

**Banco del Bienestar, S.N.C.****Gestión Financiera**

Auditoría De Cumplimiento: 2018-2-06HJO-19-0073-2019

73-GB

***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 2018 considerando lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF.

***Objetivo***

Fiscalizar la gestión financiera de las operaciones vinculadas con los ingresos y egresos, así como su presentación en los estados financieros y en la Cuenta Pública, a fin de verificar que se efectuaron de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables.

**Consideraciones para el seguimiento**

Los resultados, observaciones y acciones contenidos en el presente informe individual 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 individual de auditoría se encuentran sujetas al proceso de seguimiento, por lo que en razón de la información y consideraciones que en su caso proporcione la entidad fiscalizada, podrán confirmarse, solventarse, aclararse o modificarse.

***Alcance***

	<b>INGRESOS</b>	<b>EGRESOS</b>
	Miles de Pesos	Miles de Pesos
Universo Seleccionado	8,382,440.2	4,868,683.9
Muestra Auditada	2,416,633.5	2,103,103.8
Representatividad de la Muestra	28.8%	43.2%

El universo por 8,382,440.2 miles de pesos correspondió a los ingresos obtenidos por el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C. (BANSEFI), ahora Banco del Bienestar, S.N.C., y reportados en la Cuenta Pública 2018, de los cuales se revisaron 2,416,633.5 miles de pesos, el 28.8% del universo, como se detalla a continuación:

## INGRESOS FLUJO DE EFECTIVO

(Miles de pesos)

Concepto	Monto recaudado	Representatividad %	Monto seleccionado	Muestra %
1 Recuperación de cartera	1,404,825.5	16.8	404,482.6	4.8
2 Subsidios y apoyos fiscales	539,897.4	6.4	539,897.4	6.4
3 Ingresos por operación	3,931,802.2	46.9	1,472,253.5	17.6
4 Otros ingresos	2,505,915.1	29.9	0.0	0.0
<b>Total ingresos</b>	<b>8,382,440.2</b>	<b>100.0</b>	<b>2,416,633.5</b>	<b>28.8</b>

FUENTE: Elaborado con información del cuadro "Ingresos de Flujo de Efectivo" del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., presentado en la Cuenta Pública 2018.

El universo de egresos por 4,868,683.9 miles de pesos correspondió a los recursos ejercidos por BANSEFI y reportados en la Cuenta Pública 2018, de los cuales se analizó una muestra de 2,103,103.8 miles de pesos, el 43.2% del total, integrados como sigue:

## EGRESOS FLUJO DE EFECTIVO

(Miles de pesos)

Concepto	Monto pagado	Representatividad %	Monto seleccionado	Muestra %
1 Gasto corriente	3,393,727.1	69.7	1,185,368.0	24.3
2 Egresos de operación	226,534.5	4.7	0.0	0.0
3 Costo financiero	18,935.8	0.4	18,935.8	0.4
4 Otorgamiento de crédito	1,085,686.5	22.3	755,000.0	15.5
5 Amortización de crédito	143,800.0	2.9	143,800.0	3.0
<b>Total egresos</b>	<b>4,868,683.9</b>	<b>100.0</b>	<b>2,103,103.8</b>	<b>43.2</b>

FUENTE: Elaborado con información del cuadro "Egresos de Flujo de Efectivo" del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., presentado en la Cuenta Pública 2018.

**Antecedentes**

En el Diario Oficial de la Federación del 19 de julio de 2019, se publicó el Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley Orgánica del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, con el cual se modifica la denominación de la Ley Orgánica del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, para quedar como "Ley Orgánica del Banco del Bienestar".

El Banco del Bienestar, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, realizará funciones de banca social, para lo cual tendrá por objeto:

- Promover y facilitar el ahorro, el acceso al financiamiento en condiciones equitativas, la inclusión financiera, el uso y fomento de la innovación tecnológica, la perspectiva de género y la inversión.

- Ofrecer instrumentos y servicios financieros de primer y segundo piso, así como canalizar apoyos financieros y técnicos necesarios para fomentar el hábito del ahorro y el sano desarrollo económico nacional y regional del país.
- Proporcionar asistencia técnica y capacitación a los integrantes del sector, así como dispersar los recursos destinados a subsidios y programas sujetos a reglas de operación de las dependencias y entidades.

En la revisión de la Cuenta Pública 2017, la Auditoría Superior de la Federación realizó la auditoría número 102-GB “Gastos de Operación del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros”, en la que se detectaron, entre otras, las irregularidades siguientes:

- La entidad fiscalizada no presentó evidencia documental que acredite las actividades realizadas por el personal contratado por outsourcing; se determinó un saldo a favor por 3,363.8 miles de pesos, que no ha sido recuperado por las aportaciones al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), y realizó pagos por 1,679.3 miles de pesos, correspondientes a liquidaciones del personal de outsourcing.
- En cinco contratos, el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C. (BANSEFI) no solicitó a las empresas que acreditaran contar con la capacidad técnica, material y humana para realizar los trabajos contratados, y en dos contratos no acreditó la recepción de los servicios conforme a los términos pactados.
- BANSEFI no contó con una metodología para el desarrollo de sistemas que asegurara la integridad, disponibilidad y confiabilidad de la información; además, omitió el cobro de penalizaciones por 482.6 miles de pesos, debido al retraso en la entrega de los aplicativos de cómputo.
- Se determinó falta de coordinación entre las direcciones generales adjuntas de Banca Social y de Tecnología y Operación de BANSEFI, para contratar un nuevo sistema para la dispersión de los programas gubernamentales, lo que generó gastos a la entidad por 30,481.9 miles de pesos.
- Se identificaron pagos injustificados por 46,290.2 miles de pesos, por servicios de soporte a la operación para la dispersión de programas gubernamentales.
- Se identificó un daño al patrimonio de la entidad por 10,106.9 miles de pesos, por la terminación anticipada del contrato por servicios no devengados.

### **Resultados**

#### **1. Cartera de Crédito Vigente y Vencida**

La cartera de crédito vigente del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C. (BANSEFI) se conforma por dos grupos:

- Cartera comercial: incluye los créditos para entidades financieras (Sociedades Financieras Populares y Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo), así como fideicomisos como el Fondo Especial para Financiamiento Agropecuario y el Fideicomiso para la Construcción y Operación de la Central de Abasto de la Ciudad de México.
- Créditos al consumo: se conforma por el Programa Integral de Inclusión Financiera (PROIIF) y el Programa de Crédito a Trabajadores de la Educación (REFIN) y Exempleados.

Como parte de la cartera vigente, se verificó que durante 2018, BANSEFI otorgó créditos por 1,085,686.5 miles de pesos, de los cuales el 69.5% correspondió a la cartera comercial por 755,000.0 miles de pesos, y el 30.5%, de créditos al consumo mediante préstamos destinados al PROIIF por 330,686.5 miles de pesos.

