

## **Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores**

### **Créditos a Trabajadores**

Auditoría de Desempeño: 2023-1-14P7R-07-0173-2024

Modalidad: Presencial

Núm. de Auditoría: 173

### ***Criterios de Selección***

Esta auditoría se seleccionó con base en los criterios establecidos por la Auditoría Superior de la Federación para la integración del Programa Anual de Auditorías para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2023 en consideración de lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF.

### ***Objetivo***

Fiscalizar los resultados del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores en el otorgamiento de créditos para los trabajadores; a fin de contribuir a la recuperación del poder adquisitivo para mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

### ***Alcance***

El alcance temporal de la auditoría al Pp E009 “Créditos a Trabajadores” a cargo del INFONACOT abarcó la evaluación de los resultados de 2023 y tuvo como referencia el periodo 2020-2022, mientras que el alcance temático incluyó los eventos de difusión y promoción en aplicaciones móviles y herramientas digitales; los módulos itinerantes; los convenios de colaboración, afiliación y difusión, así como su seguimiento; el incremento de nuevos centros de trabajo afiliados; la colocación de créditos; el incremento del monto del crédito; el Crédito Mujer Efectivo; y el fomento al derecho al crédito del INFONACOT en condiciones favorables a las personas trabajadoras; el cumplimiento de las directrices generales para avanzar al Sistema de Evaluación de Desempeño en el diseño de la MIR, y el ejercicio de los recursos aprobados.

La auditoría se realizó de conformidad con la normativa aplicable a la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública para asegurar el logro del objetivo y el alcance establecidos. En el desarrollo de la auditoría, no en todos los casos, los datos proporcionados por el ente fiscalizado fueron, en general, suficientes, de calidad, confiables y consistentes, lo cual se expresa en la opinión de la Auditoría Superior de la Federación, respecto del cumplimiento de objetivos y metas en la operación del Pp E009 “Créditos a Trabajadores”.

### **Antecedentes**

En 1974 se constituyó el Fondo Nacional de Fomento y Garantía para el Consumo de los Trabajadores (FONACOT) para procurar el acceso de la clase trabajadora al crédito para la adquisición de bienes de consumo duradero a precios más bajos que los prevalecientes en el mercado, con un enfoque dirigido a los trabajadores de menores recursos en México; para 2001 se consideró transformar al FONACOT en una institución competitiva, por lo que cinco años después se publicó la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, otorgándole personalidad jurídica y autonomía para operar como un organismo público descentralizado de interés social sectorizado en la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS), por lo que se cambió su estructura de fideicomiso y se convirtió en el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (INFONACOT).

En la Ley Federal de Trabajo, artículo 103 Bis, fracciones I y II, se dispone que el INFONACOT establecerá las bases para otorgar crédito a los trabajadores con las mejores condiciones de mercado; y facilitar el acceso de los trabajadores a los servicios financieros que promuevan su ahorro y la consolidación de su patrimonio.

Para cumplir con este mandato, en el artículo 2, párrafo primero, de la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, se establece que éste tiene como objetivo promover el ahorro de los trabajadores, otorgarles financiamiento y garantizar su acceso a créditos, para la adquisición de bienes y pago de servicios.

En el Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2020-2024, se señala que una forma directa de coadyuvar a contrarrestar el deterioro de la calidad de vida de la población de menores ingresos es que los créditos del INFONACOT deben ser otorgados con las condiciones más favorables posibles para los acreditados, lo cual incide en beneficios para las personas trabajadoras y sus familias, con la reducción de las tasas de interés que les conceda obtener más dinero y pagar menos por el crédito otorgado.

En el Programa de Trabajo Institucional 2022-2024 del INFONACOT, se indica que los trabajadores han enfrentado una disminución del poder adquisitivo del salario, situación que limita la adquisición de bienes necesarios, por lo que el crédito puede ser utilizado para ayudar en la adquisición de éstos; son los trabajadores con menores ingresos los que enfrentan mayores costos y menor acceso al financiamiento. En ese contexto, el INFONACOT estableció como un objetivo prioritario de su programa institucional, garantizar el acceso al crédito en condiciones favorables a las personas trabajadoras formales de todos los segmentos de la población, y aumentar la afiliación de centros de trabajo para ampliar la base de personas trabajadoras en condiciones para acceder al crédito.

En 2023, el INFONACOT ejerció 1,763,505.8 miles de pesos en el Programa presupuestario E009 "Crédito a los Trabajadores" para promover el ahorro de los trabajadores, otorgarles financiamiento y garantizar su acceso a créditos, para la adquisición de bienes y pago de servicios, a fin de contribuir a la recuperación del poder adquisitivo y mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

## Resultados

### 1. Evaluación de la Matriz de Indicadores para Resultados del Pp E009 “Créditos a Trabajadores”.

Se identificó que el Pp E009 “Créditos a Trabajadores” está clasificado en la modalidad “E” denominada “Prestación de Servicios Públicos”, definida en el Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF) de 2023.

En el “Diagnóstico del Programa Presupuestario E009 Créditos Trabajadores 2020”, se identificó en el apartado 3.1 “Definición del problema” que el INFONACOT definió como problema público que “las personas trabajadoras formales mayores de 18 años no cuentan con una alternativa financiera adecuada y flexible de acuerdo con sus necesidades, que permita mejorar sus condiciones laborales y de vida”.

En el árbol del problema correspondiente al Pp E009, proporcionado por el INFONACOT, se identificó el fenómeno problemático, las causas y los efectos.

El fenómeno problemático, su causalidad y sus efectos en materia de créditos a los trabajadores, son los siguientes:

FENÓMENO PROBLEMÁTICO, CAUSAS Y EFECTOS EN MATERIA DE CRÉDITOS A TRABAJADORES,  
A CARGO DEL INFONACOT, 2023

Concepto	Descripción
Efectos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Disminución en la calidad de vida.</li> <li>2. Vulnerabilidad ante riesgos</li> <li>3. Desigualdad en la distribución del ingreso.</li> <li>4. Pobreza.</li> <li>5. Debilitamiento de la capacidad de consumo.</li> <li>6. Limitación para transferir consumo en el tiempo.</li> </ol>
Fenómeno problemático	Las personas trabajadoras formales mayores de 18 años no cuentan con una alternativa financiera adecuada y flexible de acuerdo con sus necesidades que permita mejorar sus condiciones laborales y de vida.
Causas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Barreras de acceso a financiamiento, especialmente a personas con menores ingresos.</li> <li>2. Condiciones de financiamiento desfavorables (altas tasas de interés y alto Costo Anual Total.</li> <li>3. Personas trabajadoras con bajos ingresos monetarios.</li> <li>4. Condiciones económicas adversas.</li> </ol>

FUENTE: Elaborado con base en información proporcionada por el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

Por lo que se estableció de manera clara que las condiciones económicas adversas, los bajos ingresos monetarios de personas trabajadoras, las condiciones financieras desfavorables y

las barreras de acceso al financiamiento son factores que provocan que las personas trabajadoras formales mayores de 18 años no cuenten con una alternativa financiera adecuada y flexible de acuerdo con sus necesidades que permita mejorar sus condiciones laborales y de vida, lo cual puede provocar debilitamiento de la capacidad de consumo, pobreza, desigualdad en la distribución del ingreso, vulnerabilidad ante riesgos y disminución en la calidad de vida, factores que provocan el problema público y motiva la necesidad de la intervención gubernamental para resolver sus efectos.

El objetivo del diseño programático de mediano plazo del Pp E009 se alineó con el Eje 3 Economía del PND 2019-2024, mientras que el objetivo de nivel de Fin de la MIR se relacionó con el Objetivo prioritario 3 “Recuperar el poder adquisitivo de los salarios mínimos y los ingresos para mejorar la calidad de vida de los trabajadores” del Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2020-2024.

Por lo que se identificó que en el Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2020-2024, se especificaron los objetivos, prioridades y políticas que regirán el desempeño de las actividades de los créditos otorgados a los trabajadores.

