facultades, para promover, guiar y dar seguimiento a la actualización de los procedimientos observados mediante la incorporación en los procedimientos de crédito las denominaciones actualizadas de las unidades administrativas observadas y del resto de las unidades administrativas descritas en los procedimientos.

Lo anterior a fin de que las unidades administrativas involucradas identifiquen con claridad sus funciones y responsabilidades, en cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 19 de la Ley Orgánica; 26 de la Ley Orgánica de la Entidad; 6 del Estatuto Orgánico; numerales 2, y 3.3 del Manual de Organización; 4.1 de la Guía GUI-DECI-001; 4.5, 4.5.13 de la Guía GUI-DECI-003; apartado B 3 del Manual de Crédito, numerales 5 del procedimientos Desarrollo de Negocios, y 6 de los procedimientos Evaluación y Decisión, Contratación y Registro de las Operaciones de Crédito, Mesa de Control y Consultar y Administrar el Historial Crediticio ante las Sociedades de Información Crediticia.

Resultado 4. Con Observaciones y Recomendaciones

Definición de responsabilidades para desarrollar los procedimientos de crédito

Deber ser

La Ley Orgánica establece *"Artículo 19. [...] Los manuales y demás instrumentos de apoyo administrativo interno deberán mantenerse permanentemente actualizados. [...]"*.

La Ley Orgánica de la Entidad indica *"Artículo 26.- La administración de la Financiera estará encomendada [...] a un Director General, quienes se auxiliarán para el ejercicio de sus funciones [...] de los servidores públicos que se establezcan en el Estatuto Orgánico."*.

El Estatuto Orgánico establece *"ARTÍCULO 6.- Para el ejercicio de sus atribuciones, la Financiera contará con las siguientes unidades administrativas [...] Las unidades administrativas mencionadas [...] tendrán adscritas las áreas y el personal necesario que para el desempeño de sus funciones se señalen en el Manual General de Organización."*.

El Manual de Organización indica *"2. INTRODUCCIÓN El presente Manual [...] registra y actualiza la información detallada de las funciones que realizan los servidores públicos que integran cada unidad administrativa [...] su consulta permitirá al personal adscrito a la FND identificar con claridad sus funciones y responsabilidades [...] 3.3 OBJETIVO DEL MANUAL [...] dar a conocer la forma de organización, objetivos, funciones y niveles de responsabilidad de cada unidad administrativa, que coadyuve al logro eficaz y eficiente de las metas [...]"*.

La Guía GUI-DECI-001 prevé *"4.1. Tipos de documentos normativos que regulan la operación y funcionamiento de la Financiera [...] Procedimiento Documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una Unidad Administrativa."*.

La Guía GUI-DECI-003 indica *"[...] 4.5 Apartados Generales que conforman un Documento [...] 4.5.13 Descripción del Procedimiento: es la descripción cronológica y secuencial de cada una de las actividades que deberán agruparse en etapas, explicando* ***quién****, qué, cómo, dónde y cuándo se hace, a través de la narrativa de las etapas que constituyen las diferentes fases del procedimiento [...]"*.

El Manual de Crédito dispone *"[...] APARTADO B 3. Estructura Operacional del Proceso de Crédito Las normas y políticas de crédito se ejecutarán a través de los procedimientos del proceso de crédito de la Financiera, su autorización y sus modificaciones corresponden a las Direcciones Generales Adjuntas de acuerdo a sus ámbitos de competencia y conforme a sus facultades establecidas. [...] la Dirección Ejecutiva de Contraloría Interna será el área*

responsable de la estructura organizacional de los procedimientos. [...] Glosario [...] Proceso de crédito Secuencia de actividades agrupadas por etapas que siguen cada una de las operaciones que implican riesgo de crédito.".

El procedimiento de crédito Desarrollo de Negocios señala *"5. Responsabilidades. El Estatuto Orgánico y el Manual General de Organización son los documentos oficiales normativos de los cuales se derivan y dan sustento a las responsabilidades descritas en el presente procedimiento, considerando que todas las responsabilidades emanan de los niveles de Direcciones Generales Adjuntas, Direcciones Ejecutivas y Subdirecciones Corporativas, que a su vez delegan las actividades y acciones que dan origen a la ejecución operativa de cada procedimiento."*

El procedimiento de crédito Evaluación y Decisión señala *"6. Responsabilidades. El Estatuto Orgánico y el Manual General de Organización son los documentos oficiales normativos de los cuales se derivan y dan sustento a las responsabilidades descritas en el presente procedimiento, considerando que todas las responsabilidades emanan de los niveles de Direcciones Generales Adjuntas, Direcciones Ejecutivas y Subdirecciones Corporativas, que a su vez delegan las actividades y acciones que dan origen a la ejecución operativa de cada procedimiento".*

El procedimiento de crédito Contratación y Registro de las Operaciones de Crédito señala *"6. Responsabilidades El Estatuto Orgánico y el Manual General de Organización [...] son las fuentes normativas de las cuales se derivan y dan sustento a las responsabilidades descritas en el presente procedimiento, considerando que todas las responsabilidades emanan de los niveles de Direcciones de Unidad Corporativa, Direcciones Ejecutivas y Subdirecciones Corporativas, que a su vez delegan las actividades y acciones que dan origen a la ejecución operativa de cada procedimiento.".*

El procedimiento de crédito Mesa de Control señala *"6. Responsabilidades El presente procedimiento, considera las actividades y acciones para la ejecución operativa de la etapa de Instrumentación y Dispersión.".*

El procedimiento de crédito Consultar y Administrar el Historial Crediticio ante las Sociedades de Información Crediticia señala *"6. Responsabilidades El Estatuto Orgánico [...] y el Manual General de Organización [...] son las fuentes normativas de las cuales se derivan y dan sustento a las responsabilidades descritas en el presente procedimiento, considerando que todas las responsabilidades emanan de los niveles de Dirección General, Direcciones de Unidad Corporativa, Direcciones Ejecutivas y Subdirecciones Corporativas, que a su vez delegan las actividades y acciones que dan origen a la ejecución operativa de cada procedimiento. Las responsabilidades siguientes son de conformidad a las atribuciones establecidas en el Manual General de Organización.".*

Ser
A fin de verificar que, las responsabilidades descritas de las unidades administrativas descritas en los procedimientos de crédito, mediante los cuales la Entidad ejecuta las normas y políticas de crédito, se encuentren de conformidad con las funciones establecidas en el Manual de Organización; este Órgano Interno, de un total de 15 procedimientos seleccionó el siguiente para su revisión:

- PRO–001 Desarrollo de Negocios
- PRO–CRE–002 Evaluación y Decisión
- PRO–DUCJF–003 Contratación y Registro de las Operaciones de Crédito
- PRO–CRE–004 Mesa de Control
- PRO–DUCFOS–013 Consultar y Administrar el Historial Crediticio ante las Sociedades de Información Crediticia.

Asimismo, mediante oficio 06/565/OIC/AAIDMGP-051/2022 del 19 de agosto de 2022, solicitó, entre otra información, los procedimientos citados y el Manual de Organización (con fecha de actualización 8 de diciembre de 2021), procediendo con la revisión de la información que en respuesta proporcionó la Contraloría Interna mediante el diverso DG/DECI/GCO/2022/078 del 2 de septiembre de 2022, y con la última reforma del Manual de Organización del 2 de septiembre de 2022 disponible en el Diario Oficial de la Federación.

La revisión consistió en alinear las responsabilidades descritas en los procedimientos versus las funciones establecidas en el vigente Manual de Organización del 2 de septiembre de 2022, para lo cual, en cada procedimiento se seleccionaron las unidades administrativas que a continuación se indican, verificándose lo siguiente:

❖ **Procedimiento Desarrollo de Negocios**

- Titular de la Coordinación Regional

El Manual de Organización establece a cargo de la unidad administrativa denominada "Coordinaciones Regionales" 17 funciones (16 específicas y una genérica); por su parte, el procedimiento describe a cargo de la unidad administrativa denominada "Titular de la Coordinación Regional" 2 responsabilidades.