De los créditos otorgados por 1,085,686.5 miles de pesos, se revisó la cartera comercial por 755,000.0 miles de pesos, correspondiente a los clientes que se relacionan a continuación:

CRÉDITOS OTORGADOS POR BANSEFI A ENTIDADES FINANCIERAS EN 2018

(Miles de pesos)

Entidad financiera	Monto de la línea de crédito autorizada	Monto dispuesto en 2018
1. Emprendamos Fin, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	8,000.0	5,000.0
2. Sociedad Financiera Equipate, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	120,000.0	130,000.0
3. Te Creemos, S.A. de C.V., S.F.P.	300,000.0	200,000.0
4. Financiamiento Progreseemos, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	200,000.0	50,000.0
5. Sofipa Corporation, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	15,000.0	15,000.0
6. Itaca Capital, S.A.P.I. de C.V., SOFOM, E.N.R.	60,000.0	60,000.0
7. Consultores de Servicios Varios, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	30,000.0	30,000.0
8. Kapitalmujer, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	30,000.0	30,000.0
9. Crediclub, S.A. de C.V., S.F.P.	380,000.0	90,000.0
10. Consejo de Asistencia al Microempendedor, S.A. de C.V., S.F.P.	100,000.0	100,000.0
11. Avanza Sólido, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	25,000.0	25,000.0
12. Financiera Realidad, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R.	80,000.0	20,000.0
Total	1,348,000.0	755,000.0

FUENTE: Recuperación de la cartera de crédito de BANSEFI en 2018.

SOFOM, E.N.R. = Sociedad Financiera de Objeto Múltiple, Entidad No Regulada.

S.F.P. = Sociedad Financiera Popular.

Al respecto, se revisaron los expedientes de las 12 entidades, de las cuales se verificó que cumplieron con los requisitos y la documentación soporte, así como las transferencias bancarias por 755,000.0 miles de pesos y su registro, de conformidad con el Capítulo III "Créditos Comerciales" del Manual de Crédito y Garantías del BANSEFI.

Por otra parte, se constató que en 2018 se recuperaron 1,404,825.5 miles de pesos de la cartera de crédito vigente, de los cuales el 45.0% correspondió a la cartera comercial por 631,916.7 miles de pesos, y el 55.0%, a créditos al consumo por 772,908.8 miles de pesos.

Del monto recuperado de la cartera de crédito por 1,404,825.5 miles de pesos, se revisó una muestra de 404,482.6 miles de pesos, de los clientes siguientes:

- Proyecto Coincidir, S.A. de C.V., S.F.P. El 9 de junio de 2016, BANSEFI otorgó un préstamo por 70,000.0 miles de pesos, y en abril de 2018, la empresa realizó el pago a capital de 3,388.5 miles de pesos. Sin embargo, al 31 de diciembre de 2018, el banco registró en la cartera vencida un saldo pendiente de pago por 35,791.9 miles de pesos.
- La Perseverancia del Valle de Tehuacán, S.A. de C.V., S.F.P. El 20 de abril de 2015, recibió un préstamo de BANSEFI por 20,000.0 miles de pesos, de los cuales, en junio de 2018, efectuó un pago por 3,357.6 miles de pesos; no obstante, al cierre del ejercicio, el banco clasificó en la cartera vencida el saldo pendiente de pago por 16,642.4 miles de pesos.
- Te Creemos, S.A. de C.V., S.F.P. El 9 de diciembre de 2016, BANSEFI otorgó una línea de crédito por 200,000.0 miles de pesos, de la cual dispuso el 100.0% y liquidó dichos recursos en junio de 2018.
- Financiamiento Progreseemos, S.A. de C.V., SOFOM, E.N.R. El 24 de noviembre de 2017 y el 21 de junio de 2018, BANSEFI autorizó dos líneas de crédito por 150,000.0 y 50,000.0 miles de pesos, respectivamente, de las que dispuso el 100.0%. Durante 2018, realizó pagos a capital por un total de 35,203.4 miles de pesos.
- Fideicomiso para la Construcción y Operación de la Central de Abasto de la Ciudad de México (FICEDA). El 28 de enero, 9 de octubre y 11 de noviembre de 2014, BANSEFI aprobó tres líneas de crédito por 112,647.7 miles de pesos, de las cuales dispuso el 100.0%. En 2018, este fideicomiso realizó pagos a capital por 18,703.1 miles de pesos.
- Fondo Especial para Financiamiento Agropecuario (FEFA). El 15 de diciembre de 2014, BANSEFI otorgó un préstamo por 719,000.0 miles de pesos, y en 2018, la empresa efectuó cinco pagos a capital por 143,830.0 miles de pesos.

Se constató que los expedientes de los clientes incluyeron las actas constitutivas, los reportes de buró de crédito, las solicitudes de los préstamos, las autorizaciones de las líneas de crédito y de las garantías, los dictámenes jurídicos, así como los contratos y pagarés suscritos entre las partes. Asimismo, por medio de transferencias bancarias se verificó que los pagos realizados por las entidades financieras por 404,482.6 miles de pesos coincidieron con los vencimientos establecidos en las tablas de amortización, de conformidad con el Capítulo III "Créditos Comerciales" del Manual de Crédito y Garantías del BANSEFI.

#### **Cartera de crédito vencida**

Al 31 de diciembre de 2018, BANSEFI reportó 285,539.6 miles de pesos, monto superior en 63,236.3 miles de pesos, el cual representó el 28.4% más respecto del ejercicio 2017, en el que se presentó una cartera vencida por 222,303.3 miles de pesos.

Conviene mencionar que el BANSEFI registró un mayor nivel de cartera vencida respecto de otros bancos de desarrollo, como se muestra a continuación:

COMPARACIÓN DEL PORCENTAJE DE CARTERA DE CRÉDITO VENCIDA EN LA BANCA DE DESARROLLO, 2018  
(Miles de pesos)

Banco de Desarrollo	Cartera de crédito		Porcentaje
	Vigente	Vencida	
Nacional Financiera, S.N.C.	259,631,958.4	742,912.1	0.3
Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, S.N.C.	433,485,189.7	2,350,964.9	0.5
Banco Nacional de Comercio Exterior, S.N.C.	229,903,781.1	5,097,183.1	2.2
<b>Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C.</b>	<b>3,170,625.6</b>	<b>285,539.6</b>	<b>9.0</b>

FUENTE: Balances generales de los bancos de desarrollo al 31 de diciembre de 2018.

Se analizó la cartera de crédito vencida por 285,539.6 miles de pesos, y se determinó lo siguiente:

- a) Programa Integral de Inclusión Financiera. El PROIIF es uno de los componentes del Programa de Inclusión Social (PROSPERA), cuya operación se realiza en coordinación con BANSEFI, con el objetivo de atender las necesidades financieras de la población de bajos recursos mediante el otorgamiento de créditos, desde 500 pesos a 2,500 pesos, con una tasa del 9.9% a un plazo de 3 años.