En la matriz se incluyeron 4 objetivos, 1 para cada nivel de la MIR, y se determinó que la lógica vertical tiene una relación causa-efecto directa entre los diferentes niveles de la matriz, debido a lo siguiente:

El objetivo de nivel Fin del Pp E009 se alineó con el Eje 3 Economía del PND 2019-2024 y con el Objetivo prioritario 3 “Recuperar el poder adquisitivo de los salarios mínimos y los ingresos para mejorar la calidad de vida de los trabajadores” del Programa Sectorial de Trabajo y Previsión Social 2020-2024, ya que en ambos casos se buscó contribuir a la recuperación del poder adquisitivo para mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

El objetivo de nivel de Propósito se relacionó directamente con las estrategias prioritarias “1.1. Ofrecer el crédito del instituto a nivel nacional, para las personas trabajadoras formales de los centros de trabajo afiliados que cumplan con los requisitos para su otorgamiento” y “2.2. Implementar acciones de difusión del derecho al acceso al crédito del Instituto a todos los trabajadores formales, para incrementar el número de personas trabajadoras acreditadas nuevas” del Programa de Trabajo Institucional 2022-2024 del INFONACOT, las cuales buscaron atender el problema público especificado en el árbol del problema “Las personas trabajadoras mayores de 18 años, cuyo centro de trabajo está afiliado al INFONACOT y ejercen su derecho al crédito, cuentan con una alternativa financiera adecuada y flexible de acuerdo a sus necesidades que permita mejorar sus condiciones laborales y de vida”.

El objetivo de nivel de Componente “Importe de crédito otorgado en condiciones favorables para los trabajadores” es adecuado para evaluar el cumplimiento de su objetivo, referente al importe del crédito otorgado en condiciones favorables para los trabajadores.

Respecto del objetivo de nivel de actividad, es consistente con el objetivo porque se refiere a la afiliación de los centros de trabajo al instituto, por lo que se correspondió con la acción para proporcionar el servicio descrito.

La MIR 2023 del Pp E009 incluyó 4 indicadores, cuya clasificación es la siguiente: 2 estratégicos, al ser definidos para la medición de los objetivos a nivel de Fin (1) y de Propósito (1), y 2 de gestión, al ser definidos para la medición del objetivo de Componente (1) y Actividad (1) del programa.

Se realizó el análisis de la lógica horizontal, a fin de determinar si los indicadores definidos permiten hacer un seguimiento adecuado de los objetivos y evaluar el logro del programa, como se muestra a continuación:

- En el indicador “Porcentaje de cumplimiento de personas beneficiadas por el crédito INFONACOT respecto de las personas beneficiadas estimadas”, el método de cálculo fue consistente con la denominación del indicador porque permite determinar el porcentaje de cumplimiento de personas beneficiadas por el crédito INFONACOT. El tipo, dimensión, frecuencia y unidad de medida se consideraron correctos, debido a que atendieron la metodología de marco lógico.
- Para el indicador “Trabajadores que ejercen crédito”, la denominación y método de cálculo si bien son adecuados, son factibles de perfeccionar, en cuanto a medir el objetivo, ya que se podría incluir cuáles son las “mejoras en las condiciones laborales y de vida”. El tipo, dimensión, frecuencia y unidad de medida se consideraron correctos, debido a que atendieron la metodología de marco lógico.
- En relación con el indicador “Importe de créditos otorgados”, la denominación y método de cálculo se enfocan al importe de los créditos otorgados lo que permite evaluar el cumplimiento de su objetivo, cuyo supuesto es que el crédito se otorgó en condiciones favorables para los trabajadores. El tipo, dimensión, frecuencia y unidad de medida se consideraron correctos, debido a que atendieron la metodología de marco lógico.
- Respecto del indicador “Nuevos trabajadores con crédito”, la denominación y método de cálculo del indicador fueron consistentes con el objetivo porque éste se refiere a la afiliación de los centros de trabajo al INFONACOT para que las personas trabajadoras puedan ser sujetas del crédito del instituto. El tipo, dimensión, frecuencia y unidad de medida se consideraron correctos, debido a que atendieron la metodología de marco lógico.

Los indicadores definidos permitieron al instituto hacer un seguimiento de los objetivos planteados, por lo que, en 2023, la MIR del Pp E009 “Créditos a Trabajadores” del ejercicio fiscal 2023, en el marco del Sistema de Evaluación del Desempeño, se constituyó como una herramienta útil de planeación estratégica para medir los objetivos y resultados esperados.

## 2. Eventos de difusión y promoción en aplicaciones móviles y herramientas digitales

En 2023, el INFONACOT publicó anuncios promocionales en su página institucional de internet y envió 2,693,165 correos a centros de trabajo y a trabajadores para promover los beneficios de los créditos. Además, el instituto realizó 21 campañas de difusión que correspondieron a 625 publicaciones, con un alcance de 2,086,481 usuarios, como se muestra en el cuadro siguiente:

EVENTOS DE DIFUSIÓN REALIZADOS POR EL INFONACOT, 2023  
(Publicaciones y usuarios)

Cons.	Nombre de la campaña	Publicaciones	Usuarios	Participación (%)
1.	INFONACOT siempre conmigo 1	112	369,189	17.6
2.	Aniversario INFONACOT	89	318,768	15.3
3.	Crédito mujer cero comisión	48	183,854	8.8
4.	INFONACOT siempre conmigo 2	48	173,489	8.2
5.	Afiliación paso a paso	48	133,664	6.4
6.	Afiliación de centros de trabajo	41	122,713	5.9
7.	Mujer efectivo sur	33	113,213	5.4
8.	Vacaciones	35	94,134	4.5
9.	Alerta sobre fraudes	21	92,175	4.4
10.	Conoce INFONACOT	40	79,170	3.8
11.	Buen Fin	13	72,198	3.5
12.	Fin de año	12	68,760	3.3
13.	Cumple tus propósitos	27	59,726	2.9
14.	Crédito mujer efectivo	10	34,701	1.7
15.	Difusión a personal	8	34,948	1.7
16.	Coyotes	9	32,397	1.6
17.	Usos del crédito	10	31,239	1.5
18.	Regreso a clases	9	28,587	1.4
19.	Cobranza	6	20,476	1.0
20.	Trabajadores eventuales	2	13,979	0.7
21.	Actualización de datos	4	9,101	0.4
Total		625	2,086,481	100.0

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

NOTA: La campaña "INFONACOT siempre conmigo" se realizó en dos eventos que se publicaron en medios masivos en distintos periodos.

El mayor número de personas que recibieron la publicidad del INFONACOT se registró en las campañas "INFONACOT siempre conmigo 1 y 2", "Aniversario INFONACOT", "Crédito mujer cero comisión", "Afiliación paso a paso", "Afiliación de centros de trabajo" y "Mujer efectivo sur" que correspondieron a 1,414,890 de los trabajadores.

Adicionalmente, el INFONACOT participó en otros eventos de difusión, como fue el 87 aniversario de la Confederación de Trabajadores de México, con la asistencia de miembros del sindicato en todo el país; la Feria del Bienestar Financiero para los Trabajadores de la Educación, realizada en las instalaciones de la Secretaría de Educación Pública; el evento del Sindicato Nacional de Trabajadores de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, dirigido al personal sindicalizado; la Feria de Servicios del Sistema de Administración Tributaria, para los colaboradores del sistema, y el Octavo Foro Internacional de Lechería, dirigido al gremio lechero.

Sobre la metodología que el INFONACOT utilizó para evaluar los resultados y el efecto de las actividades que realiza para difundir los beneficios de los créditos que otorga, en 2023, el instituto careció de criterios para determinar las necesidades en materia de eventos de difusión y de promoción en aplicaciones móviles y herramientas digitales, por lo que desconoció el efecto de esas gestiones en la población trabajadora; además de que no estableció metas para medir sus avances.

Con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, en el transcurso de la auditoría y como hechos posteriores al ejercicio fiscal en revisión, la entidad fiscalizada informó que como consecuencia de la creciente inquietud de las personas trabajadoras, así como de Centros de Trabajo de acercarse al instituto para conocer sus procesos, productos y beneficios, se programó desarrollar cuatro talleres virtuales de manera mensual en la plataforma "Microsoft Teams", de forma estratégica según sus objetivos. Como parte de los esfuerzos realizados para lograr el acercamiento de estos talleres al público objetivo, se realiza la difusión de cada uno por los diferentes medios digitales con los que cuenta el instituto: correo electrónico y 'WhatsApp' enviados por las Direcciones Regionales y Estatales, así como la página web y redes sociales oficiales de INFONACOT.

Al respecto, el instituto remitió el calendario anual aprobado en 2023, con los talleres virtuales, el reporte de participantes en uno de los talleres y la promoción digital de esos talleres.

Como resultado del análisis efectuado, la entidad fiscalizada no acreditó disponer de criterios para determinar las necesidades en materia de eventos de difusión y de promoción en aplicaciones móviles y herramientas digitales, por lo que persiste lo observado.