De dichas responsabilidades una guarda parcial alineación y congruencia con respecto de una función; debido a que, la responsabilidad tiene alcances tanto de coordinar como de implementar la promoción; mientras que, la función se limita a la coordinación de la promoción; por otra parte, una responsabilidad no guarda alineación con las funciones, como se muestra:

Manual de Organización 2 de septiembre de 2022 Coordinaciones Regionales Funciones	Procedimiento 4 de agosto de 2020 Titular de la Coordinación Regional Responsabilidades
1. Coordinar la promoción, ejecución y seguimiento de los productos y programas de crédito [...]	5.2.1. Coordinar e **implementar** las estrategias de promoción y difundirlas a las Agencias adscritas a la Coordinación Regional.
No establece funciones asociadas respecto de las responsabilidades descritas en el procedimiento.	5.2.2. Comunicar metas a las Agencias adscritas a la Coordinación Regional.

- Gerente de Coordinación Regional Operativa

El Manual de Organización establece a cargo de la unidad administrativa denominada "Gerencia Regional Operativa" 15 funciones (14 específicas y una genérica); por su parte, el procedimiento describe a cargo de la unidad administrativa denominada "Gerente de Coordinación Regional Operativa" 2 responsabilidades. (la discrepancia entre las denominaciones se señala en el resultado número 3)

Dichas responsabilidades no guardan alineación con respecto de las funciones, como se muestra:

Manual de Organización 2 de septiembre de 2022 Gerencia Regional Operativa Funciones	Procedimiento 4 de agosto de 2020 Gerente de Coordinación Regional Operativa Responsabilidades
No establece funciones asociadas respecto de las responsabilidades descritas en el procedimiento.	5.2.1. Coordinar e implementar las estrategias de promoción y difundirlas a las Agencias adscritas a la Coordinación Regional.
	5.2.2. Comunicar metas a las Agencias adscritas a la Coordinación Regional.

- Gerente de Fomento y Promoción de Negocio

El Manual de Organización establece a cargo de la unidad administrativa denominada "Gerencia Regional de Fomento y Promoción de Negocios" 13 funciones (12 específicas y una genérica); por su parte, el procedimiento describe a cargo de la unidad administrativa denominada "Gerente de Fomento y Promoción de Negocio" 2 responsabilidades. (la discrepancia entre las denominaciones se señala en el resultado número 3)

Dichas responsabilidades no guardan alineación con respecto de las funciones, como se muestra:

Manual de Organización 2 de septiembre de 2022 Gerencia Regional de Fomento y Promoción de Negocios Funciones	Procedimiento 4 de agosto de 2020 Gerente de Fomento y Promoción de Negocio Responsabilidades
No establece funciones asociadas respecto de las responsabilidades descritas en el procedimiento.	5.2.1. Coordinar e implementar las estrategias de promoción y difundirlas a las Agencias adscritas a la Coordinación Regional.
	5.2.2. Comunicar metas a las Agencias adscritas a la Coordinación Regional.

❖ Procedimiento Evaluación y Decisión

- Gerente de Coordinación Regional Jurídica

El Manual de Organización establece a cargo de la unidad administrativa denominada "Gerencia Regional Jurídica" 10 funciones (9 específicas y una genérica); por su parte, el procedimiento describe a cargo de la unidad administrativa denominada "Gerente de Coordinación Regional Jurídica" 2 responsabilidades (específicas). (la discrepancia entre las denominaciones se señala en el resultado número 3)

Dichas responsabilidades no guardan alineación con respecto de las funciones, como se muestra:

Manual de Organización 2 de septiembre de 2022 Gerencia Regional Jurídica Funciones	Procedimiento 1° de julio de 2022 Gerente de Coordinación Regional Jurídica Responsabilidades
No establece funciones asociadas respecto de las responsabilidades descritas en el procedimiento.	6.3.1. Autorizar el Dictamen Jurídico (RG-CRE-AEA-002-001) para enviarlo posteriormente al área correspondiente.
	6.3.2. Analizar las solicitudes de clientes turnados a cobranza judicial con el fin de determinar si son competencia de la Instancia de Autorización a la que se presentara y verificar que las presentaciones cumplan con la información y documentación que señala la normatividad aplicable y se presenten en los formatos vigentes.

- Ejecutivo Jurídico

El Manual de Organización establece a cargo de la unidad administrativa denominada "Ejecutiva Jurídica" 10 funciones (9 específicas y una genérica); por su parte, el procedimiento describe a cargo de la unidad administrativa denominada "Ejecutivo Jurídico" 2 responsabilidades.

Dichas responsabilidades no guardan alineación con respecto de las funciones, como se muestra:

Manual de Organización 2 de septiembre de 2022 Ejecutiva Jurídica Funciones	Procedimiento 1° de julio de 2022 Ejecutivo Jurídico Responsabilidades
No establece funciones asociadas respecto de las responsabilidades descritas en el procedimiento.	6.4.1. Emitir el Dictamen jurídico (RG-CRE-AEA-002-001) de la documentación e información que le proporcione la Agencia y, cuando aplique, registrar el dictamen en el Sistema Institucional.
	6.4.2. Para las solicitudes de clientes turnados a cobranza judicial, elaborar el formato de presentación de solicitudes y/o tratamientos de cartera.

- Gerente Regional de Supervisión y Cobranza

El Manual de Organización establece a cargo de la unidad administrativa denominada "Cerencia Regional de Supervisión y Cobranza" 9 funciones (8 específicas y una genérica); por su parte, el procedimiento describe a cargo de la unidad administrativa denominada "Cerente Regional de Supervisión y Cobranza" una responsabilidad.

Dicha responsabilidad no guarda alineación con respecto de las funciones, como se muestra:

Manual de Organización 2 de septiembre de 2022 Gerencia Regional de Supervisión y Cobranza Funciones	Procedimiento 1° de julio de 2022 Gerente Regional de Supervisión y Cobranza Responsabilidades
No establece funciones asociadas respecto de las responsabilidades descritas en el procedimiento.	6.5.1. Emitir opinión respecto de la viabilidad de las solicitudes de Reestructura, Prorrogas y Plazos de Espera.

❖ Procedimiento Contratación y Registro de las Operaciones de Crédito

- Agente de Crédito Rural

El Manual de Organización establece a cargo de la unidad administrativa denominada "Agencia Local de Crédito Rural" 5 funciones (4 específicas y una genérica); por su parte, el procedimiento describe a cargo de la unidad administrativa denominada "Agente de Crédito Rural" una responsabilidad. (la discrepancia entre las denominaciones se señala en el resultado número 3)

Dicha responsabilidad no guarda alineación con respecto de las funciones, como se muestra:

Manual de Organización 2 de septiembre de 2022 Agencia Local de Crédito Rural Funciones	Procedimiento 27 de julio de 2022 Agente de Crédito Rural Responsabilidades
No establece funciones asociadas respecto de las responsabilidades descritas en el procedimiento.	6.1.1. Llevar a cabo la formalización de los instrumentos de la operación, con el solicitante y/o Fedatario Público.

- <u>Ejecutivo de Financiamiento Rural</u>

El Manual de Organización establece a cargo de la unidad administrativa denominada "Ejecutiva de Financiamiento Rural" 10 funciones (9 específicas y una genérica); por su parte, el procedimiento describe a cargo de la unidad administrativa denominada "Ejecutivo de Financiamiento Rural" 9 responsabilidades.