Al cierre del ejercicio 2018, la cartera vencida del PROIIF se integró por 562,477 créditos por 133,400.4 miles de pesos, que representaron el 46.7% de la cartera vencida del banco, de los cuales 556,219 créditos por 121,795.4 miles de pesos, se otorgaron de 2014 a 2017, y 6,258 préstamos por 11,605.0 miles de pesos, se formalizaron en 2018. Para su recuperación, BANSEFI informó que se realizaron las acciones siguientes:

- Se identificaron acreditados que se dieron de baja del padrón de beneficiarios del programa PROSPERA, lo que impidió la dispersión de recursos a las cuentas de dichos acreditados y, por consiguiente, BANSEFI no puede cobrar las obligaciones de pago correspondientes.

Por tal motivo, la comunicación entre instituciones para conocer el estatus de los acreditados y su continuidad en el programa se constituye en una de las gestiones más importantes para la recuperación de los recursos.

- Durante julio de 2018, BANSEFI determinó detener la colocación de crédito del PROIIF, en tanto el banco no tuviera certeza de las causas que habían generado el deterioro de la misma.
- En el numeral 4.5 “Inclusión Financiera”, párrafo último, de las Reglas de Operación de PROSPERA del ejercicio 2018, se establece que cuando un acreditado con saldo deudor en una operación de crédito básico cause suspensión total, baja o se tramite un cambio

de titular por fallecimiento, PROSPERA sería el responsable de enterar a BANSEFI una última dispersión para cada uno de los distintos ejercicios de operación (2014-2018) del PROIIF.

Con la documentación proporcionada por BANSEFI, se identificaron oficios en los que se solicitó a la entonces Coordinación Nacional del Programa PROSPERA que identificara los créditos vencidos que han causado baja del padrón de beneficiarios; la coordinación respondió que la información proporcionada por BANSEFI está incompleta y presenta diversas inconsistencias, por lo que no se conoce el detalle de los beneficiarios que contrataron y dispusieron algún producto del PROIIF.

Por otra parte, se cuestionó a la Coordinación Nacional de Becas para el Bienestar Benito Juárez (Coordinación Nacional), adscrita a la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL), por qué determinó que la información remitida por BANSEFI se encontraba incompleta y con diversas inconsistencias.

Al efecto, la Coordinación Nacional remitió los oficios núms. DGPL/0679/2018 y DGPL/2210/2018 del 2 de marzo y 26 de julio de 2018, suscritos por la Dirección General de Padrón y Liquidación, en los cuales informó a BANSEFI que, de acuerdo con el Convenio de Colaboración suscrito entre la Coordinación Nacional y BANSEFI, la institución liquidadora debe remitir la información correspondiente al PROIIF, y confirmar la entrega de tarjetas bancarias y la disposición de productos financieros contratados por las familias beneficiarias, y los descuentos aplicados por el banco a las titulares beneficiarias.

Sin embargo, BANSEFI no ha remitido la información completa de los años 2014 a 2019, por lo que se detectaron diversas inconsistencias en la información presentada, las cuales se detallan de manera general:

- Descuentos o disposiciones de productos aplicados sin contrataciones autorizadas, así como transacciones repetidas en contrataciones y disposiciones.
- Productos contratados sin confirmación de entrega de la tarjeta bancaria del PROIIF.
- Importes incorrectos de créditos básicos y del paquete de beneficios adicionales, así como números de contratos o cuentas de ahorro y créditos repetidos.
- Créditos con saldos finales mayores a los saldos iniciales, cobros incorrectos del paquete de beneficios adicionales y disposiciones de ahorro programado rechazadas.
- Cancelaciones solicitadas por las familias beneficiarias que continúan aplicando descuentos.
- Se identificó que las inconsistencias cambian y, en ocasiones, surgen algunas que ya habían sido corregidas.

En consecuencia, BANSEFI no proporcionó a la Coordinación Nacional del Programa PROSPERA la información y documentación requerida para promover la recuperación de los adeudos por 562,477 créditos otorgados entre 2014 y 2018, por un total de 133,400.4 miles de pesos, mediante el seguimiento y gestión de la reactivación de los beneficiarios del programa, en incumplimiento del Capítulo II. “Créditos de Consumo”, apartado A. “Programa Integral de Inclusión Financiera para Beneficiarios de Programas Sociales (PROIIF)”, numerales 2.1 “Normativa Crédito de Primer Piso PROIIF”, y 5.1 “Normativa de Administración de Crédito de Consumo PROIIF”, del Manual de Crédito y Garantías del BANSEFI.

El 23 de septiembre de 2019, la entidad fiscalizada remitió un plan de trabajo elaborado por la Dirección General Adjunta de Tecnología y Operación, que incluye tareas que se realizarían del 17 de septiembre al 29 de noviembre de 2019, para la resolución de las incidencias de los productos financieros contratados y las disposiciones realizadas por las beneficiarias del PROIIF de los años 2014 a 2019.

Asimismo, mediante el oficio del 7 de octubre de 2019, la Dirección General Adjunta de Banca Social informó a la Coordinación Nacional de Becas para el Bienestar Benito Juárez que, respecto de las inconsistencias identificadas, el 16 de octubre de 2019 se realizó una reunión en la que se levantó una minuta de acuerdos, que fue autorizada y validada por ambas partes, con el propósito de compartir y exponer el plan de trabajo referido, y determinar las acciones para concluir los trabajos.

- b) Programa de Crédito a Trabajadores de la Educación (REFIN). La cartera vencida, por 98,206.7 miles de pesos, representó el 34.4% de la cartera vencida de BANSEFI, integrada por 6,590 créditos otorgados entre los años 2014 y 2015, con vencimiento entre 2015 y 2020; los montos de los créditos vencidos al 31 de diciembre de 2018 se encuentran en un rango de 12.34 pesos hasta 387.7 miles de pesos.
- c) Entidades financieras. En 2018, se reportó una cartera vencida por 52,434.3 miles de pesos, el 18.4% de la cartera vencida del banco. Al respecto, BANSEFI informó las causas del incumplimiento de pago, así como las acciones para la recuperación de la cartera, como sigue:

Respecto de los adeudos de Proyecto Coincidir, S.A. de C.V., S.F.P., por 35,791.9 miles de pesos, y de La Perseverancia del Valle de Tehuacán, S.A. de C.V., S.F.P., por 16,642.4 miles de pesos, BANSEFI informó que realizó la recuperación administrativa y, con motivo de la negativa de pago, inició su recuperación judicial, acciones que continuaban en proceso a julio de 2019.

Por otra parte, se verificó que la Comisión Nacional Bancaria y de Valores revocó la autorización de las empresas citadas para operar como sociedades financieras populares, por lo que se encuentran en proceso de disolución y liquidación.