Respecto de que no estableció metas relacionadas con las actividades que realiza para difundir los beneficios de los créditos que otorga, con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, en el transcurso de la auditoría y como hechos posteriores al ejercicio fiscal en revisión, el INFONACOT informó que como resultado del constante incremento en la participación en los talleres virtuales que ofrece el instituto, en 2023 se instituyó un calendario anual donde de forma estratégica se programaron los cuatro talleres mensuales. En ellos se hace difusión a los beneficios de los créditos que ofrece y se resuelven dudas con el objetivo de facilitar los procesos a los Centros de Trabajo y a las personas trabajadoras. Para 2024, se estableció una meta de otorgar cada uno de los 4 talleres de manera mensual con promoción abierta al público por medio de los canales

digitales del Fonacot: correo electrónico, WhatsApp, página electrónica institucional y redes sociales, adicional a las sesiones que soliciten específicamente las cámaras, instituciones o Centros de Trabajo con quienes se tiene convenio de difusión.

Del análisis efectuado, se identificó que el calendario anual de los cuatro talleres mensuales de 2023, señalado por el INFONACOT, corresponde a correos electrónicos internos relacionados con la propuesta de la participación del instituto en eventos de difusión y no al establecimiento de una meta para medir los avances en la difusión de los créditos que otorga, por lo que se mantiene lo observado.

#### 2023-1-14P7R-07-0173-07-001 **Recomendación**

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores defina los criterios para determinar un diagnóstico de necesidades para los eventos de difusión y promoción en aplicaciones móviles y herramientas digitales, que identifique el número de centros de trabajo y de trabajadores a los que pretende dirigir sus gestiones para dar a conocer los beneficios de los créditos que otorga, con la finalidad de que pueda conocer el efecto de la difusión y promoción que realiza, y determinar si llega a los trabajadores que lo requieren, de acuerdo con el numeral 6.1. Políticas Específicas de Promoción del Manual de Crédito del instituto.

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

#### 2023-1-14P7R-07-0173-07-002 **Recomendación**

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores establezca metas para medir los eventos de difusión y promoción en aplicaciones móviles y herramientas digitales, con la finalidad de disponer de elementos de medición en el avance de sus actividades y su contribución para que los trabajadores conozcan la información sobre su derecho al crédito y que cuentan con una alternativa financiera adecuada y flexible de acuerdo con sus necesidades, en cumplimiento del artículo 45, primer párrafo, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

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

### **3. Módulos de promoción itinerantes**

En 2023, el instituto instaló 6,747 módulos de promoción itinerantes en centros laborales en los que se realizaron ferias de trabajo y correspondieron a dos tipos: de promoción y de



colocación. Los módulos de promoción acercaron los beneficios del instituto a los trabajadores mediante actividades destinadas a informar, promover y facilitar los servicios que proporciona el INFONACOT, mientras que los módulos de colocación permitieron a los trabajadores obtener créditos mediante la atención de un analista que realiza el trámite al momento; sin embargo, en el Plan de Trabajo 2023 del área responsable de esas operaciones, no se estableció una meta sobre la instalación de los módulos itinerantes para medir sus avances y determinar la cobertura de la población de trabajadores que lo requiere.

Con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, en el transcurso de la auditoría y como hechos posteriores al ejercicio fiscal en revisión, la entidad fiscalizada informó que “Actualmente la meta para la instalación de módulos de promoción itinerantes se define durante las primeras semanas del año para cada Dirección Regional, considerando la capacidad atendida del año anterior y un incremento según el aumento en la meta de colocación general”.

Al respecto, proporcionó un correo electrónico por parte de la Subdirección General Comercial dirigido a los directores regionales para indicarles la meta para 2024, la cual correspondió a la instalación de 2,794 módulos, dividida en 1,536 módulos para tramitar el crédito y 1,258 para promoverlo.

Como resultado del análisis efectuado, el INFONACOT no proporcionó la metodología en la que se identificara cómo se determinó la meta respecto de los módulos de promoción itinerantes, además de que no demostró que se estableciera en un programa de trabajo formalizado, por lo que persiste lo observado.

Respecto de los criterios técnicos o metodología aplicados para evaluar el efecto de las actividades que realizó en 2023, mediante los módulos de promoción y colocación, el instituto precisó que “de manera semanal cada uno de los titulares de las Direcciones Regionales envía un reporte con el listado de módulos programados, tanto de colocación como de promoción, así como en qué centros de trabajo fueron ubicados y el número de créditos otorgados”; sin embargo, careció de criterios para evaluar el efecto de las actividades realizadas en los módulos y tampoco estableció una meta para medir sus avances.

Con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, en el transcurso de la auditoría y como hechos posteriores al ejercicio fiscal en revisión, la entidad fiscalizada informó que en el Reporte de Colocación de Módulos y en el Reporte de Itinerancia de Módulos de 2024, se consideraron los puntos siguientes: efectividad, cobertura y cumplimiento, que de acuerdo con el instituto “esos criterios permiten evaluar y mejorar continuamente las actividades de módulos de colocación y promoción del instituto, asegurando que se cumplan los objetivos institucionales y se brinde un servicio de calidad a los trabajadores”.

Sin embargo, no se identificaron los criterios de evaluación para medir las actividades que se realizan en los módulos, por lo que persiste lo observado.

**2023-1-14P7R-07-0173-07-003 Recomendación**

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores defina los criterios para evaluar las actividades de los módulos de promoción y colocación para promover y difundir los créditos a trabajadores en las cámaras empresariales, organismos sindicales y centros de trabajo, con la finalidad de asegurar la atención a los trabajadores que requieran los servicios del instituto, a fin de dar cumplimiento al numeral 6.1. Políticas Específicas de Promoción del Manual de Crédito del INFONACOT.

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

**2023-1-14P7R-07-0173-07-004 Recomendación**

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores defina, en su programación anual, una meta para la instalación de módulos de promoción itinerantes, con la finalidad de medir el avance en el cumplimiento de su objetivo de acercar sus servicios y ofrecer los créditos a la población trabajadora, en términos del artículo 45, primer párrafo, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

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

**4. Convenios de colaboración, difusión y afiliación**

El INFONACOT promueve la suscripción de tres tipos de convenios: de colaboración, de difusión y de afiliación, además de realizar su seguimiento.

**a) Convenios de colaboración<sup>1</sup>**

En 2023, el INFONACOT no suscribió convenios de colaboración ya que, de acuerdo con el instituto, a partir de 2020, dejaron de suscribirse para focalizar sus actividades en los convenios de difusión, como parte de las estrategias del área responsable de esas operaciones.

---

<sup>1</sup> Los convenios de colaboración son acuerdos formales entre el instituto y otras entidades, tanto públicas como privadas que buscan coordinar esfuerzos y recursos para promover, facilitar y mejorar el acceso a los productos y servicios financieros a los trabajadores.

Sin embargo, en el Estatuto Orgánico del instituto publicado el 15 de julio de 2022, se identificó como atribución y función de la Dirección General Adjunta Comercial “promover la firma de convenios de afiliación, colaboración y difusión, con instituciones públicas y privadas; y en su caso, suscribirlos con la finalidad de impulsar la afiliación de centros de trabajo y el otorgamiento de crédito a los /las trabajadores/as formales”, mandato que se mantuvo en el Estatuto Orgánico del instituto publicado el 16 de enero de 2024, por lo que a 2023 era una atribución vigente, como se muestra en el cuadro siguiente:

COMPARATIVO ENTRE EL ESTATUTO ORGÁNICO DEL INFONACOT DE 2022 Y 2024

ESTATUTO Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores. DOF: 15/07/2022	ESTATUTO Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores. DOF: 16/01/2024
<p>Artículo 60.</p> <p>VIII. Promover la firma de convenios de afiliación, colaboración y difusión, con instituciones públicas y privadas; y en su caso, suscribirlos con la finalidad de impulsar la afiliación de centros de trabajo y el otorgamiento de crédito a los /las trabajadores/as formales.</p>	<p>ARTÍCULO 60.</p> <p>VIII. Promover la firma de convenios de afiliación, colaboración y difusión, con instituciones públicas y privadas; y en su caso, suscribirlos con la finalidad de impulsar la afiliación de centros de trabajo y el otorgamiento de crédito a los /las trabajadores/as formales.</p>

FUENTE: Elaborado con base en el Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

Por lo anterior, al no suscribir convenios de colaboración, a pesar de ser una atribución vigente a 2023, incidió en lograr el incremento de la afiliación de centros de trabajo.

b) Convenios de difusión<sup>2</sup>

Para fomentar y promover los beneficios del crédito, en 2023, el instituto firmó 110 convenios de difusión, con lo que superó la programación de 5 convenios; entre los que destacan los efectuados con confederaciones, cámaras, gobiernos estatales y municipales; y empresas y dependencias del país, como se muestra en el cuadro siguiente:

<sup>2</sup> Los convenios de difusión son acuerdos de voluntades celebrado entre el INFONACOT y centros de trabajo, cámaras empresariales, asociaciones y confederaciones mediante los cuales se comprometen a establecer las estrategias necesarias a efecto de promover entre las personas trabajadoras los beneficios del crédito que otorga el instituto.