Dichas responsabilidades no guardan alineación con respecto de las funciones, como se muestra:

Manual de Organización 2 de septiembre de 2022 Ejecutiva de Financiamiento Rural Funciones	Procedimiento 27 de julio de 2022 Ejecutivo de Financiamiento Rural Responsabilidades
No establece funciones asociadas respecto de las responsabilidades descritas en el procedimiento.	6.2.1. Solicitar y recabar del cliente la documentación requerida para llevar a cabo la formalización de la operación o tratamiento de cartera, conforme a lo establecido en el acuerdo de autorización o la Cédula de Validación, según sea el caso, y el Dictamen Jurídico (RG-CRE-AEA-002-003).
	6.2.2. Requisitar de acuerdo a las características de la operación, el modelo de contrato tipo de crédito, conforme al acuerdo de autorización o la Cédula de Validación, según sea el caso, y el Dictamen Jurídico (RG-CRE-AEA-002-003).
	6.2.3. Solicitar al Ejecutivo Jurídico el proyecto de convenio acorde al tipo de tratamiento aprobado conforme al acuerdo de autorización.
	6.2.4. Enviar al Ejecutivo Jurídico o en su caso al Gerente de Coordinación Regional Jurídico, el modelo de contrato debidamente requisitado o el proyecto de convenio establecido por el Ejecutivo Jurídico debidamente requisitado para su visto bueno
	6.2.5. Gestionar la firma del contrato de crédito o convenio, así como su ratificación o protocolización ante Fedatario Público de acuerdo con las características del instrumento jurídico y sus garantías.
	6.2.6. Verificar que el solicitante inscriba los contratos de crédito / reporto o convenios en los registros públicos correspondientes de las garantías otorgadas. En caso de que el solicitante hubiere otorgado garantías mobiliarias, el personal facultado de la Agencia deberá realizar la inscripción correspondiente para obtener la certificación electrónica del registro emitida por el Registro Único de Garantías Mobiliarias (RUG). En caso de que el solicitante hubiere realizado la inscripción, solicitarle la certificación respectiva, de conformidad con las políticas vigentes establecidas en Lineamientos y Manual de Crédito.
	6.2.7. Verificar que las garantías que deban inscribirse ante el RUG, se registren por un plazo de 10 años adicionales a la vigencia del contrato de crédito.
	6.2.8. Enviar los contratos o convenios o pagarés formalizados y registrados, al Ejecutivo Jurídico o a la Gerencia de Coordinación Regional Jurídica, según

	corresponda, para su validación conforme al formato Validación de la Correcta Formalización de la(s) Operación(es) y sus Garantías (RG-CRE-AEA-004-001).
	6.2.9. Enviar los documentos valor originales a Guarda Valores para su custodia y copia de éstos a Mesa de Control para su revisión en la disposición/ministración de los recursos.

- Ejecutivo Jurídico

El Manual de Organización establece a cargo de la unidad administrativa denominada "Ejecutiva Jurídica" 10 funciones (9 específicas y una genérica); por su parte, el procedimiento describe a cargo de la unidad administrativa denominada "Ejecutivo Jurídico" 4 responsabilidades.

Dichas responsabilidades no guardan alineación con respecto de las funciones, como se muestra:

Manual de Organización 2 de septiembre de 2022 Ejecutiva Jurídica Funciones	Procedimiento 27 de julio de 2022 Ejecutivo Jurídico Responsabilidades
No establece funciones asociadas respecto de las responsabilidades descritas en el procedimiento.	6.3.1. Revisar que el contrato tipo esté debidamente requisitado y asegurar que se apegue al acuerdo de autorización o a la Cédula de Validación, según sea el caso, y al Dictamen Jurídico (RG-CRE-AEA-002-003).
	6.3.2. Elaborar el proyecto de convenio acorde al tipo de tratamiento aprobado conforme al acuerdo de autorización, o en su caso, solicitar el modelo de convenio a la Gerencia de Coordinación Regional Jurídica con motivo de tratamientos masivos o programas de crédito que requieran de un modelo de convenio homogéneo. Al efecto la Gerencia de Coordinación Regional Jurídica se apegará a lo que en su caso determine la Subdirección Corporativa Jurídica de Crédito y Apoyo a Órganos Colegiados.
	6.3.3. Revisar y emitir su Visto Bueno del proyecto final de los contratos y convenios requisitados de las diferentes operaciones para que, en su caso, se proceda a su formalización.
	6.3.4. Emitir la Validación de la Correcta Formalización de la(s) Operación(es) y en sus Garantías (RG-CRE-AEA-004-001), de los contratos, convenios y pagarés para que, en su caso se proceda a la solicitud de dispersión de recursos de la operación ante la Mesa de Control.

- Gerente de Coordinación Regional Operativa

El Manual de Organización establece a cargo de la unidad administrativa denominada "Gerencia Regional Operativa" 15 funciones (14 específicas y una genérica); por su parte, el procedimiento describe a cargo de la unidad administrativa denominada "Gerente de Coordinación Regional Operativa" 3 responsabilidades. (la discrepancia entre las denominaciones se señala en el resultado número 3)

Dichas responsabilidades no guardan alineación con respecto de las funciones, como se muestra:

Manual de Organización 2 de septiembre de 2022 Gerencia Regional Operativa Funciones	Procedimiento 27 de julio de 2022 Gerente de Coordinación Regional Operativa Responsabilidades
No establece funciones asociadas respecto de las responsabilidades descritas en el procedimiento.	6.4.1. Realizar los asientos en el RUG que le remita el Ejecutivo de Financiamiento Rural y/o el Agente de Crédito Rural respecto de las operaciones formalizadas.
	6.4.2. Designar a los servidores públicos distintos a él que podrán acceder al sistema del RUG para realizar asientos, con las facultades o perfiles que estimen convenientes.
	6.4.3. Administrar y dar mantenimiento al padrón de servidores públicos facultados para inscribir y consultar garantías en el RUG.

❖ Procedimiento Mesa de Control

- <u>Agente de Crédito Rural</u>

El Manual de Organización establece a cargo de la unidad administrativa denominada "Agencia Local de Crédito Rural" 5 funciones (4 específicas y una genérica); por su parte, el procedimiento describe a cargo de la unidad administrativa denominada "Agente de Crédito Rural" 2 responsabilidades. (la discrepancia entre las denominaciones se señala en el resultado número 3)

Dichas responsabilidades no guardan alineación con respecto de las funciones, como se muestra:

Manual de Organización 2 de septiembre de 2022 Agencia Local de Crédito Rural Funciones	Procedimiento 27 de septiembre de 2021 Agente de Crédito Rural Responsabilidades
No establece funciones asociadas respecto de las responsabilidades descritas en el procedimiento.	6.1.1. Revisar y validar que la documentación remitida a Mesa de Control se apegue a lo establecido en la Normatividad vigente y a los términos y condiciones establecidos por las Instancias de Autorización.
	6.1.2. Validar que se cuente con la documentación y/o información soporte del cumplimiento de las condiciones establecidas por las Instancias de Autorización que deban atenderse previo a la dispersión de recursos.

- <u>Ejecutivo de Financiamiento Rural</u>

El Manual de Organización establece a cargo de la unidad administrativa denominada "Ejecutiva de Financiamiento Rural" 10 funciones (9 específicas y una genérica); por su parte, el procedimiento describe a cargo de la unidad administrativa denominada "Ejecutivo de Financiamiento Rural" 7 responsabilidades.

Dichas responsabilidades no guardan alineación con respecto de las funciones, como se muestra:

Manual de Organización 2 de septiembre de 2022 Ejecutiva de Financiamiento Rural Funciones	Procedimiento 27 de septiembre de 2021 Ejecutivo de Financiamiento Rural Responsabilidades
No establece funciones asociadas respecto de las responsabilidades descritas en el procedimiento.	6.2.1. Integrar la documentación de la solicitud que se solicita la dispersión de recursos, conforme al Listado de Verificación de Documentos Recibidos, para ser remitida a la Mesa de Control.
	6.2.2. Revisar en el Sistema de Monitoreo el Nivel de Riesgo del Cliente previo a llevar a cabo la solicitud de dispersión, así como realizar los envíos de la documentación soporte de las operaciones a la Mesa de Control.
	6.2.3. Tramitar la desactivación y/o justificación de alertas conforme a lo establecido en el Procedimiento de Monitoreo al Cliente.
	6.2.4. Revisar que la documentación remitida a Mesa de Control se apegue a lo establecido en la Normatividad vigente y a los términos y condiciones establecidos por las Instancias de Autorización.
	6.2.5. Enviar vía electrónica, copia de la documentación completa, conforme al Listado de Verificación de Documentos Recibidos, que soporta la operación y solicitar la revisión de la operación vía Sistema Institucional.
	6.2.6. Registrar y validar en el Sistema Institucional la cuenta bancaria a la que de dispersarán los recursos.
	6.2.7. Verificar la información del formato Solicitud de Dispersión de Recursos a una Cuenta Bancaria que no es del Acreditado (RG-OPE-MDC-004-005) y validar que sea suscrito por el acreditado.