- d) Exempleados. Al 31 de diciembre de 2018, los préstamos otorgados por 1,498.2 miles de pesos, representaron el 0.5% de la cartera vencida del banco, de los cuales 45.6 miles de pesos, el 3.0% correspondieron a adeudos en los que se venció su pago entre 90 y 180 días; 65.1 miles de pesos, el 4.4%, a préstamos con saldos vencidos entre 181 y 360 días, y 1,387.5 miles de pesos, el 92.6%, a créditos con antigüedad mayor a un año.

BANSEFI informó que estos préstamos carecen de los contratos para formalizar los adeudos de los exempleados como una operación crediticia, por lo cual no se pueden realizar las labores de cobranza propias de un crédito personal.

Por lo anterior, se revisaron nueve expedientes por un total 1,157.2 miles de pesos, el 77.2% de la cartera vencida de exempleados, como sigue:

EXPEDIENTES REVISADOS DE LA CARTERA VENCIDA DE EXEMPLEADOS

(Miles de pesos)

Número consecutivo	Fecha de inicio	Fecha de término	Monto del préstamo	Fecha de baja	Adeudo
1	10/06/2016	15/06/2019	780.1	31/10/2016	279.0
2	13/09/2016	15/03/2019	292.6	31/12/2016	208.9
3	05/09/2017	31/08/2020	181.5	15/12/2017	131.1
4	10/10/2016	30/09/2019	175.2	06/01/2017	160.6
5	18/08/2016	15/08/2019	204.1	31/10/2016	128.7
6	27/07/2015	31/07/2018	171.4	29/10/2015	105.4
7	25/08/2015	15/08/2018	171.4	31/03/2016	81.0
8	09/02/2018	15/02/2021	193.7	05/06/2018	43.3
9	25/06/2018	31/12/2020	20.2	06/09/2018	19.2
			2,190.2		1,157.2

FUENTE: Elaborado con información de la cartera de crédito proporcionada por BANSEFI.

Se comprobó que en el caso de siete exempleados con adeudos por 1,094.7 miles de pesos, su relación laboral concluyó en 2015, 2016 y 2017; en tanto que la baja de los dos exempleados restantes con préstamos vencidos por 62.5 miles de pesos, se realizó en 2018. Asimismo, se constató que los expedientes no tienen la documentación requerida (copia de identificación oficial, comprobante de domicilio, información de referencias personales, reconocimiento de adeudo y la solicitud de reestructura de crédito) para la reestructuración de los préstamos a exempleados, lo que ha impedido su recuperación administrativa y judicial, en incumplimiento del Capítulo II. "Créditos de Consumo", apartado B. "Crédito a Ex Empleados", numerales 3.1 "Normativa de Créditos a Ex Empleados", 4.2 "Aprobación" y 6.1 "Reglas de Operación del Programa de Reestructuras de Préstamos a Ex Empleados" del Manual de Crédito y Garantías del BANSEFI.

El 23 de septiembre de 2019, en relación con los nueve expedientes revisados con adeudos por 1,157.2 miles de pesos, la entidad fiscalizada informó lo siguiente:

- De los siete exempleados con adeudos por 1,094.7 miles de pesos, en los que su relación laboral concluyó en 2015, 2016 y 2017, un exempleado con adeudo de 131.1 miles de

pesos, durante 2018 realizó tres pagos por 146.9 miles de pesos, de lo cual proporcionó copia simple de las transferencias.

- De los dos exempleados que se dieron de baja en 2018, con préstamos vencidos por 62.5 miles de pesos, un expleado cubrió su adeudo de 19.2 miles de pesos, con la firma del finiquito, y un depósito por 58.46 pesos, de lo que se proporcionó evidencia.
- Respecto de los siete expedientes restantes, el 10 y 11 de septiembre de 2019, se notificó vía correo electrónico a los exempleados que cuentan con adeudo sobre el estatus del préstamo otorgado, y se solicitó su presencia el 13 de septiembre de 2019, en las instalaciones del banco, a fin de reestructurar su préstamo, a lo cual sólo respondió un expleado.

Con el oficio núm. DGAFFA.1/IOIC/041/2020 del 17 de enero de 2020, se solicitó la intervención del Órgano Interno de Control en el Banco del Bienestar, S.N.C., para que realice las gestiones procedentes, ya que las irregularidades detectadas relacionadas con la cartera de crédito vencida del PROIIF y de los adeudos de los exempleados correspondieron a los ejercicios 2014, 2015, 2016 y 2017.

En conclusión, del análisis de la cartera de crédito vigente, se verificó que, durante 2018, BANSEFI otorgó créditos por 1,085,686.5 miles de pesos, de los cuales se revisaron préstamos por 755,000.0 miles de pesos, correspondientes a 12 entidades financieras. Asimismo, se constató que el banco recuperó 1,404,825.5 miles de pesos, de los cuales se revisaron los expedientes de seis clientes, con lo que se acreditó, mediante evidencia documental, que en 2018 se realizaron pagos por 404,482.6 miles de pesos.

En relación con la cartera vencida al 31 de diciembre de 2018, BANSEFI registró un saldo por 285,539.6 miles de pesos, de los cuales se verificó que en el PROIIF no se proporcionó a la Coordinación Nacional del Programa PROSPERA la información y documentación requerida para promover la recuperación de los adeudos por 562,477 créditos por 133,400.4 miles de pesos, de los cuales 556,219 créditos por 121,795.4 miles de pesos, se otorgaron de 2014 a 2017, y 6,258 préstamos por 11,605.0 miles de pesos, se formalizaron en 2018.

En cuanto a la cartera vencida de préstamos a exempleados, se revisaron nueve expedientes por un monto de 1,157.2 miles de pesos, de los cuales se verificó que no cuentan con la documentación requerida para efectuar la reestructuración de los préstamos, lo que ha impedido su recuperación administrativa y judicial.

Asimismo, de siete exempleados con adeudos por 1,094.7 miles de pesos, cuya relación laboral concluyó en 2015, 2016 y 2017, la entidad fiscalizada proporcionó las transferencias realizadas por un expleado con un adeudo de 131.1 miles de pesos. En cuanto a los dos exempleados que se dieron de baja en 2018 con préstamos vencidos por 62.5 miles de pesos, el banco proporcionó evidencia del finiquito firmado por un expleado, el cual cubrió su adeudo por 19.2 miles de pesos.