CONVENIOS DE DIFUSIÓN SUSCRITOS POR EL INFONACOT, 2023

Región del país	Asociación	Cámaras empresariales	Centros de trabajo	Sindicatos	Financiera para el bienestar	Secretaría de Economía de Coahuila	Total de convenios suscritos
Centro	3	6	2	5	1	n.a.	17
Norte	9	23	0	13	n.a.	1	46
Occidente	9	13	0	5	n.a.	n.a.	27
Sur	2	12	0	6	n.a.	n.a.	20
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>54</b>	<b>2</b>	<b>29</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>110</b>

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

n.a. no aplicable.

De los 110 convenios de difusión suscritos, los convenios con cámaras empresariales fueron 54 (49.1%); con sindicatos, 29 (26.4%), y los restantes 27 (24.5%) se realizaron con asociaciones, centros de trabajo, la Secretaría de Economía de Coahuila y la Financiera para el Bienestar.

Las regiones donde se suscribieron más convenios fueron la norte, con 46 (41.8%) y la occidente con 27 (24.5%), mientras que, en la región sur, se suscribieron 20 (18.2%) y el menor número de convenios suscritos correspondió a la región centro con 17 (15.5%).

c) Convenios de afiliación<sup>3</sup>

En 2023, el INFONACOT suscribió 20,135 convenios de afiliación con centros de trabajo, que representaron el 74.2% de los 27,120 programados, a fin de incrementar la base de personas trabajadoras en condiciones para acceder al crédito.

d) Seguimiento

En 2023, el INFONACOT no demostró haber efectuado el seguimiento de los convenios de difusión y afiliación que suscribió; además, en el Plan de Trabajo 2023 del área responsable de esas operaciones, no se establecieron gestiones puntuales, objetivos específicos y metas en esta materia.

Con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, en el transcurso de la auditoría y como hechos posteriores al ejercicio fiscal en revisión, la entidad fiscalizada informó que, con el fin dar seguimiento a los compromisos adquiridos por las cámaras, sindicatos e instituciones con las que se firma un convenio de difusión, la Dirección de Estrategia Comercial y Mercadotecnia en conjunto con las Direcciones Estatales, de Plaza y Representaciones realizan las gestiones siguientes:

<sup>3</sup> Convenios de afiliación, es el acuerdo de voluntades celebrado entre el INFONACOT y los centros de trabajo, a efecto de que las personas trabajadoras puedan ser sujetos del crédito que otorga el INFONACOT.

- invitación a pláticas y talleres en línea a Centros de Trabajo, con el objetivo dar atención personalizada a los trabajadores en los centros de trabajo agremiados.
- acuerdos para participar en medios informativos con las instituciones que firman convenios, mediante la publicación de artículos.
- instalación de módulos de promoción y colocación de crédito en las cámaras, instituciones y sindicatos con los que se tiene convenio.
- elaboración de un informe mensual de las gestiones realizadas con las cámaras con las que se tiene convenio de difusión para supervisar las labores de promoción.

Con el análisis de la información, no se acreditan mecanismos de seguimiento, objetivos y metas en esa materia, por lo que persiste lo observado.

#### 2023-1-14P7R-07-0173-07-005 **Recomendación**

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores establezca las gestiones para promover la firma de convenios de colaboración con instituciones públicas y privadas, a fin de impulsar la afiliación de centros de trabajo y el otorgamiento de créditos a los trabajadores formales, en cumplimiento del artículo 60, fracción VIII, del Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

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

#### 2023-1-14P7R-07-0173-07-006 **Recomendación**

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores establezca mecanismos de control para dar seguimiento a los convenios de afiliación, colaboración o difusión con instituciones públicas y privadas, con la finalidad de que se cumplan los compromisos establecidos, conforme lo señalan las funciones 6 de la Dirección General Adjunta Comercial y 5 de la Subdirección General de Desarrollo de Negocio, Productos e Investigación de Mercados del Manual de Organización General del INFONACOT.

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

### 5. Incremento de nuevos centros de trabajo afiliados

En 2023, el INFONACOT registró 20,135 centros de trabajo afiliados lo que representó un avance del 74.2% respecto de la meta de afiliación de 27,120 nuevos centros de trabajo.

De 2020 a 2023, los centros de trabajo afiliados se incrementaron en 206.3%, al pasar de 6,574 centros a 20,135. El análisis de su comportamiento por tipo de centro de trabajo se muestra a continuación:

COMPORTAMIENTO DE LA AFILIACIÓN DE LOS CENTROS DE TRABAJO, 2020-2023  
(Centros de trabajo y porcentajes)

Tipo de centro de trabajo	2020 (a)	2021 (b)	2022 (c)	2023 (d)	Variación de 2020-2023 (e)=(d)/(a) -1*100	Variación de 2021-2020 (e)=(b)/(a) -1*100	Variación de 2022-2021 (f)=(c)/(b)-1*100	Variación de 2023-2021 (g)=(d)/(b) -1*100
Privado	6,534	25,443	24,001	20,085	207.4	289.4	(5.7)	(21.1)
Público	31	18	51	47	51.6	(41.9)	183.3	161.1
No identificado	9	0	4	3	(66.7)	(100.0)	n.a.	n.a.
Total	6,574	25,461	24,056	20,135	206.3	287.3	(5.5)	(20.9)

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

n.a. no aplicable.

La afiliación de los centros de trabajo al INFONACOT, en 2021, tuvo un aumento de 25,461 centros (287.3%) respecto de los 6,574 afiliados de 2020; sin embargo, en 2023 los 20,135 centros que se afiliaron fueron menores en 25,461 (20.9%) en comparación a los de 2021, lo cual repercutió en que no se lograra la meta en ese año.

La disminución en la afiliación de los centros de trabajo propicia que no se atienda a trabajadores que tengan posibilidad de ser beneficiados, situación que es relevante considerando que, al 31 de diciembre de 2023, el INFONACOT identificó 811,899 centros sin afiliar, en los cuales calculó que laboraban 7,298.0 miles de trabajadores potenciales de solicitar un crédito, de los cuales 5,508.9 (75.5%) fueron permanentes; 1,184.4 (16.2%), eventuales y de 604.7 (8.3%) no se tiene su estatus.

Con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, en el transcurso de la auditoría y como hechos posteriores al ejercicio fiscal en revisión, la entidad fiscalizada acreditó que, para 2024, con el objeto de incrementar la afiliación de los centros de trabajo, efectuó campañas permanentes en diferentes medios de difusión, como correos electrónicos, redes sociales y directamente en las sucursales; impartió talleres en línea en los que se describe el proceso paso a paso y se atienden las dudas de los participantes y, en conjunto con la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, realizó la difusión de material y campañas de afiliación mediante sus canales digitales, que se incluyeron en el "Reporte Afiliación de Centros de Trabajo y Trabajadores", se registra la meta mensual, los centros de trabajo afiliados en el mes, el avance de la meta y los centros de trabajo afiliados acumulados, con lo cual, para 2024, la meta anual es afiliar a 22,262 centros de trabajo. Por

lo anterior, se determinó que la observación queda solventada, ya que acreditó contar con mecanismos de control para cumplir con las actividades programadas relativas al incremento de la afiliación de los centros de trabajo.

2023-1-14P7R-07-0173-07-007 **Recomendación**

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores establezca los mecanismos de control para cumplir con las actividades programadas relativas al incremento de la afiliación de los centros de trabajo, con la finalidad de que más trabajadores tengan la posibilidad de obtener un crédito, en cumplimiento del artículo 45, primer párrafo, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y al objetivo prioritario 2. "Incrementar la afiliación de centros de trabajo para ampliar la base de personas trabajadoras en condiciones para acceder al crédito" de su Programa de Trabajo Institucional.