- <u>Gerente de Mesa de Control</u>

El Manual de Organización establece a cargo de la unidad administrativa denominada "Gerencia de Mesa de Control" 5 funciones (4 específicas y una genérica); por su parte, el procedimiento describe a cargo de la unidad administrativa denominada "Gerente de Mesa de Control" 4 responsabilidades.

Dichas responsabilidades no guardan alineación con respecto de las funciones, como se muestra:

Manual de Organización 2 de septiembre de 2022 Gerencia de Mesa de Control Funciones	Procedimiento 27 de septiembre de 2021 Gerente de Mesa de Control Responsabilidades
No establece funciones asociadas respecto de las responsabilidades descritas en el procedimiento.	6.3.1. Supervisar y coordinar el proceso de revisión de las operaciones de crédito, de reporto y de otros financiamientos presentados por las Agencias, así como establecer la estrategia a seguir para el análisis de la documentación, a fin de que se revise que se dé cumplimiento con lo autorizado en los términos y condiciones que se encuentran estipulados en el contrato y por las Instancias de Autorización y conforme a lo establecido en la Normatividad vigente, con el objeto de minimizar el riesgo de incobrabilidad.

	6.3.2. Instruir al Gerente de Concentración y Dispersión de Recursos Crediticios para la dispersión de recursos y otras operaciones, una vez realizada la revisión a la documentación correspondiente.
	6.3.3. Instruir la dispersión de los recursos de las operaciones que cumplan con la normatividad aplicable.
	6.3.4. Coordinar las modificaciones que se requieran para actualizar el Listado de Verificación de Documentos Recibidos (RG-OPE-MDC-004-001) y darlas a conocer al personal mediante su publicación la página Institucional.

- Coordinación de Área de Mesa de Control

El Manual de Organización establece a cargo de la unidad administrativa denominada "Subgerencia de Área de Mesa de Control A y B" 6 funciones (5 específicas y una genérica); por su parte, el procedimiento describe a cargo de la unidad administrativa denominada "Coordinación de Área de Mesa de Control" 4 responsabilidades. (la discrepancia entre las denominaciones se señala en el resultado número 3)

Dichas responsabilidades no guardan alineación con respecto de las funciones, como se muestra:

Manual de Organización 2 de septiembre de 2022 Subgerencia de Área de Mesa de Control A y B Funciones	Procedimiento 27 de septiembre de 2021 Coordinación de Área de Mesa de Control Responsabilidades
No establece funciones asociadas respecto de las responsabilidades descritas en el procedimiento.	6.4.1. Coordinar y llevar a cabo el proceso de revisión y liberación de solicitudes de operaciones de crédito, de reporto y de otros financiamientos enviadas por las Agencias, conforme a lo estipulado en el contrato y por las Instancias de Autorización y normatividad aplicable.
	6.4.2. Solicitar las aclaraciones procedentes a la Agencia de las operaciones de clientes que cuenten con Riesgo Alto en el Sistema de Monitoreo, para que se proceda, en su caso, a desactivar o se justifique la liberación de recursos no obstante la existencia de la alerta en el sistema.
	6.4.3. Supervisar y asesorar a los Analistas de Mesa de Control en la Aplicación de criterios en el proceso de revisión de las operaciones de crédito.
	6.4.4. Revisar que las operaciones solicitadas cumplan con los términos y condiciones de autorización y con la normatividad aplicable antes de instruir la dispersión de recursos.

❖ **Consultar y Administrar el Historial Crediticio ante las Sociedades de Información Crediticia**

- Gerente de Administración y Control Operativo

El Manual de Organización establece a cargo de la unidad administrativa denominada "Gerencia de Administración y Control Operativo" 15 funciones (14 específicas y una

genérica); por su parte, el procedimiento describe a cargo de la unidad administrativa denominada "Gerente de Administración y Control Operativo" 11 responsabilidades.

De dichas responsabilidades 6 guardan alineación y congruencia con respecto de 6 funciones; por otra parte, 5 responsabilidades no guardan alineación con las funciones, como se muestra:

Manual de Organización 2 de septiembre de 2022 Gerencia de Administración y Control Operativo Funciones	Procedimiento 11 de julio de 2022 Gerente de Administración y Control Operativo Responsabilidades
9. Gestionar la contratación de los servicios que prestan las Sociedades de Información Crediticia, a efecto de que la FND, esté en posibilidad de consultar el historial crediticio de las personas como parte del proceso de crédito.	6.1.1. Gestionar la contratación de los servicios que prestan las Sociedades de Información Crediticia, a efecto de que la Financiera esté en posibilidad de consultar el historial crediticio de las personas como parte del proceso de crédito.
10. Fungir como área de enlace entre las áreas de la FND y las Sociedades de Información Crediticia, con el fin de facilitar la interacción y comunicación entre las instituciones.	6.1.2 Fungir como área de enlace entre las áreas de la Financiera y las Sociedades de Información Crediticia con el fin de facilitar la interacción y comunicación entre las instituciones.
11. Administrar los contratos de prestación de servicios con las Sociedades de Información Crediticia, a fin de contar con el historial crediticio de las personas físicas o morales.	6.1.3 Administrar los contratos de prestación de servicios con las Sociedades de Información Crediticia, a fin de contar con el historial crediticio de las personas físicas.
12. Supervisar que se lleve a cabo el proceso establecido para la administración de las consultas y registros del historial crediticio.	6.1.9 Supervisar que se lleve a cabo el proceso establecido para la administración de las consultas y registros del historial crediticio.
13. Coordinar la elaboración y/o actualización del proceso de consulta al historial crediticio, a fin de proponer alternativas para llevarlo a cabo de acuerdo con la operación de la FND.	6.1.10 Coordinar la elaboración y/o actualización del proceso de consulta al historial crediticio, a fin de proponer alternativas para llevarlo a cabo de acuerdo con la operación de la Financiera.
14. Coordinar el envío de la información de la cartera de la FND a las Sociedades de Información Crediticia, en coordinación con las áreas competentes.	6.1.11 Coordinar el envío de la información de la cartera de la Financiera a las Sociedades de Información Crediticia, en coordinación con las áreas competentes.
No establece funciones asociadas respecto de las responsabilidades descritas en el procedimiento.	6.1.4 Administrar las actividades relacionadas al cumplimiento de las obligaciones establecidas en los contratos de prestación de los servicios de las Sociedades de Información Crediticia.
	6.1.5 Gestionar ante las Sociedades de Información Crediticia la asignación o eliminación de claves de usuario y contraseñas requeridas para consultar el historial crediticio.
	6.1.6 Gestionar ante las Sociedades de Información Crediticia la actualización de la información de la cartera crediticia comercial de la Financiera.
	6.1.7 Gestionar ante las Sociedades de Información Crediticia la asignación o eliminación de claves de observación y/o claves de prevención.
	6.1.8 Atender en tiempo y forma las reclamaciones interpuestas ante las Sociedades de Información Crediticia respecto del historial crediticio de los acreditados de la Financiera y sus personas relacionadas.

- Coordinación de Área de Información Crediticia

El Manual de Organización establece a cargo de la unidad administrativa denominada "Subgerencia de Área de Información Crediticia" 10 funciones (9 específicas y una genérica); por su parte, el procedimiento describe a cargo de la unidad administrativa denominada "Coordinación de Área de Información Crediticia" 5 responsabilidades. (la discrepancia entre las denominaciones se señala en el resultado número 3)

Dichas responsabilidades guardan adecuada alineación y congruencia con respecto de las funciones, como se muestra:

Manual de Organización 2 de septiembre de 2022 Subgerencia de Área de Información Crediticia Funciones	Procedimiento 11 de julio de 2022 Coordinación de Área de Información Crediticia Responsabilidades
1. Realizar las contrataciones de los servicios que presentan las Sociedades de Información Crediticia, a efecto de que la FND, esté en posibilidad de consultar el historial crediticio de las personas como parte del proceso de crédito.	6.2.1 Realizar las contrataciones de los servicios que presentan las Sociedades de Información Crediticia, a efecto de que la Financiera esté en posibilidad de consultar el historial crediticio de las personas como parte del proceso de crédito.
3. Ejecutar las actividades que deriven de lo establecido en los contratos de prestación de servicios con las Sociedades de Información Crediticia, a fin de contar con el historial crediticio de las personas físicas o morales.	6.2.2 Ejecutar las actividades que deriven de lo establecido en los contratos de prestación de servicios con las Sociedades de Información Crediticia, a fin de contar con el historial crediticio de las personas físicas o morales.
4. Ejecutar el proceso establecido para la administración de las consultas y registro del historial crediticio, con la finalidad de supervisar la correcta aplicación de los recursos.	6.2.3 Ejecutar el proceso establecido para la administración de las consultas y registro del historial crediticio, con la finalidad de supervisar la correcta aplicación de los recursos.
6. Elaborar y/o actualizar el proceso de consulta al historial crediticio y proponer mejoras de acuerdo con la operación de la FND.	6.2.4 Elaborar y/o actualizar el proceso de consulta al historial crediticio, y proponer mejoras de acuerdo con la operación de la financiera.
7. Atender el envío de la información de la cartera de la FND a las Sociedades de Información Crediticia, en coordinación con las áreas competentes.	6.2.5. Atender el envío de la información de la cartera de la Financiera a las Sociedades de Información Crediticia, en coordinación con las áreas competentes.