El Banco del Bienestar, S.N.C., en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, instruyó las acciones de control necesarias mediante la elaboración de un plan de trabajo para la resolución de las incidencias de los productos financieros contratados y disposiciones realizadas por las beneficiarias del PROIIF de los años 2014 a 2019; además, se reunió con la Coordinación Nacional de Becas para el Bienestar Benito Juárez, con el propósito de compartir y exponer el plan de trabajo referido y determinar las acciones encaminadas a concluir los trabajos; finalmente, proporcionó documentación soporte con la que justificó 150.3 miles de pesos respecto de los adeudos de nueve exempleados por un total de 1,157.2 miles de pesos, notificó vía correo electrónico a los exempleados el estatus del préstamo otorgado, y solicitó su presencia en las instalaciones del banco, a fin de reestructurar su préstamo.

**2018-2-06HJO-19-0073-01-001 Recomendación**

Para que el Banco del Bienestar, S.N.C., modifique las reglas o normativa interna en el otorgamiento de préstamos a empleados y se establezca una fórmula que considere entre otros conceptos, que no se rebase el monto del finiquito, para que en el caso de su separación no queden adeudos que se conviertan en cartera vencida, toda vez que al 31 de diciembre de 2018, se registró una cartera vencida por los préstamos otorgados de 2015 a 2018 por 1,498.2 miles de pesos, a fin de que su recuperación sea ágil y evitar otros medios de apremio.

**2018-9-06HJO-19-0073-08-001 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

La Auditoría Superior de la Federación emite la Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria para que el Órgano Interno de Control en el Banco del Bienestar, S.N.C., o su equivalente realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente por las irregularidades de los servidores públicos que, en su gestión, no proporcionaron a la Coordinación Nacional del Programa PROSPERA de la Secretaría de Desarrollo Social (actualmente Coordinación Nacional de Becas para el Bienestar Benito Juárez de la Secretaría del Bienestar), la información y documentación requerida para promover la recuperación de los adeudos atrasados por los 6,258 créditos otorgados durante 2018 por 11,605.0 miles de pesos, mediante el seguimiento y gestión de la reactivación de los beneficiarios del programa, en incumplimiento de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, artículo 7, fracción I; y del Manual de Crédito y Garantías del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., Capítulo II. "Créditos de Consumo", apartado A. "Programa Integral de Inclusión Financiera para Beneficiarios de Programas Sociales (PROIIF)", numerales 2.1 "Normativa Crédito de Primer Piso PROIIF", y 5.1 "Normativa de Administración de Crédito de Consumo PROIIF".

**2018-9-06HJO-19-0073-08-002 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

La Auditoría Superior de la Federación emite la Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria para que el Órgano Interno de Control en el Banco del Bienestar, S.N.C., o su

equivalente realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente por las irregularidades de los servidores públicos que, en su gestión, conforme a la normativa no realizaron la reestructuración de los préstamos otorgados a dos ex empleados con préstamos vencidos por 62.5 miles de pesos, debido a que se verificó que en los expedientes no se tenía la documentación requerida (copia de identificación oficial, comprobante de domicilio, información de referencias personales, reconocimiento de adeudo y la solicitud de reestructura de crédito), lo que ha retrasado su recuperación administrativa y judicial, en incumplimiento de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, artículo 7, fracción I; y del Manual de Crédito y Garantías del BANSEFI, Capítulo II. "Créditos de Consumo", apartado B. "Crédito a Ex Empleados", numerales 3.1 "Normativa de Créditos a Ex Empleados", 4.2 "Aprobación" y 6.1 "Reglas de Operación del Programa de Reestructuras de Préstamos a Ex Empleados".

## **2. Deuda de BANSEFI, ahora Banco del Bienestar, S.N.C.**

En el balance general al 31 de diciembre de 2018, el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C. (BANSEFI), ahora Banco del Bienestar, S.N.C. registró 16,200,562.4 miles de pesos correspondientes al rubro "Captación tradicional", y 1,030,551.8 miles de pesos, al de "Préstamos interbancarios y de otros organismos"; ambos representaron el 42.9% del saldo total del pasivo del banco por 40,146,000.0 miles de pesos. Además, en las cuentas de orden se reportaron 29 créditos administrados y ejecutados por el BANSEFI, en su calidad de agente financiero, con un saldo de 206,628,000.0 miles de pesos.

### **Captación tradicional**

Este rubro consistente en la captación del público en general totalizó 16,200,562.4 miles de pesos, integrados por 9,183,577.3 miles de pesos de los depósitos de exigibilidad inmediata (cuentas de débito y ahorro, tarjetas de vales electrónicos, bonos del ahorro nacional, entre otros productos), así como por 7,016,985.1 miles de pesos de los depósitos a plazo (tanda-ahorro, ahorro infantil, pagarés con rendimiento liquidable al vencimiento, entre otros servicios). Se verificó que BANSEFI registró dichas operaciones de acuerdo con el Catálogo de Cuentas y la "Guía Contable GC3 Captación".

### **Préstamos interbancarios y de otros organismos**

Al 31 de diciembre de 2018, en este rubro se reportaron 1,030,551.8 miles de pesos, integrados por 654.0 miles de pesos de las operaciones "Call Money"<sup>1</sup>; 1,028,104.0 miles de pesos de "Préstamos interbancarios y de otros organismos (capital)", y 1,793.8 miles de pesos de "Intereses devengados".

Al respecto, BANSEFI tenía vigentes los contratos núms. 3335/OC-ME y 3701/OC-ME con el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), de los cuales se verificó lo siguiente:

---

<sup>1</sup> Se refiere a las operaciones de préstamos interbancarios pactadas a un plazo menor o igual a tres días hábiles.

- El contrato núm. 3335/OC-ME se firmó el 14 noviembre de 2014, por un monto de 719,000.0 miles de pesos, con vencimiento en diciembre 2019; la tasa de interés aplicable fue TIIE a 28 días menos 80 puntos base.

Al respecto, se verificaron las cuatro amortizaciones de 2018, por las que BANSEFI pagó un total de 143,800.0 miles de pesos, así como los intereses por 18,935.8 miles de pesos.

- El contrato núm. 3701/OC-ME se formalizó el 30 de junio de 2017 por 50,000.0 miles de dólares, equivalentes a 894,865.0 miles de pesos, con un tipo de cambio de 17.8973 pesos por dólar, a un plazo de 5 años con vencimiento el 15 junio de 2022, así como una tasa aplicable Libor de tres meses, más un margen de intermediación y pagos de intereses en forma semestral.

Al respecto, se comprobó que BANSEFI pagó 1,395.8 miles de dólares, equivalentes a 28,460.7 miles de pesos, de los intereses correspondientes a junio y diciembre de 2018.

Asimismo, se verificó que, en 2018, BANSEFI no realizó disposiciones adicionales de estos créditos, pero registró amortizaciones por 143,800.0 miles de pesos, así como intereses por 47,396.5 miles de pesos, conforme el Catálogo de Cuentas y la Guía Contable 39 “Préstamos interbancarios”.

### Agente financiero del Gobierno Federal

La función principal de BANSEFI, en su calidad de agente financiero, es dar un servicio al Gobierno Federal para la administración, seguimiento y cumplimiento de los compromisos contractuales en programas financiados por organismos financieros internacionales.