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

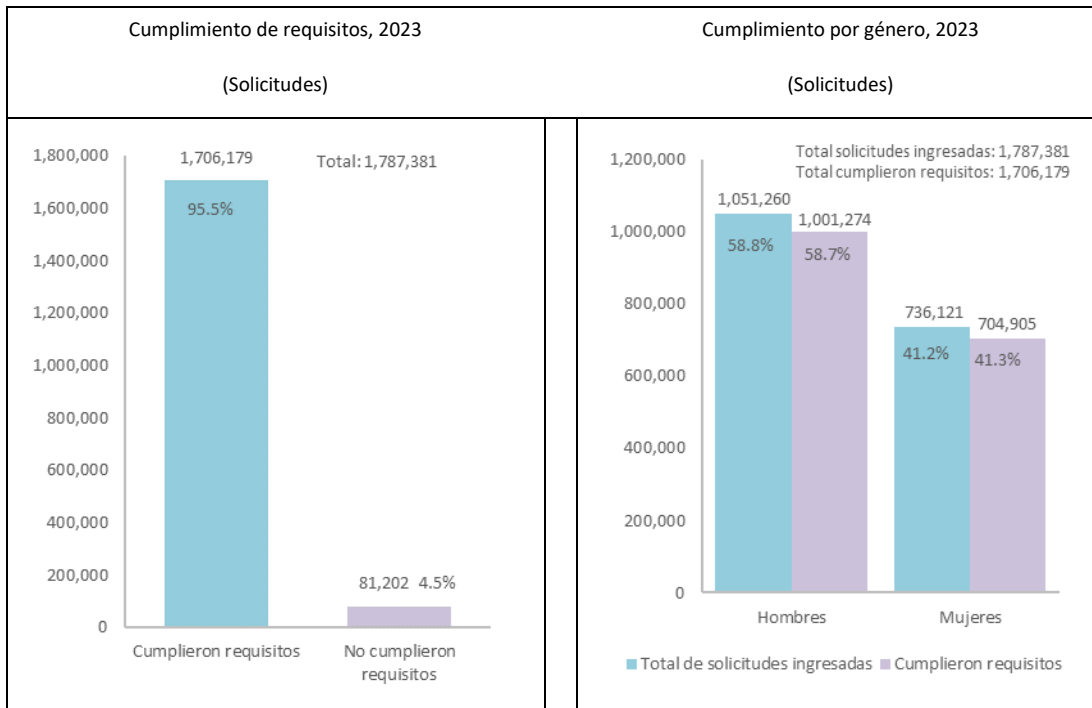
**6. Colocación de créditos**

En 2023, el INFONACOT otorgó tres tipos de créditos:

1. Crédito en efectivo: le permite al trabajador tener liquidez inmediata para utilizarlo en la compra de bienes y servicios para elevar su calidad de vida y la de su familia, así como afrontar cualquier imprevisto o pagos inesperados.
2. Crédito Mujer Efectivo: para apoyar a las mujeres con trabajo formal para proteger y hacer crecer su patrimonio, a fin de adquirir bienes de consumo duradero para elevar su calidad de vida y la de su familia.
3. Crédito a Damnificados: para que los trabajadores de zonas afectadas, ya sea por declaratorias de emergencia o desastres naturales, tengan acceso de forma rápida a un crédito, que será otorgado en efectivo para recuperar bienes de consumo duradero, como podrían ser línea blanca, electrodomésticos, material de construcción y muebles.

El comportamiento de las solicitudes de crédito fue el siguiente:

COMPORTAMIENTO DE LAS SOLICITUDES DE CRÉDITO



FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

Para el otorgamiento de créditos, en 2023, el instituto recibió 1,787,381 solicitudes de las que 1,051,260 (58.8%) fueron realizadas por trabajadores y 736,121 (41.2%), por trabajadoras. Del total de solicitudes, 1,706,179 (95.5%) cumplieron con los requisitos, mientras que 81,202 (4.5%) no. Entre los incumplimientos se registraron la antigüedad en el trabajo, la capacidad de pago mensual y de descuento, el resultado de la calificación del centro de trabajo y la consulta de historial crediticio.



El comportamiento mensual sobre el otorgamiento de créditos por género se describe a continuación:

IMPORTE Y TRABAJADORES QUE RECIBIERON EL CRÉDITO DEL INFONACOT, MENSUAL Y POR GÉNERO, 2023

(Trabajadores y miles de pesos)

Mes	Hombre		Mujer		Total	
	Total de trabajadores	Importe ejercido	Total de trabajadoras	Importe ejercido	Trabajadores beneficiados	Importe Ejercido
	(a)	(b)	(c)	(d)	(e)=(a)+(c)	(f)=(b)+(d)
Enero	66,752	1,675,914.0	42,259	905,120.6	109,011	2,581,034.6
Febrero	72,499	1,826,936.6	47,858	1,061,252.4	120,357	2,888,189.0
Marzo	88,182	2,254,530.9	62,092	1,414,571.1	150,274	3,669,102.0
Abril	64,349	1,622,702.9	47,333	1,049,115.2	111,682	2,671,818.1
Mayo	76,388	2,009,580.3	53,639	1,226,351.7	130,027	3,235,932.0
Junio	78,343	2,139,823.8	55,959	1,314,073.9	134,302	3,453,897.7
Julio	84,006	2,329,144.5	59,777	1,416,455.6	143,783	3,745,600.1
Agosto	97,421	2,696,366.6	69,915	1,620,039.9	167,336	4,316,406.5
Septiembre	94,837	2,661,363.8	66,179	1,577,620.7	161,016	4,238,984.5
Octubre	107,144	3,031,818.8	76,439	1,840,486.2	183,583	4,872,305.0
Noviembre	96,649	2,747,731.9	69,504	1,686,359.2	166,153	4,434,091.1
Diciembre	63,983	1,810,825.3	44,612	1,080,838.7	108,595	2,891,664.0
<b>Total</b>	<b>990,553</b>	<b>26,806,739.4</b>	<b>695,566</b>	<b>16,192,285.2</b>	<b>1,686,119</b>	<b>42,999,024.6</b>

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

En 2023, el INFONACOT otorgó créditos a 1,686,119 trabajadores, el 98.8% de los 1,706,179 que cumplieron con los requisitos, por un monto de 42,999,024.6 miles de pesos.

La distribución por tipo de crédito se muestra en el cuadro siguiente:

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO Y TIPO DE CRÉDITO, 2023

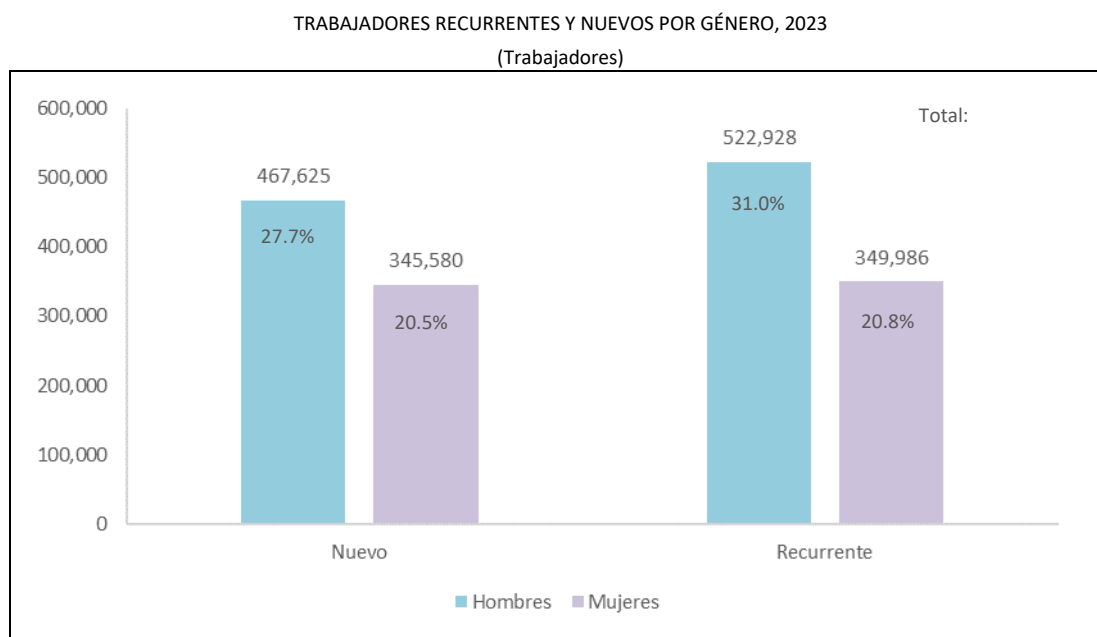
(Trabajadores)

Personas beneficiadas	Crédito en Efectivo (a)	Crédito Mujer Efectivo (b)	Crédito a Damnificados (c)	Total (d) = (a) + (b) + (c)
Hombres	989,545	3	1,005	990,553
Mujeres	442	694,698	426	695,566
<b>Total</b>	<b>989,987</b>	<b>694,701</b>	<b>1,431</b>	<b>1,686,119</b>

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

Los trabajadores que solicitaron el “Crédito en Efectivo” representaron 989,987 (58.7%) de los 1,686,119 créditos otorgados y las trabajadoras del “Crédito Mujer Efectivo” 694,701 (41.2%), mientras que 1,431 (0.1%) se otorgaron mediante el “Crédito a Damnificados” para apoyar a personas trabajadoras de las entidades afectadas por los diversos fenómenos naturales.