- Agente de Crédito Rural

El Manual de Organización establece a cargo de la unidad administrativa denominada "Agencia Local de Crédito Rural" 5 funciones (4 específicas y una genérica); por su parte, el procedimiento describe a cargo de la unidad administrativa denominada "Agente de Crédito Rural" 7 responsabilidades. (la discrepancia entre las denominaciones se señala en el resultado número 3)

Dichas responsabilidades no guardan alineación con respecto de las funciones, como se muestra:

Manual de Organización 2 de septiembre de 2022 Agencia Local de Crédito Rural Funciones	Procedimiento 11 de julio de 2022 Agente de Crédito Rural Responsabilidades
No establece funciones asociadas respecto de las responsabilidades descritas en el procedimiento.	6.9.1 Verificar que el personal autorizado para consultar el historial crediticio ante las Sociedades de Información Crediticia cuente con claves de usuario y contraseñas habilitadas para tal efecto.
	6.9.2 Solicitar a la Gerencia de Administración y Control Operativo la gestión para la asignación o eliminación de claves de usuario y contraseñas requeridas para consultar el historial crediticio ante las Sociedades de Información Crediticia.
	6.9.3 Gestionar la autorización de los solicitantes, acreditados y sus personas relacionadas para consultar el historial crediticio.
	6.9.4 Verificar que las consultas del historial crediticio de los solicitantes, acreditados y sus personas relacionadas se realicen a través del Sistema Institucional.
	6.9.5 Gestionar la asignación o eliminación de claves de observación y/o claves de prevención de los acreditados y sus personas relacionadas.
	6.9.6 Administrar y controlar la asignación o eliminación de las claves de observación y/o claves de prevención.
	6.9.7 Proporcionar a la Gerencia de Administración y Control Operativo los elementos que requiera para atender en tiempo y forma las reclamaciones interpuestas ante las Sociedades de Información Crediticia respecto del historial crediticio de los acreditados de la Financiera, y sus personas relacionadas.

Conclusión

En ese sentido, es posible concluir que, en términos de los artículos 19 de la Ley Orgánica; 26 de la Ley Orgánica de la Entidad; 6 del Estatuto Orgánico; numerales 2 y 3.3 del Manual de Organización; 4.1 de la Guía GUI-DECI-001; 4.5, 4.5.13 de la Guía GUI-DECI-003; apartado B 3 del Manual de Crédito, numerales 5 del procedimientos Desarrollo de Negocios, y 6 de los procedimientos Evaluación y Decisión, Contratación y Registro de las Operaciones de Crédito, Mesa de Control y Consultar y Administrar el Historial Crediticio ante las Sociedades de Información Crediticia, el Manual de Organización como documento de jerarquía superior permite al personal adscrito a la Entidad identificar con claridad sus funciones y responsabilidades; por su parte, los procedimientos de menor jerarquía establece las responsabilidades de las unidades administrativas involucradas, las cuales derivan y cobran sustento del Manual de Organización; siendo así, el Manual de Organización debiera otorgar a las unidades administrativas funciones expresas para desempeñar sus responsabilidades descritas en los procedimientos.

En ese sentido, el Manual de Organización otorga funciones a la unidad administrativa denominada "Gerencia de Administración y Control Operativo / Gerente de Administración

y Control Operativo" para desempeñar sus responsabilidades 6.1.1, 6.1.2, 6.1.3, 6.1.9, 6.1.10 y 6.1.11; así como, a la denominada "Subgerencia de Área de Información Crediticia / Coordinación de Área de Información Crediticia" para desempeñar sus responsabilidades 6.2.1, 6.2.2, 6.2.3, 6.2.4 y 6.2.5, descritas de manera respectiva, en el procedimiento Consultar y Administrar el Historial Crediticio ante las Sociedades de Información Crediticia, permitiéndoles identificar con claridad sus funciones y responsabilidades.

Por otra parte, otorga funciones a la unidad administrativa denominada "Coordinaciones Regionales / Titular de la Coordinación Regional" para desempeñar su responsabilidad 5.2.1, en cuanto a la coordinación de la promoción; sin embargo, no le otorga funciones en cuanto a la implementación de la promoción, descrita en el procedimiento Desarrollo de Negocios, permitiéndole identificar de manera parcial sus funciones y responsabilidades.

Sin embargo, no otorga funciones a las siguientes unidades administrativas:

- "Coordinaciones Regionales / Titular de la Coordinación Regional" para desempeñar su responsabilidad 5.2.2, descrita en el procedimiento Desarrollo de Negocios.
- "Gerencia Regional Operativa / Gerente de Coordinación Regional Operativa" para desempeñar sus responsabilidades 5.2.1 y 5.2.2, descritas en el procedimiento Desarrollo de Negocios; así como, 6.4.1, 6.4.2 y 6.4.3, descritas en el procedimiento Contratación y Registro de las Operaciones de Crédito.
- "Gerencia Regional de Fomento y Promoción de Negocios / Gerente de Fomento y Promoción de Negocio" para desempeñar sus responsabilidades 5.2.1 y 5.2.2, descritas en el procedimiento Desarrollo de Negocios.
- "Gerencia Regional Jurídica / Gerente de Coordinación Regional Jurídica" para desempeñar sus responsabilidades 6.3.1 y 6.3.2, descritas en el procedimiento Evaluación y Decisión.
- "Ejecutiva Jurídica / Ejecutivo Jurídico" para desempeñar sus responsabilidades 6.4.1 y 6.4.2, descritas en el procedimiento Evaluación y Decisión; así como, 6.3.1, 6.3.2, 6.3.3 y 6.3.4, descritas en el procedimiento Contratación y Registro de las Operaciones de Crédito.
- "Gerencia Regional de Supervisión y Cobranza / Gerente Regional de Supervisión y Cobranza" para desempeñar su responsabilidad 6.5.1, descrita en el procedimiento Evaluación y Decisión.
- "Agencia Local de Crédito Rural / Agente de Crédito Rural" para desempeñar su responsabilidad 6.1.1, descrita en el procedimiento Contratación y Registro de las Operaciones de Crédito; así como, 6.1.1 y 6.1.2, descritas en el procedimiento Mesa de Control, y 6.9.1, 6.9.2, 6.9.3, 6.9.4, 6.9.5, 6.9.6 y 6.9.7, descritas en el procedimiento Consultar y Administrar el Historial Crediticio ante las Sociedades de Información Crediticia.
- "Ejecutiva de Financiamiento Rural / Ejecutivo de Financiamiento Rural" para desempeñar sus responsabilidades 6.2.1, 6.2.2, 6.2.3, 6.2.4, 6.2.5, 6.2.6, 6.2.7, 6.2.8 y 6.2.9, descritas en el procedimiento Contratación y Registro de las Operaciones de Crédito; así

como, 6.2.1, 6.2.2, 6.2.3, 6.2.4, 6.2.5, 6.2.6 y 6.2.7, descritas en el procedimiento Mesa de Control.