Al 31 de diciembre de 2018, se identificaron 29 créditos administrados y ejecutados por el banco, de los cuales 15 correspondieron al Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento (BIRF); 5 al BID; 6 a la Agencia Francesa de Desarrollo (AFD), y 3 al banco alemán de desarrollo Kreditanstalt für Wiederaufbau (KfW), con un saldo total de 206,628,000.0 miles de pesos.

Al respecto, se revisaron los créditos núms. 7240-ME, 7438-ME, 7592-MX y 8107-MX, formalizados con el BIRF, los cuales se integraron de la manera siguiente:

#### CRÉDITOS ADMINISTRADOS POR BANSEFI COMO AGENTE FINANCIERO

(Cifras en miles)

Número de crédito	Fecha de la operación	Tipo de cambio	Amortizaciones		Intereses	
			Dólares	Pesos	Dólares	Pesos
7240-ME	15/03/2018	18.7023	3,756.1	70,248.2	171.8	3,213.9
7240-ME	15/09/2018	18.8399	3,756.1	70,765.0	114.6	2,158.3
7438-ME	15/03/2018	18.7023	1,450.0	27,118.3	211.5	3,956.2
7438-ME	15/09/2018	18.8399	1,450.0	27,317.9	188.1	3,543.0
7592-MX	15/03/2018	18.7023	0.0	0.0	717.2	13,413.0
7592-MX	15/09/2018	18.8399	0.0	0.0	821.1	15,468.8
8107-MX	15/03/2018	18.7023	0.0	0.0	666.7	12,468.3
8107-MX	15/09/2018	18.8399	0.0	0.0	981.4	18,489.6
Total			10,412.2	195,449.4	3,872.4	72,711.1

FUENTE: Tablas de amortización de los créditos revisados, transferencias bancarias y registros contables.

Se determinó que durante 2018 no se realizaron desembolsos por esos cuatro créditos; se comprobaron las amortizaciones por 10,412.2 miles de dólares, equivalentes a 195,449.4 miles de pesos, y los pagos de intereses por 3,872.4 miles de dólares, equivalentes a 72,711.1 miles de pesos.

En conclusión, BANSEFI realizó las gestiones de pago para cumplir con las obligaciones de los contratos vigentes con el BID y registró en la contabilidad la captación tradicional, los préstamos interbancarios y de otros organismos, así como los créditos que administra como agente financiero del Gobierno Federal.

### **3. Cuentas por cobrar**

En el rubro “Cuentas por Cobrar (Neto)” del Balance General al 31 de diciembre de 2018 y 2017, de los estados financieros dictaminados del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C. (BANSEFI), se reportó un saldo por 558,962.0 miles de pesos, del cual se revisaron 270,896.5 miles de pesos, el 48.5% del total, con los resultados siguientes:

- “Programa PROSPERA”: se integró por 165,004.7 miles de pesos, correspondientes a 6,363 registros, de los cuales 5,117 por 44,315.7 miles de pesos, el 28.9%, se registraron en 2014 a 2017, y 1,246 registros por 120,689.0 miles de pesos, el 73.1%, se generaron en 2018.

Para recuperar esta cuenta, BANSEFI analiza y concilia las cuentas y registros de los beneficiarios, debido a que no coincide la instrucción de pago con los abonos recibidos.

El 23 de septiembre de 2019, la entidad fiscalizada informó que al 31 de agosto de 2019, el saldo de la cuenta 1071702390 “Programa PROSPERA” disminuyó en 1,215 operaciones por 138,558.4 miles de pesos, por lo que quedaron 5,148 registros pendientes de conciliar y depurar por 26,446.3 miles de pesos; en consecuencia, se continuará con las acciones para identificar y analizar las partidas y saldos, así como las gestiones con las áreas involucradas en los procesos que dieron origen a los mismos.

- “Asaltos y robos sin informe”: su saldo por 78,175.1 miles de pesos, se originó por 46 eventos por 50,501.6 miles de pesos registrados de 2014 a 2017, el 64.1%. En 2018, se reconocieron 28 asaltos por 28,047.8 miles de pesos, el 35.9%, de éstos, BANSEFI proporcionó las denuncias correspondientes. En 2017 se recuperaron 374.3 miles de pesos.

De conformidad con el Manual para la Atención de Robos de BANSEFI, vigente a partir de mayo de 2017 a octubre de 2018, se solicitó la documentación soporte de los siniestros que se enlistan a continuación:

## SINIESTROS REGISTRADOS EN 2018, CUENTA POR COBRAR "ASALTOS Y ROBOS SIN INFORME"

(Miles de pesos)

Año	Número de siniestro	Tipo de bien afectado	Sucursal	Monto reclamado	Estatus
2018	35100-3164443	Asalto a pagador	645	747.0	Finiquitado
2018	35100-3164534	Robo a sucursal	639	1,796.0	Finiquitado
2018	35100 3166449	Robo a sucursal	303	2,781.9	Finiquitado
2018	35100-3164989	Robo a sucursal	274	4,178.9	Finiquitado
Total				9,503.8	

FUENTE: Archivo denominado "Siniestralidad (6 años)" proporcionado por la Dirección de Recursos Materiales de BANSEFI.

En relación con los 46 eventos por 50,501.6 miles de pesos registrados de 2014 a 2017, BANSEFI informó que la Dirección de Recursos Materiales administra la fianza y póliza con las cuales se efectúa la reclamación correspondiente ante la aseguradora; sin embargo, no se han reflejado recuperaciones.

Del análisis de los cuatro siniestros por 9,503.8 miles de pesos, el 33.9% de los registrados en 2018, BANSEFI proporcionó evidencia documental con la cual se comprobó la recuperación correspondiente, de conformidad con el Capítulo II. "Normativa", numeral 2.2. "Normativa de Servicios legales", del Manual para la Atención de Robos del BANSEFI.

- "Responsabilidades". Esta partida por 25,777.7 miles de pesos, se generó por 141 casos de peculado (malversación de fondos públicos) cometidos por empleados de la red de sucursales mediante retiros indebidos a las cuentas de los clientes.

De 2014 a 2017, se reportó un saldo por 20,322.5 miles de pesos, correspondiente a 51 registros, el 78.8%. En 2018, se obtuvieron 5,455.2 miles de pesos de 90 registros, el 21.2% de los que BANSEFI proporcionó los oficios emitidos por la Dirección de Sucursales, mediante los cuales se enviaron los expedientes con la documentación de las reclamaciones.