La distribución por género de trabajadores recurrentes y nuevos se muestra a continuación:



FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

A los trabajadores recurrentes se les otorgaron 872,914 (51.8%) de los créditos y 813,205 (48.2%), a nuevos trabajadores, que en total fueron 1,686,119 trabajadores, que representaron el 97.7% de los 1,726,130 trabajadores.<sup>4</sup>

Los 813,205 trabajadores que por primera vez contaron con un crédito del INFONACOT representaron un incremento del 118.2% respecto de los 372,679 clientes nuevos que el instituto programó atender, lo que contribuyó a cumplir con su propósito de ampliar la base de personas trabajadoras formales en condiciones para acceder al crédito.

<sup>4</sup> Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, “Plan de Trabajo 2023 de la Dirección General Adjunta Comercial”, México, 2023, p. 24.

## 7. Incremento del monto del crédito

En 2023, el importe programado de créditos a otorgar a los trabajadores por parte del INFONACOT fue de 32,733,771.8 miles de pesos financiados con recursos propios. El comportamiento de los montos otorgados por el instituto en el periodo 2020-2023 se muestran en el cuadro siguiente:

COMPORTAMIENTO DEL MONTO DEL CRÉDITO, 2020-2023

(Miles de pesos)

Concepto	2020	2021	2022	2023
a) Presupuesto autorizado	36,609,066.8	34,031,877.2	38,214,756.3	41,257,778.5
b) Monto destinado para el otorgamiento de crédito	23,156,848.0	22,507,810.0	28,054,434.5	32,733,771.8
c) Participación (b)/a) (%)	63.3	66.1	73.4	79.3
d) Monto aprobado	23,156,848.0	22,507,810.0	28,054,434.5	32,733,771.8
e) Monto otorgado	17,783,528.7	24,953,904.1	31,870,460.6	42,999,024.6
f) Variación ((e/d)-1)*100	(23.2)	10.9	13.6	31.4

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

En 2023, el instituto otorgó un monto de 42,999,024.6 miles de pesos, 31.4% mayor que los 32,733,771.8 miles de pesos previstos a otorgar.

Con base en el presupuesto total del instituto, en el periodo 2020-2023, el monto para otorgar créditos se incrementó en 16.0 puntos porcentuales, al pasar del 63.3% (23,156,848.0 miles de pesos) al 79.3% (32,733,771.8 miles de pesos). Además, se observó que en 2020 se registró la menor la entrega de recursos en 23.2%; no obstante, en el período 2021-2023 se presentaron aumentos del 10.9%, 13.6% y 31.4%.

## 8. Crédito Mujer Efectivo

De los tres tipos de crédito<sup>5</sup> que otorga el INFONACOT, se encuentra el “Crédito Mujer Efectivo”, con el objetivo de apoyar a las mujeres trabajadoras para proteger y hacer crecer su patrimonio para adquirir bienes de consumo duradero y elevar su calidad de vida y la de su familia.

En 2023, los solicitantes del “Crédito Mujer Efectivo” fueron 736,121, de los cuales 704,905 (95.8%) cumplieron con los requisitos para realizar el trámite, mientras que 31,216 (4.2%)

<sup>5</sup> Los tipos de crédito otorgados por el INFONACOT son: “Crédito en Efectivo”, “Crédito Mujer Efectivo” y “Crédito a Damnificados” [consulta: 29 de julio de 2024], disponible en:

<https://www.fonacot.gob.mx/creditofonacot/cliente/Paginas/ComoPuedoObtenerCreditoFONACOT.aspx>

no acreditaron contar con 18 años, antigüedad laboral o trabajar en una empresa afiliada al INFONACOT.

Las mujeres que decidieron ejercer el crédito se muestran a continuación:

MUJERES QUE RECIBIERON EL CRÉDITO, 2023

(Trabajadoras)

Tipo de solicitante	Cumplieron los requisitos (a)	Se les otorgó el crédito (b)	Importe del crédito (Miles de pesos) (c)	Cobertura (%) (d)= (b/a)*100	Diferencia nominal (e)= (b-a)
Recurrente	354,659	345,317	6,882,174.2	97.4	(9,342)
Nueva	350,246	349,381	9,292,197.4	99.8	(865)
Total	704,905	694,698	16,174,371.6	98.6	(10,207)

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

En 2023, el instituto reportó que 694,698 mujeres trabajadoras ejercieron créditos por un monto de 16,174,371.6 miles de pesos, el 98.6% de las 704,905 que cumplieron con los requisitos. Además, se identificó que en ese año se eliminó la comisión por apertura en el producto “Crédito Mujer Efectivo”.<sup>6</sup>

Por su clasificación, del total de trabajadoras que cumplieron los requisitos, 354,659 (50.3%) fueron recurrentes y 350,246 (49.7%), trabajadoras que solicitaron un crédito por primera vez en ambos casos, se consideraron tasas de interés preferenciales y sin comisión por apertura, a plazos de 6, 12, 18, 24 y 30 meses, y seguro del crédito por pérdida de empleo, fallecimiento, incapacidad o invalidez total y permanente.

Se identificó que el INFONACOT reportó el otorgamiento del Crédito Mujer Efectivo a 3 solicitantes que incumplieron los requisitos por un importe de 38,351.5 pesos.

Con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, en el transcurso de la auditoría y como hechos posteriores al ejercicio fiscal en revisión, la entidad fiscalizada informó que realiza la actualización de la plataforma informática del registro de personas para otorgamiento del “Crédito Mujer Efectivo”, para que los analistas eviten errores en el momento de registrar los datos de los solicitantes.

Por lo anterior, se determinó que la observación queda solventada, ya que el INFONACOT evidenció por medio de capturas de pantalla de los ajustes del sistema, que actualizó la plataforma informática correspondiente al “Crédito Mujer Efectivo” para confirmar que en esa modalidad se registren adecuadamente los datos de los usuarios para asegurar que el

<sup>6</sup> Secretaría de Hacienda y Crédito Público, Cuenta de la Hacienda Pública Federal 2023, apartado “Avance en los Indicadores de los Programas presupuestarios de la Administración Pública Federal”.

crédito se otorgue a los solicitantes que cumplen con los requisitos establecidos por el instituto.

#### 9. Otorgamiento del crédito en condiciones favorables

Para otorgar créditos a los trabajadores en condiciones favorables, en 2023, el INFONACOT realizó diversas gestiones a nivel gerencial y operativo, entre las que destacaron la actualización de políticas de otorgamiento, como la apertura de crédito a trabajadores eventuales con antigüedad mínima de 6 meses; la reducción de antigüedad para centros de trabajo; la operación del nuevo sistema de crédito para reducir los tiempos de atención a las personas trabajadoras y, como resultado de la disminución en tasas de interés, la aplicación del Costo Anual Total (CAT) más bajo.

Con el Simulador de Créditos de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF),<sup>7</sup> se realizó el comparativo de los importes y las tasas de interés que ofreció el INFONACOT respecto de otras instituciones de la banca comercial.

Para el ejercicio, se simuló un crédito de 20,000.0 pesos, con base en el salario mínimo mensual al 3 de abril 2023, de 248.93 pesos diarios o 7,468.0 pesos mensuales y un nivel de endeudamiento del 20.0%.