- "Gerencia de Mesa de Control / Gerente de Mesa de Control" para desempeñar sus responsabilidades 6.3.1, 6.3.2, 6.3.3 y 6.3.4, descritas en el procedimiento Mesa de Control.
- "Subgerencia de Área de Mesa de Control A y B / Coordinación de Área de Mesa de Control" para desempeñar sus responsabilidades 6.4.1, 6.4.2, 6.4.3 y 6.4.4, descritas en el procedimiento Mesa de Control.
- "Gerencia de Administración y Control Operativo / Gerente de Administración y Control Operativo" para desempeñar sus responsabilidades 6.1.4, 6.1.5, 6.1.6, 6.1.7 y 6.1.8, descritas en el procedimiento Consultar y Administrar el Historial Crediticio ante las Sociedades de Información Crediticia.

Pre Recomendación 4

Para que la Contraloría Interna, como Enlace de Simplificación Regulatoria, y responsable de la estructura organizacional de los procedimientos del proceso de crédito, de manera conjunta con la unidad administrativa responsable de la autorización y modificaciones de los procedimientos revisados por este Órgano Interno; primeramente, realicen un análisis respecto de las funciones y responsabilidades observadas, Manual de Organización vigente versus los procedimientos, a fin de verificar la correcta alineación y congruencia que guardan entre ellas; asimismo, analicen las funciones y responsabilidades del resto de las unidades administrativas descritas en los procedimientos versus el Manual de Organización vigente; posteriormente, si como resultado del análisis se determina la incorrecta alineación y congruencia, tramiten ante la unidad administrativa de la Entidad correspondiste, las actualizaciones respectivas, a fin de incorporar las funciones y responsabilidades en el Manual de Organización, o bien, en los procedimientos, según corresponda.

Lo anterior a fin de que las unidades administrativas involucradas identifiquen con claridad sus funciones y responsabilidades, sin tener que limitarse a la función genérica establecida para cada una de ellas en el Manual de Organización, relativa con realizar las demás funciones y responsabilidades de su competencia y aquellas encomendadas por su superior inmediato, en cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 19 de la Ley Orgánica; 26 de la Ley Orgánica de la Entidad; 6 del Estatuto Orgánico; numerales 2, y 3.3 del Manual de Organización; 4.1 de la Guía GUI-DECI-001; 4.5, 4.5.13 de la Guía GUI-DECI-003; apartado B 3 del Manual de Crédito, numerales 5 del procedimientos Desarrollo de Negocios, y 6 de los procedimientos Evaluación y Decisión, Contratación y Registro de las Operaciones de Crédito, Mesa de Control y Consultar y Administrar el Historial Crediticio ante las Sociedades de Información Crediticia.

Información complementaria presentada por la Contraloría Interna

En atención a este resultado preliminar, la Contraloría Interna mediate oficio DG/DECI/GCO/2022/105 del 19 de diciembre de 2022, entre otros comentarios, expuso lo siguiente:

> *"[...] de conformidad a lo establecido en el Manual de Crédito Apartado B 3.- Estructura Operacional del Proceso de Crédito, se acota a esta Dirección Ejecutiva como responsable de la estructura organizacional de los procedimientos. De igual forma en la Guía para la Elaboración, Revisión, Aprobación y Publicación de Documentos Normativos (GUI-DECI-001), se establece que "cada Unidad Administrativa será la responsable de generar los documentos para regular sus funciones", así como en el numeral 6. Descripción, numeral 8, Análisis de la elaboración o actualización de documentos, se establece a los Directores/Subdirectores/Gerentes/Equivalente como aquellos facultados para definir las funciones, interfaces, periodicidad y demás aspectos que se mencionan en la actividad 11 de dicho procedimiento.*
> *De lo anterior se desprende que se establece normativamente la facultad de esta Dirección Ejecutiva para realizar el análisis, determinar la periodicidad de las actividades, responsables y decisiones que integran los procedimientos, toda vez que los responsables de las Unidades Administrativas Director/Subdirector/Gerente/Equivalente que intervienen en los procedimientos señalados anteriormente.*
> *Con el propósito dar atención a las Pre-Recomendaciones, se emitieron sendos oficios a las unidades Administrativas dueñas de los procesos para que tengan conocimiento de estas y de considerarlo pertinente se incorporen como acciones de mejora en el Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI) 2023, remitiendo el programa de trabajo a través del cual se daré atención a lo señalado."*

En tal virtud, se confirma el resultado determinado, replanteándose la recomendación en los siguientes términos:

Recomendación 4

Para que la Contraloría Interna como Enlace de Simplificación Regulatoria, y responsable de la estructura organizacional de los procedimientos del proceso de crédito, toda vez que ha dado a conocer a las unidades administrativas los resultados y recomendaciones emitidas por este Órgano Interno, formalice y presente a este Órgano Interno un programa de trabajo con acciones, fechas y entregables para solicitar a las unidades administrativas, según sea el caso, le remitan las consideraciones y determinaciones derivadas de las recomendaciones dadas a conocer, y de ser el caso, dentro de su facultades, para promover,

guiar y dar seguimiento a la actualización de los procedimientos observados mediante la incorporación en el Manual de Organización, o bien, en los procedimientos de crédito las funciones y responsabilidades observadas y del resto de las unidades administrativas descritas en los procedimientos.

Lo anterior a fin de que las unidades administrativas involucradas identifiquen con claridad sus funciones y responsabilidades, sin tener que limitarse a la función genérica establecida para cada una de ellas en el Manual de Organización, relativa con realizar las demás funciones y responsabilidades de su competencia y aquellas encomendadas por su superior inmediato, en cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 19 de la Ley Orgánica; 26 de la Ley Orgánica de la Entidad; 6 del Estatuto Orgánico; numerales 2, y 3.3 del Manual de Organización; 4.1 de la Guía GUI-DECI-001; 4.5, 4.5.13 de la Guía GUI-DECI-003; apartado B 3 del Manual de Crédito, numerales 5 del procedimientos Desarrollo de Negocios, y 6 de los procedimientos Evaluación y Decisión, Contratación y Registro de las Operaciones de Crédito, Mesa de Control y Consultar y Administrar el Historial Crediticio ante las Sociedades de Información Crediticia.

Resultado 5. Con Observaciones y Recomendaciones

Definición de responsables y actividades del procedimiento de crédito Mesa de Control

Deber ser
La Ley Orgánica establece *"Artículo 19. [...] Los manuales y demás instrumentos de apoyo administrativo interno deberán mantenerse permanentemente actualizados. [...]".*

La Ley Federal de Austeridad Republicada prevé *"Artículo 13. Queda prohibida toda duplicidad de funciones en las unidades [...]".*

Los Lineamientos en materia de Austeridad Republicana de la Administración Pública Federal disponen *"8. En materia de servicios personales se deberán observar las disposiciones siguientes [...] III. Se eliminarán todo tipo de duplicidades [...]".*

El Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en las materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera indica *"ARTÍCULO TERCERO [...] 17 [...] La descripción, perfil y valuación del puesto se realizará de* ***forma descendente****, a partir del titular de la Institución.".*

La Guía GUI-DECI-001 prevé *"4.1. Tipos de documentos normativos que regulan la operación y funcionamiento de la Financiera [...] Procedimiento Documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una Unidad Administrativa [...] 5.1. Unidades Administrativas de la Financiera [...] 1.1.3 Evitar las duplicidades o contraposiciones con otras disposiciones internas o externas.".*

La Guía GUI-DECI-003 indica *"[...] 4.5 Apartados Generales que conforman un Documento [...] 4.5.13 Descripción del Procedimiento: es la descripción cronológica y secuencial de cada una de las actividades que deberán agruparse en etapas, explicando* ***quién,*** *qué, cómo, dónde y cuándo se hace, a través de la narrativa de las etapas que constituyen las diferentes fases del procedimiento [...]".*

El Manual de Crédito dispone *"[...] APARTADO B 3. Estructura Operacional del Proceso de Crédito Las normas y políticas de crédito se ejecutarán a través de los procedimientos del proceso de crédito de la Financiera, su autorización y sus modificaciones corresponden a las Direcciones Generales Adjuntas de acuerdo a sus ámbitos de competencia y conforme a sus facultades establecidas. [...] la Dirección Ejecutiva de Contraloría Interna será el área responsable de la estructura organizacional de los procedimientos. [...] Glosario [...] Proceso de crédito Secuencia de actividades agrupadas por etapas que siguen cada una de las operaciones que implican riesgo de crédito.".*

Ser

Mediante oficio 06/565/OIC/AAIDMGP-051/2022 del 19 de agosto de 2022, este Órgano Interno solicitó, entre otra información, el procedimiento de crédito PRO–CRE–004 Mesa de Control, procediendo con la revisión de la información que en respuesta proporcionó la Contraloría Interna mediante el diverso DG/DECI/GCO/2022/078 del 2 de septiembre de 2022.