Asimismo, conforme al Manual de Responsabilidades de BANSEFI, vigente a partir de mayo de 2017 a octubre de 2018, se solicitó la documentación soporte de los siniestros que se enlistan a continuación:

## SINIESTROS REGISTRADOS EN 2018, CUENTA POR COBRAR "RESPONSABILIDADES"

(Miles de pesos)

Entidad	Sucursal	Monto reclamado	Estatus
Milpa Alta, Ciudad de México	178	2,800.3	Pagado
San Cristóbal de las Casas, Chiapas	313	660.9	Pagado
Tláhuac, Ciudad de México	175	379.0	Improcedente
Jojutla, Morelos	369	93.1	Improcedente
Altamira, Tamaulipas	842	10.5	Improcedente
Villa de Allende, Estado de México	834	7.9	Improcedente
INM Nuevo Laredo, Tamaulipas	9154	6.9	Improcedente
Reforma, Ciudad de México	100	61.5	Improcedente
Tapachula Centro, Chiapas	241	16.4	Improcedente
		4,036.5	

FUENTE: Archivo denominado "Siniestralidad (6 años)" proporcionado por la Dirección de Recursos Materiales de BANSEFI.

Respecto de los 51 casos de peculado por 20,322.5 miles de pesos registrados de 2014 a 2017, BANSEFI informó que la Dirección de Recursos Materiales administra la fianza y póliza con las cuales se efectúa la reclamación correspondiente ante la aseguradora; sin embargo, no se han reflejado recuperaciones al 31 de diciembre de 2018.

Del análisis de los nueve siniestros por 4,036.5 miles de pesos, el 74.0% de los registrados en 2018, BANSEFI proporcionó evidencia con la cual se comprobó la recuperación de dos casos por 3,461.2 miles de pesos, y de los siete restantes por 575.3 miles de pesos, se verificó que la aseguradora determinó las reclamaciones improcedentes, debido a que en dos casos por 103.6 miles de pesos, no existieron elementos para demostrar la presunta responsabilidad del empleado; en dos casos por 386.8 miles de pesos, caducó la obligación garantizada, ya que los cuenta habientes reclamaron de 1 a 2 años después de que terminó la vigencia de la póliza, y en tres de ellos por 84.9 miles de pesos, los documentos indispensables para realizar la reclamación no se presentaron en tiempo y forma, en incumplimiento del Capítulo II. "Normativa", numeral 2.2. "Normativa de Robos", numeral 2.2.1.1. "Políticas", tema "A través de las Subdirecciones Divisionales Centro-Norte y Sur", del Manual de Responsabilidades del BANSEFI, vigente durante 2018.

- "Faltante caja sucursales". El saldo por 1,939.0 miles de pesos, se integró por 970.4 miles de pesos de 150 registros de 2014 a 2017, y 968.6 miles de pesos de 223 registros en 2018.

BANSEFI informó que dicho saldo se generó por la operación diaria en su red de sucursales, debido al gran volumen de clientes de los programas sociales que se atienden, por lo cual el banco contrató una póliza, la cual cubre conductas ilícitas atribuidas a sus empleados, quienes cuentan con un plazo de 30 días naturales, contados a partir del descubrimiento del ilícito, para presentar su aviso previo de reclamación.

Asimismo, BANSEFI informó que para recuperar estos recursos solicita la aclaración a las sucursales para que realicen la comprobación y, en su caso, reintegren el dinero faltante; en casos excepcionales, se solicita el descuento vía nómina a la Dirección de Recursos Humanos; sin embargo, no se acreditaron las gestiones realizadas por el banco para recuperar esta cuenta.

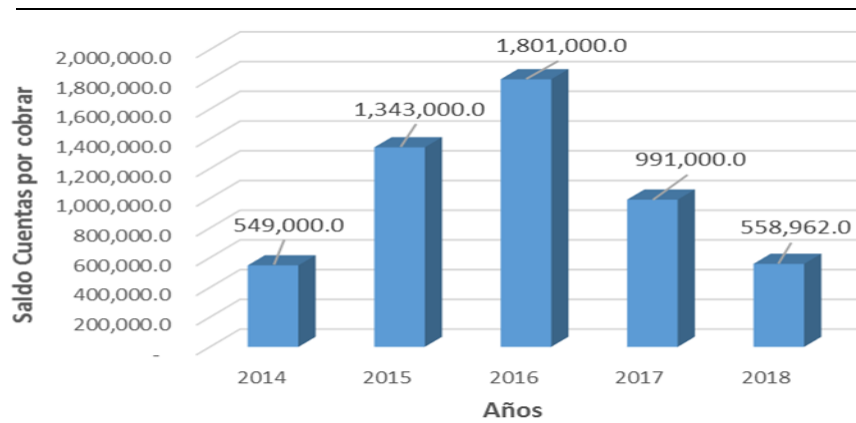
Con el oficio núm. DGAFFA.1/IOIC/041/2020 del 17 de enero de 2020, se solicitó la intervención del Órgano Interno de Control en el Banco del Bienestar, S.N.C., para que realice las gestiones procedentes, ya que las irregularidades detectadas relacionadas con las cuentas por cobrar denominadas "Asaltos y robos sin informe", "Responsabilidades" y "Faltante caja sucursales" corresponden a los ejercicios de 2014 a 2017.

Por otra parte, en el saldo del rubro "Cuentas por Cobrar (Neto)", de 2014 a 2016 se registraron incrementos, pero en 2017 y 2018 se reflejaron disminuciones, como se muestra en la gráfica siguiente:



COMPARACIÓN DE LOS SALDOS DEL RUBRO “CUENTAS POR COBRAR (NETO)”, 2014  
A 2018

(Miles de pesos)



FUENTE: Estados financieros dictaminados de BANSEFI de los ejercicios 2014 a 2018.

En 2014, el saldo de “Cuentas por Cobrar (Neto)” totalizó 549,000.0 miles de pesos, mientras que, al 31 de diciembre de 2018, fue de 558,962.0 miles de pesos, lo que significó un incremento acumulado de 9,962.0 miles de pesos, el 1.8%. En relación con el año anterior, dicho saldo presentó una disminución de 432,038.0 miles de pesos, el 43.6%.