Por el crédito de 20,000 pesos otorgado por el INFONACOT a un plazo de seis meses y una tasa de interés anual del 13.1%, el trabajador pagaría 22,230.6 pesos mediante parcialidades mensuales de 3,705.1 pesos; en caso de contratar un crédito con el banco comercial, el trabajador pagaría 24,997.8 pesos mediante parcialidades mensuales de 4,166.3 pesos, a una tasa de interés anual del 65.0%, como se muestra en el cuadro siguiente:

---

<sup>7</sup> Simulador de Crédito Personal y de Nómina de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros [consulta: 12 de abril de 2024] disponible en: [https://phpapps.condusef.gob.mx/condusef\\_personalnomina/captura.php?idix=2](https://phpapps.condusef.gob.mx/condusef_personalnomina/captura.php?idix=2).

## COMPARATIVO DE TASAS DE INTERÉS DEL INFONACOT RESPECTO DE LA BANCA COMERCIAL, 2023

Institución	Plazo (meses)	Tasa anual (porcentaje)	CAT (porcentaje)	Pago mensual (pesos)	Pago total (pesos)
(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	f=(e)*6
INFONACOT	6	13.1	23.1	3,705.1	22,230.6
Banco 1	6	37.4	46.9	3,768.2	22,609.2
Banco 2	6	39.9	57.7	3,839.4	23,036.4
Banco 3	6	45.0	68.1	3,858.8	23,152.8
Banco 4	6	65.0	153.7	4,166.3	24,997.8

FUENTE: Elaborado con base en la información del “Simulador de Créditos de la CONDUSEF” disponible en: [https://phpapps.condusef.gob.mx/condusef\\_personalnomina/captura.php?idix=2](https://phpapps.condusef.gob.mx/condusef_personalnomina/captura.php?idix=2)

El comparativo efectuado mediante el Simulador de Créditos de la CONDUSEF mostró que, por un crédito de 20,000 pesos, el INFONACOT ofreció una tasa de interés menor que las registradas por 4 de las principales instituciones financieras, lo que representaría un ahorro final para los trabajadores de 2,767.2 pesos en relación con el banco con las menores condiciones crediticias.

#### 10. Ejercicio de los recursos aprobados

En la Cuenta Pública 2023, el INFONACOT reportó el ejercicio de 1,763,505.8 miles de pesos, con cargo al Pp E009 “Créditos a Trabajadores”, monto igual que el modificado y menor en 31.5% respecto de los 2,572,763.2 miles de pesos aprobados, como resultado del efecto de los movimientos compensados y reducciones líquidas en gastos de operación y otros de corriente.

Con el procesamiento de los formatos “Solicitud de Adecuación Presupuestaria Interna” y el reporte “Presupuesto por capítulo y partida” en los que se registraron las ampliaciones y reducciones presupuestarias con cargo al Pp E009, se comprobó el ejercicio, como se muestra en el cuadro siguiente:

## MOVIMIENTOS PRESUPUESTARIOS DEL PP E009 “CRÉDITOS A TRABAJADORES”, 2023

(Miles de pesos)

Capítulo económico	Presupuesto original (a)	Adiciones y ampliaciones (b)	Reducciones (c)	Presupuesto modificado d= ((a+b)-(c ))	Presupuesto ejercido (e)	Variación (%) (f)= (e)/(a)-1*100
Servicios personales	803,417.1	131,154.8	78,710.9	855,861.0	855,861.0	6.5
Gastos de operación	1,748,846.1	16,623.1	875,523.7	889,945.5	889,945.5	(49.1)
Otros de corriente	20,500.0	0.0	2,800.7	17,699.3	17,699.3	(13.7)
Total	2,572,763.2	147,777.9	957,035.3	1,763,505.8	1,763,505.8	(31.5)

FUENTE: Elaborado con base en la información de la Cuenta Pública 2023 e información proporcionada por el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

Respecto de las reducciones por 957,035.3 miles de pesos registradas, se identificó que correspondieron en mayor medida a los gastos de operación, ya que se afectaron partidas del capítulo de servicios generales destinadas a la contratación de terceros, al mantenimiento de aplicaciones informáticas, al arrendamiento de equipo de telecomunicaciones, de maquinaria y de equipo de cómputo, por un monto de 557,312.4 miles de pesos, que significaron el 58.2% del total de las reducciones, así como por el traspaso de recursos al capítulo de servicios personales para cubrir los gastos de las condiciones generales de trabajo o contratos colectivos.

Se comprobó que mediante los recursos ejercidos en el Pp E009, el INFONACOT efectuó las gestiones para otorgar los créditos a los trabajadores, como fue el pago de servicios personales y los gastos de operación.

### ***Consecuencias Sociales***

En 2023, el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores mediante el Pp E009 “Créditos a Trabajadores” otorgó créditos a 1,686,119 trabajadores, de los cuáles 41.3% (695,566) fueron entregados a mujeres y el 58.7% (990,553) a hombres; los créditos otorgados por el instituto fueron en condiciones favorables para los trabajadores, ya que registraron una tasa de interés anual del 13.1%, menor en 51.9 puntos porcentuales respecto a la banca comercial (65.0%), lo cual contribuyó a la recuperación del poder adquisitivo y mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

### ***Buen Gobierno***

Impacto de lo observado por la ASF para buen gobierno: Controles internos.

### ***Resumen de Resultados, Observaciones, Acciones y Recomendaciones***

Se determinaron 10 resultados, de los cuales, en 5 no se detectaron irregularidades y uno fue solventado por la entidad fiscalizada antes de la emisión de este Informe. Los 4 restantes generaron:

7 Recomendaciones al Desempeño.

### **Consideraciones para el seguimiento**

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

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

### **Dictamen**

El presente se emite el 11 de octubre de 2024, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría. Ésta se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada de cuya veracidad es responsable; fue planeada y desarrollada de acuerdo con el objetivo de fiscalizar los resultados del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores en el otorgamiento de créditos para los trabajadores, a fin de contribuir a la recuperación del poder adquisitivo para mejorar la calidad de vida de los trabajadores. Se aplicaron los procedimientos y las pruebas que se estimaron necesarios; en consecuencia, existe una base razonable para sustentar el presente dictamen.

En 2023, en el árbol del problema del Pp E009 “Créditos a Trabajadores”, el INFONACOT estableció que “las personas trabajadoras formales mayores de 18 años no cuentan con una alternativa financiera adecuada y flexible de acuerdo con sus necesidades que permita mejorar sus condiciones laborales y de vida”.

Para atender esta problemática, se ejercieron 1,763,505.8 miles de pesos para la operación del Pp E009 “Créditos a Trabajadores”, con lo cual se realizaría la suscripción de convenios, la afiliación de centros de trabajo y el otorgamiento de créditos en diversas modalidades.

Los resultados de la fiscalización mostraron que, en 2023, el instituto suscribió 110 convenios de difusión, de los cuales 54 (49.1%) fueron con cámaras empresariales; 29 (26.4%), con sindicatos; 23 (20.9%), con asociaciones de contadores y escuelas; 2 (1.8%), con centros de trabajo, y 2 (1.8%), con la Financiera para el Bienestar y la Secretaría de Economía de Coahuila. En cuanto a los convenios de afiliación, suscribió 20,135 acuerdos que representaron el 74.2% de los 27,120 programados. Sin embargo, no demostró haber efectuado el seguimiento a los convenios, conforme a su mandato.

El INFONACOT identificó 811,899 centros de trabajo sin afiliar, en los cuales estimó que laboraban 7,298.0 miles de trabajadores potenciales de solicitar un crédito y para ese año, afilió 20,135 centros, el 74.2% de los 27,120 previstos. La afiliación de los centros de trabajo,



en 2021 tuvo un aumento de 25,461 centros (287.3%) respecto de los 6,574 afiliados de 2020; sin embargo, en 2023 los 20,135 centros que se afiliaron fueron menores en 25,461 (20.9%) en comparación con los de 2021, lo cual repercutió en que no se lograra la meta en ese año.

En 2023, el instituto recibió 1,787,381 solicitudes de crédito, de las cuales el 95.5% (1,706,179) cumplieron con los requisitos, mientras que en el 4.5% (81,202), no. Con ello, se otorgaron créditos a 1,686,119 trabajadores, el 98.8% de los 1,706,179 que cumplieron con los requisitos por un monto de 42,999,024.6 miles de pesos; además, esta cifra de personas atendidas correspondió al 97.7% de las 1,726,130 trabajadores que se tenían como meta en ese año.