La revisión consistió en alinear las responsabilidades descritas para cada unidad administrativa involucrada en el procedimiento; así como, identificar su participación en las actividades descritas, verificándose lo siguiente:

- **Responsabilidades del procedimiento**

El numeral 6 del procedimiento Mesa de Control describe las responsabilidades a cargo de las unidades administrativas involucradas, entre otras, las denominadas "Coordinador de Área de Mesa de Control" (de jerarquía superior), y "Analista de Mesa de Control" (de menor jerarquía).

Para la unidad administrativa "Coordinador de Área de Mesa de Control" se describen las responsabilidades 6.4.1, 6.4.2, 6.4.3 y 6.4.4; por su parte, para la unidad "Analista de Mesa de Control" se describen las responsabilidades 6.5.1, 6.5.2 y 6.5.3; sin embargo, las responsabilidades 6.4.4 del "Coordinador de Área de Mesa de Control" y 6.5.3 del "Analista de Mesa de Control", se encuentran duplicadas, por tanto, no muestran una adecuada descendencia de responsabilidades conforme a la jerarquía del puesto, como a continuación se muestra:

HACIENDA | FND | México 2021 Año de la Independencia

6.4. Coordinador de Área de Mesa de Control

6.4.1. Coordinar y llevar a cabo el proceso de revisión y liberación de solicitudes de operaciones de crédito, de reporto y de otros financiamientos enviadas por las Agencias, conforme a lo estipulado en el contrato y por las Instancias de Autorización y normatividad aplicable.

6.4.2. Solicitar las aclaraciones procedentes a la Agencia de las operaciones de clientes que cuenten con Riesgo Alto en el Sistema de Monitoreo, para que se proceda, en su caso, a desactivar o se justifique la liberación de recursos no obstante la existencia de la alerta en el sistema.

6.4.3. Supervisar y asesorar a los Analistas de Mesa de Control en la aplicación de criterios en el proceso de revisión de las operaciones de crédito.

6.4.4. Revisar que las operaciones solicitadas cumplan con los términos y condiciones de autorización y con la normatividad aplicable antes de instruir la dispersión de recursos.

6.5. Analista de Mesa de Control

6.5.1. Llevar a cabo el proceso de revisión y liberación de solicitudes de operaciones de crédito, de reporto y de otros financiamientos enviadas por las Agencias, conforme a lo estipulado en la autorización de los órganos facultados y normatividad aplicable.

6.5.2. Revisa el Nivel de Riesgo que registra el cliente en el Sistema de Monitoreo para que en su caso, se proceda a desactivar o se justifique la liberación de recursos no obstante la existencia de la alerta en el sistema.

6.5.3. Revisar que las operaciones solicitadas cumplan con los términos y condiciones de autorización y con la normatividad aplicable antes de instruir la dispersión de recursos.

❖ Participación en la fase Revisión, Instrucción de Dispersión y Otras Operaciones

El procedimiento Mesa de Control para su desarrollo describe 4 fases, una de ellas, la fase "Revisión, Instrucción de Dispersión y Otras Operaciones", describe 15 actividades y 7 decisiones; así como, unidades administrativas "Coordinador de Área de Mesa de Control" (de jerarquía superior), y "Analista de Mesa de Control" (de menor jerarquía) como los responsables de ju ejecución.

La fase inicia con la actividad número 1 *"El Analista de Mesa de Control recibe del coordinador Especializado de Mesa de Control los documentos que forman parte de la solicitud de la operación"*, por ende, el desarrollo del resto de las actividades y decisiones cobran origen, secuencia y progresión, de dicha actividad que se encuentra de manera expresa a cargo del "Analista de Mesa de Control"; por lo que, no obstante que el "Coordinador de Área de Mesa de Control" también es responsable, no se advierte su participación en las actividades y decisiones de la fase, por tanto, no muestran una adecuada descendencia de responsabilidades conforme a la jerarquía del puesto, como a continuación se muestra:

HACIENDA | FND | México 2021 Año de la Independencia

No.	Responsable	Descripción
Revisión, Instrucción de Dispersión y Otras operaciones		
1	Coordinador de Área de Mesa de Control / Analista de Mesa de Control	El Analista de Mesa de Control recibe del Coordinador Especializado de Mesa de Control los documentos que forman parte de la solicitud de la operación.
2		Revisa que las operaciones cumplan con los términos y condiciones aprobados por las Instancias de Autorización y que la documentación esté de acuerdo con el Listado de Verificación de Documentos Recibidos (RG-OPE-MDC-004-001) publicado en la intranet.
3.		Marca en el Listado de Verificación de Documentos Recibidos (RG-OPE-MDC-004-001), contenido en la Bitácora de la Mesa de Control, los puntos que sí cumplen con lo establecido y los que no cumplen, capturando, en este último caso, las observaciones correspondientes a cada uno de los documentos recibidos.
D1		¿La documentación cumple con lo establecido en los términos y condiciones aprobados por las Instancias de Autorización con el Listado de Verificación de Documentos Recibidos? **SI:** Continúa en la actividad D2. **NO:** Continúa en la actividad 6
4		Revisa el Nivel de Riesgo que registra el cliente en el Sistema de Monitoreo.
D2		¿El cliente registra Nivel de Riesgo Alto en el Sistema de Monitoreo? **SI:** Continúa en la actividad 5 **NO:** Continúa en la actividad 7.
5.		Observa la operación para solicitar a la Agencia que se revisen las alertas y en su caso proceder a su justificación, conforme a lo establecido en el Procedimiento de Seguimiento al Cliente. Continúa en D3.
6		Actualiza en la Bitácora de la Mesa de Control el estatus de la operación observada y queda en espera de que la Agencia solvente las observaciones. **Nota:** Se avisa a la Coordinación Regional a través de la Bitácora Continúa en D5
7.		Actualiza en la Bitácora de la Mesa de Control el estatus de la operación.

Área que emite: Dirección General Adjunta de Crédito — Clave: PRO-CRE-004
Fecha de Emisión: 04-08-2020 — Fecha de Actualización: 27-09-2021 — Página: 11 de 17

HACIENDA | FND | México 2021 Año de la Independencia

No.	Responsable	Descripción
D3	Coordinador de Área de Mesa de Control / Analista de Mesa de Control	¿La operación cuenta con FONAGA/FONDEO/FEGA? **SÍ:** Continúa en la actividad 8. **NO:** Continúa en la actividad 10.
8.		Registra el estatus de revisado en la Bitácora de la Mesa de Control y queda en espera de que la Agencia envíe la documentación correspondiente al FONAGA/FONDEO/FEGA.
9.		Recibe por parte la Agencia y revise la documentación correspondiente al FONAGA/FONDEO/FEGA.
D4		¿La documentación cumple con la normatividad aplicable? **SÍ:** Continúa en la actividad 10. **NO:** Regresa a la actividad 5.
10.		Registra el estatus de liberada en la Bitácora de la Mesa de Control.
11.		Integra todos los documentos que se archivarán en el expediente operativo de Mesa de Control. Nota: El expediente operativo se explica en el bloque de Archivo de Expedientes Operativos de Mesa de Control de operaciones Liberadas.
12.		Entrega al Coordinador Especializado la documentación soporte de la operación liberada. Nota: Cuando se trate de dispersiones subsecuentes, se cuenta con un expediente operativo. Continúa en la actividad 16.
D5		¿Recibe la documentación que solventa las operaciones con estatus de observadas o rechazadas en un plazo máximo de 5 días hábiles? **SÍ:** Continúa en la actividad D7. **NO:** Continúa en la actividad 13.
13.		Revisa que la Bitácora de la Mesa de Control actualice automáticamente el estatus de la operación registrándola como rechazada.
D6		¿Recibe documentación que solventa las operaciones con estatus de rechazadas? **SÍ:** Continúa en la actividad D7. **NO:** Continúa en la actividad 14.