Los trabajadores que solicitaron la modalidad denominada “Crédito en efectivo” representaron el 58.7% (989,987) de los 1,686,119 créditos otorgados, mientras que las trabajadoras correspondientes al “Crédito Mujer Efectivo” fueron del 41.2% (694,701), y el 0.1% (1,431) se otorgó mediante el “Crédito a Damnificados”. Los trabajadores recurrentes recibieron el 51.8% (872,914) de los créditos otorgados y el 48.2% (813,205) correspondió a nuevos trabajadores.

El INFONACOT otorgó 42,999,024.6 miles de pesos, 31.4% más de lo previsto; además, en el periodo 2021-2023, el monto de los créditos que otorgó el INFONACOT presentó aumentos anuales del 10.9%, 13.6% y 31.4% respectivamente.

En 2023, 736,121 trabajadoras solicitaron el “Crédito Mujer Efectivo”, de las cuales, el 95.8% (704,905) cumplió con los requisitos para realizar el trámite y el 98.6% (694,698) accedió al crédito. El importe de los créditos correspondió a 16,174,371.6 miles de pesos; por su clasificación, el 49.7% (345,317) fueron para trabajadoras recurrentes y el 50.3% (349,381) correspondió a trabajadoras que solicitaron por primera vez un crédito.

El instituto logró otorgar créditos para los trabajadores en una mejor condición respecto de otras instituciones de la banca comercial, ya que tuvo una tasa de interés anual del 13.1%, menor en 51.9 puntos porcentuales a la tasa de interés anual del 65.0% que tuvo el banco con menores condiciones crediticias en el año de revisión.

En conclusión, en 2023, el INFONACOT otorgó créditos a 1,686,119 trabajadores, el 98.8% de los 1,706,179 que cumplieron con los requisitos por un monto de 42,999,024.6 miles de pesos; lo cual correspondió al 97.7% de los 1,726,130 trabajadores que se tenían como meta en ese año, resultado de las campañas permanentes de difusión de los beneficios del crédito y de la afiliación de los centros de trabajo, lo que propició el ejercicio del derecho al crédito por parte de los trabajadores que contribuyó a ofrecer una alternativa financiera para recuperar el poder adquisitivo y mejorar su calidad de vida.

Las recomendaciones se orientan a que el INFONACOT, en el marco del Programa presupuestario E009 “Créditos a Trabajadores”, fortalezca sus actividades para que efectúe un diagnóstico de necesidades para los eventos de difusión y promoción en aplicaciones

móviles y herramientas digitales, identificando el número de centros de trabajo y de trabajadores a los que pretende dirigir sus gestiones, y con ello establezca metas para medir los eventos; para que defina criterios para evaluar las actividades de los módulos itinerantes de promoción y colocación de créditos estableciendo metas para evaluar los resultados; para que promueva la firma de convenios de colaboración con instituciones públicas y privadas, a fin de impulsar la afiliación de centros de trabajo y el otorgamiento de créditos; y para darle seguimiento a los convenios que suscriba, para con ello asegurarse de que se cumplan los compromisos de los mismos.

***Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:***

Director de Área

Director General

Lic. Ernesto Sánchez Rendón

Mtra. Brenda Vanessa López Gaona

***Comentarios de la Entidad Fiscalizada***

Es importante señalar que la documentación proporcionada por la entidad fiscalizada para aclarar o justificar los resultados y las observaciones presentadas en las reuniones, fue analizada con el fin de determinar la procedencia de eliminar, rectificar o ratificar los resultados y las observaciones preliminares, determinados por la Auditoría Superior de la Federación que no atiende los hallazgos de la auditoría y que se presentó a este órgano técnico de fiscalización para efectos de la elaboración definitiva del Informe de Auditoría.

El Informe de Auditoría puede consultarse en el Sistema Público de Consulta de Auditorías (SPCA).

Se realizó la valoración de la documentación e información proporcionada por la Entidad Fiscalizada y se determinó que se atiende uno de los dos hallazgos del resultado número 1 y uno de los dos hallazgos del resultado número 4, como se precisa en los apartados correspondientes de este informe.

Por lo que se refiere a la documentación e información proporcionada por la entidad fiscalizada para el resultado número 2, se determinó que se ratifican los hallazgos correspondientes, ya que la entidad fiscalizada no acreditó disponer de criterios para determinar las necesidades en materia de eventos de difusión y de promoción en aplicaciones móviles y herramientas digitales; y porque el calendario anual de los cuatro talleres mensuales de 2023, señalado por el INFONACOT, corresponde a correos electrónicos internos relacionados con la propuesta de la participación del instituto en

eventos de difusión y no al establecimiento de una meta para medir los avances en la difusión de los créditos que otorga.

Por lo que se refiere a la documentación e información proporcionada por la entidad fiscalizada para el resultado número 3, se determinó que se ratifican los hallazgos correspondientes, porque en los criterios técnicos o metodología aplicados para evaluar el efecto de las actividades que realizó el INFONACOT en 2023, mediante los módulos de promoción y colocación, no se identifican los criterios de evaluación para medir las actividades que se realizan en los módulos, por lo que persiste lo observado; y porque no estableció una meta sobre la instalación de los módulos itinerantes para evaluar los resultados.

Por lo que se refiere a la documentación e información proporcionada por la entidad fiscalizada para el resultado número 4, se determinó que se ratifican los hallazgos correspondientes, ya que la entidad fiscalizada no demostró haber efectuado el seguimiento de los convenios de difusión y afiliación que suscribió y haber establecido metas en esta materia.

Por lo que se refiere a la documentación e información proporcionada por la entidad fiscalizada para el resultado número 5, se determinó que la observación no se solventó porque el INFONACOT no acreditó contar con mecanismos de control para cumplir con las actividades programadas relativas al incremento de la afiliación de los centros de trabajo. Asimismo, por lo que se refiere a la documentación e información proporcionada por la entidad fiscalizada para el resultado número 8, se determinó solventar la observación ya que el INFONACOT acreditó que está implementando mecanismos de control para asegurar que en la modalidad "Crédito Mujer Efectivo" se beneficie únicamente a los solicitantes que cumplen todos los requisitos.

## **Apéndices**

### *Procedimientos de Auditoría Aplicados*

1. Verificar que, en 2023, el INFONACOT cumplió con las directrices generales para avanzar al Sistema de Evaluación de Desempeño en el diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados del Pp E009 "Créditos a Trabajadores".
2. Comprobar que, en 2023, el INFONACOT realizó eventos de difusión y promoción en aplicaciones móviles y herramientas digitales para dar a conocer los beneficios de los créditos que otorga.
3. Constatar que, en 2023, el INFONACOT mediante los módulos de promoción itinerantes dio a conocer, en las cámaras empresariales, organismos sindicales y centros de trabajo, los beneficios de los créditos que ofrece.

4. Verificar que, en 2023, el INFONACOT suscribió convenios de colaboración, difusión y afiliación con cámaras empresariales, organismos sindicales y centros de trabajo, y que realizó su seguimiento para comprobar el cumplimiento de los compromisos.
5. Constatar que, en 2023, aumentó la afiliación de centros de trabajo al INFONACOT.
6. Comprobar que, en 2023, el INFONACOT otorgó créditos a nuevos trabajadores.
7. Constatar que, en 2023, se incrementó el monto de los créditos que otorga el INFONACOT.
8. Verificar que, en 2023, el INFONACOT otorgó créditos a las mujeres trabajadoras mediante el "Crédito Mujer Efectivo".
9. Determinar cómo, en 2023, el INFONACOT fomentó el acceso de los trabajadores al crédito en condiciones favorables.
10. Constatar que, en 2023, las operaciones realizadas por el INFONACOT mediante el Pp E009 "Créditos a Trabajadores" se encontraron debidamente documentadas.

#### *Áreas Revisadas*

Las direcciones de Estrategia Comercial y Mercadotecnia; de Planeación y Evaluación; de Integración y Control Presupuestal, y de Análisis y Administración del Crédito del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

#### *Disposiciones Jurídicas y Normativas Incumplidas*

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

1. Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria: artículo 45, primer párrafo.
2. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal, local o municipal: Manual de Crédito del INFONACOT, numeral 6.1. Políticas Específicas de Promoción; Estatuto Orgánico del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, artículo 60, fracción VIII; Manual de Organización General del INFONACOT, funciones 6, de la Dirección General Adjunta Comercial, y 5 de la Subdirección General de Desarrollo de Negocio, Productos e Investigación de Mercados; Programa de Trabajo Institucional 2022-2024 del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, Objetivo prioritario 2.

*Fundamento Jurídico de la ASF para Promover o Emitir Acciones y Recomendaciones*

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

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

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