Área que emite: Dirección General Adjunta de Crédito — Clave: PRO-CRE-004
Fecha de Emisión: 04-08-2020 — Fecha de Actualización: 27-09-2021 — Página: 12 de 17

HACIENDA | FND | México 2021 Año de la Independencia

No.	Responsable	Descripción
14.	Coordinador de Área de Mesa de Control / Analista de Mesa de Control	Queda en espera de la documentación que solventa las operaciones. Nota: Tratándose de operaciones no dispersadas, continua en la D9
D7	Coordinador de Área de Mesa de Control / Analista de Mesa de Control	¿La documentación cumple con la normatividad aplicable? **SÍ:** Regresa a la actividad 7. **NO:** Continúa en la actividad 15.
15.		Actualiza en la Bitácora de la Mesa de Control las observaciones. Fin del Procedimiento

Conclusión

En ese sentido, es posible concluir que, en términos de los artículos 19 de la Ley Orgánica; 13 de la Ley Federal de Austeridad Republicada; numeral 8, fracción III de los Lineamientos en materia de Austeridad Republicana de la Administración Pública Federal; ARTÍCULO TERCERO, numeral 17 del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en las materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización y el

Manual del Servicio Profesional de Carrera; numerales 4.1, 5.1 y 1.1.3 de la Guía GUI-DECI-001; 4.5 y 4.5.13 de la Guía GUI-DECI-003, y apartado B 3 del Manual de Crédito, el procedimiento debiera describir de forma cronológica y secuencial cada una de las actividades, y explicar quién, qué, cómo, dónde y cuándo se hacen, guardando una adecuada descendencia de responsabilidades conforme a la jerarquía de los puestos, evitando duplicidad en las responsabilidades.

Sin embargo, la responsabilidad 6.4.4 a cargo de la unidad administrativa "Coordinador de Área de Mesa de Control" (de jerarquía superior) se encuentra duplicada con la 6.5.3 a cargo de la unidad "Analista de Mesa de Control" (de menor jerarquía); por otra parte, no obstante que el "Coordinador de Área de Mesa de Control" también es responsable de las actividades y decisiones de la fase "Revisión, Instrucción de Dispersión y Otras Operaciones", no se desprende su participación, pudiéndose entender que están sólo a cargo del "Analista de Mesa de Control", mostrando una inadecuada descendencia de responsabilidades conforme a la jerarquía del puesto.

Pre Recomendación 5

Para que la Dirección Ejecutiva de Contraloría Interna como Enlace de Simplificación Regulatoria, y responsable de la estructura organizacional de los procedimientos de crédito, de manera conjunta con la unidad administrativa responsable del Procedimiento Mesa de Control, valore la importancia de implementar acciones de mejora para la actualización de su procedimiento con el fin de fortalecerlo y evitar duplicidad de sus responsabilidades y funciones, que sus funciones sean asignadas a los servidores públicos de forma descendente.

Para que la Contraloría Interna, como Enlace de Simplificación Regulatoria, y responsable de la estructura organizacional de los procedimientos del proceso de crédito, de manera conjunta con la unidad administrativa responsable de la autorización y modificaciones del procedimiento revisado por este Órgano Interno; primeramente, realicen un análisis respecto de las responsabilidades, responsables, actividades y decisiones observadas, a fin de verificar la adecuada participaciones de las unidades administrativas en las responsabilidades, actividades y decisiones; así como, una adecuada descendencia de responsabilidades; posteriormente, si como resultado del análisis se determina la inadecuada participación y descendencia de responsabilidades, tramiten ante la unidad administrativa de la Entidad correspondiente, las actualizaciones respectivas.

Lo anterior a fin de evitar duplicidad de responsabilidades entre las unidades administrativas involucradas; así como, identificar con claridad su participación en las actividades y decisiones, y observar una adecuada descendencia de responsabilidades conforme a la jerarquía del puesto, en cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 19 de la

Ley Orgánica; 13 de la Ley Federal de Austeridad Republicada; numeral 8, fracción III de los Lineamientos en materia de Austeridad Republicana de la Administración Pública Federal; ARTÍCULO TERCERO, numeral 17 del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en las materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera; numerales 4.1, 5.1 y 1.1.3 de la Guía GUI-DECI-001; 4.5 y 4.5.13 de la Guía GUI-DECI-003, y apartado B 3 del Manual de Crédito.

Información complementaria presentada por la Contraloría Interna

En atención a este resultado preliminar, la Contraloría Interna mediate oficio DC/DECI/GCO/2022/105 del 19 de diciembre de 2022, entre otros comentarios, expuso lo siguiente:

> *"[...] de conformidad a lo establecido en el Manual de Crédito Apartado B 3.- Estructura Operacional del Proceso de Crédito, se acota a esta Dirección Ejecutiva como responsable de la estructura organizacional de los procedimientos. De igual forma en la Guía para la Elaboración, Revisión, Aprobación y Publicación de Documentos Normativos (GUI-DECI-001), se establece que "cada Unidad Administrativa será la responsable de generar los documentos para regular sus funciones", así como en el numeral 6. Descripción, numeral 8, Análisis de la elaboración o actualización de documentos, se establece a los Directores/Subdirectores/Gerentes/Equivalente como aquellos facultados para definir las funciones, interfaces, periodicidad y demás aspectos que se mencionan en la actividad 11 de dicho procedimiento.*
> *De lo anterior se desprende que se establece normativamente la facultad de esta Dirección Ejecutiva para realizar el análisis, determinar la periodicidad de las actividades, responsables y decisiones que integran los procedimientos, toda vez que los responsables de las Unidades Administrativas Director/Subdirector/Gerente/Equivalente que intervienen en los procedimientos señalados anteriormente.*
> *Con el propósito dar atención a las Pre-Recomendaciones, se emitieron sendos oficios a las unidades Administrativas dueñas de los procesos para que tengan conocimiento de estas y de considerarlo pertinente se incorporen como acciones de mejora en el Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI) 2023, remitiendo el programa de trabajo a través del cual se daré atención a lo señalado."*

En tal virtud, se confirma el resultado determinado, replanteándose la recomendación en los siguientes términos:

Recomendación 5

Para que la Contraloría Interna como Enlace de Simplificación Regulatoria, y responsable de la estructura organizacional de los procedimientos del proceso de crédito, toda vez que ha dado a conocer a las unidad administrativa los resultados y recomendaciones emitidas por este Órgano Interno, formalice y presente a este Órgano Interno un programa de trabajo con acciones, fechas y entregables para solicitar a la unidad administrativa le remita las consideraciones y determinaciones derivadas de las recomendaciones dadas a conocer, y de ser el caso, dentro de su facultades, para promover, guiar y dar seguimiento a la actualización del procedimiento observado eliminado la duplicidad de responsabilidades y funciones, y asignando funciones a los servidores públicos de forma descendente.

Lo anterior a fin de evitar duplicidad de responsabilidades entre las unidades administrativas involucradas; así como, identificar con claridad su participación en las actividades y decisiones, y observar una adecuada descendencia de responsabilidades conforme a la jerarquía del puesto, en cumplimiento a lo dispuesto por los artículos 19 de la Ley Orgánica; 13 de la Ley Federal de Austeridad Republicada; numeral 8, fracción III de los Lineamientos en materia de Austeridad Republicana de la Administración Pública Federal; ARTÍCULO TERCERO, numeral 17 del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en las materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera; numerales 4.1, 5.1 y 1.1.3 de la Guía GUI-DECI-001; 4.5 y 4.5.13 de la Guía GUI-DECI-003, y apartado B 3 del Manual de Crédito.

Servidores públicos responsables de atender las observaciones

Por la Dirección Ejecutiva de Contraloría Interna

Roberto del Razo Mercado
Gerente de Control Operativo

Ciudad de México, a 21 de diciembre de 2022.

Personal comisionado que determinó las observaciones

Por el Órgano Interno de Control

Jesús Pozas Soto
Titular del Área de Auditoría Interna, de Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública

César Vega Lemus
Coordinador de Mejora de la Gestión Pública y Coordinador de la Visita de Mejora

Elizabeth Espinosa López
Auditora

Raquel Eunice Meléndrez Pulido
Auditora

Ciudad de México, a 21 de diciembre de 2022.