En conclusión, al 31 de diciembre de 2018, BANSEFI registró 558,962.0 miles de pesos en el rubro “Cuentas por Cobrar (Neto)”, de los cuales se revisó una muestra del 48.5% por 270,896.5 miles de pesos, con los resultados siguientes:

- “Programa PROSPERA” por 165,004.7 miles de pesos. Su saldo disminuyó en 138,558.4 miles de pesos, por lo quedaron pendientes de conciliar y depurar 26,446.3 miles de pesos. BANSEFI continuará con las acciones para identificar y analizar las partidas y los saldos, así como las gestiones con las áreas involucradas en los procesos que dieron origen a los mismos.
- “Asaltos y robos” por 78,175.1 miles de pesos. De 2014 a 2017, se registraron 46 eventos por 50,501.6 miles de pesos; sin embargo, no se han reflejado recuperaciones. De 2018, se reconocieron 28 asaltos por 28,047.8 miles de pesos, de los cuales se solicitaron cuatro siniestros por 9,503.8 miles de pesos, en los que se acreditó su recuperación conforme a la normativa del banco.
- “Responsabilidades” por 25,777.7 miles de pesos. De 2014 a 2017, se reportó un saldo por 20,322.5 miles de pesos, correspondiente a 51 registros; sin embargo, no se han reflejado recuperaciones. De 2018, se obtuvieron 5,455.2 miles de pesos de 90 registros, de los cuales se solicitaron nueve siniestros por 4,036.5 miles de pesos; se acreditó la recuperación de dos casos por 3,461.2 miles de pesos conforme a la normativa del banco;

en dos casos por 103.6 miles de pesos, no existieron elementos para demostrar la presunta responsabilidad del empleado; en dos casos por 386.8 miles de pesos, caducó la obligación garantizada, y en tres casos por 84.9 miles de pesos, los documentos indispensables para realizar la reclamación no se presentaron en tiempo y forma.

- “Faltante caja sucursales” por 1,939.0 miles de pesos. De 2014 a 2017, se registraron 150 casos por 970.4 miles de pesos, y en 2018 se presentaron 223 eventos por 968.6 miles de pesos, de los cuales no se acreditaron las gestiones realizadas por el banco para recuperar esta cuenta.

#### 2018-2-06HJO-19-0073-01-002 **Recomendación**

Para que el Banco del Bienestar, S.N.C., recupere los 78,175.1 miles de pesos de los asaltos y robos mediante las fianzas y pólizas de seguro que administra la Dirección de Recursos Materiales, así como los 25,777.7 miles de pesos de los casos de peculado, cometido por empleados del banco, ya que dichos eventos se reconocieron de 2014 a 2018 y se registraron como parte del rubro "Cuentas por cobrar" del Balance General al 31 de diciembre de 2018; asimismo, mejore sus procesos de recuperación a fin de evitar una antigüedad de saldos mayor de un año.

#### 2018-2-06HJO-19-0073-01-003 **Recomendación**

Para que el Banco del Bienestar, S.N.C., recupere 1,939.0 miles de pesos por medio de la póliza de seguro contratada, correspondiente a 379 casos que se registraron en el rubro "Cuentas por cobrar" del Balance General al 31 de diciembre de 2018, debido a las conductas ilícitas atribuidas a sus empleados por la operación diaria en su red de sucursales, a fin de evitar que se conviertan en saldos antiguos y no recuperables.

#### 2018-9-06HJO-19-0073-08-003 **Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

La Auditoría Superior de la Federación emite la Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria para que el Órgano Interno de Control en el Banco del Bienestar, S.N.C., o su equivalente realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente por las irregularidades de los servidores públicos que, en su gestión, no presentaron la documentación indispensable para efectuar la reclamación ante la aseguradora, con la finalidad de recuperar tres siniestros por 84.9 miles de pesos, correspondientes a la cuenta denominada "Responsabilidades", que se registró como parte del rubro "Cuentas por cobrar" del Balance General al 31 de diciembre de 2018, en incumplimiento de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, artículo 7, fracción I; y del Manual de Responsabilidades del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., Capítulo II. "Normativa", numeral 2.2. "Normativa de Robos", numeral 2.2.1.1. "Políticas", tema "A través de las Subdirecciones Divisionales Centro-Norte y Sur".

#### 4. Subsidios y apoyos fiscales

Mediante el oficio núm. 312.A.-2909 del 14 de agosto de 2017, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) comunicó a su titular de la Unidad de Banca de Desarrollo que se le asignó un techo de gasto al Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C. (BANSEFI), por 643,506.8 miles de pesos, a fin de integrar el Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF) para el ejercicio fiscal 2018.

Por lo anterior, en el transcurso del ejercicio 2018, BANSEFI informó que se registraron las adecuaciones presupuestarias núms. 2018-6-HJO-4, 2018-6-HJO-5 y 2018-6-HJO-7, con las cuales se modificó el presupuesto en -103,609.4 miles de pesos, para obtener recursos fiscales al cierre del año por 539,897.4 miles de pesos.

BANSEFI informó que durante 2018 ejerció recursos fiscales por 539,897.4 miles de pesos, para el pago a 180 empresas (personas físicas y morales), las cuales se relacionan en el cuadro siguiente:

##### EMPRESAS CON LAS QUE SE EJERCIERON LOS RECURSOS FISCALES EN 2018

(Miles de pesos)

	Nombre de la Empresa	Monto	Porcentaje
1.	Sixsigma Networks México, S.A. de C.V.	413,579.9	76.6
2.	Tecnocom, Telecomunicaciones y Energía, S.A.	34,408.3	6.4
3.	Fundación Alemana de Servicios, S. de R.L. de C.V.	24,012.5	4.4
4.	Raiffeisen-Latina, S. de R.L. de C.V.	19,097.3	3.5
5.	Spingere, S.A. de C.V.	7,683.8	1.4
6.	Financiamiento Progresemos, S.A. de C.V., Sofom, E.N.R.	4,800.0	0.9
7.	Sociedad Financiera Equipate, S.A. de C.V., Sofom, E.N.R.	3,592.0	0.7
8.	Impresora y Encuadernadora Progreso, S.A. de C.V.	2,860.6	0.5
9.	Crediclub, S.A. de C.V., S.F.P.	1,585.8	0.3
10.	Otras 171 personas físicas y morales	28,277.2	5.2
	Total	539,897.4	100.0

FUENTE: Elaborado con información proporcionada por la Dirección de Presupuesto de BANSEFI.

<sup>1</sup> La suma no coincide debido al redondeo de los porcentajes a un decimal.

Al respecto, se revisaron los contratos con las empresas Sixsigma Networks México, S.A. de C.V.; Fundación Alemana de Servicios, S. de R.L. de C.V., y Raiffeisen-Latina, S. de R.L. de C.V., con las cuales se erogaron 456,689.7 miles de pesos, el 84.6% de los subsidios y apoyos fiscales obtenidos en 2018 por 539,897.4 miles de pesos, y se determinó lo siguiente:

- Sixsigma Networks México, S.A. de C.V.

De conformidad con en el artículo 41, fracción III, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios Públicos, vigente del 29 de septiembre de 2014 al 28 de septiembre de 2019, BANSEFI formalizó el contrato plurianual núm. DJ-SCC-2C.19-06-2014-210, mediante adjudicación directa, para la "Prestación del servicio integral administrado de hospedaje, monitoreo, administración y control de las operaciones de centro de datos principal, de

servicios de recuperación en caso de desastres y de servicios de continuidad del negocio para los aplicativos bancarios de BANSEFI”, por un monto de 88,679.2 miles de dólares, más el Impuesto al Valor Agregado (IVA). El contrato se modificó el 19 de junio de 2017, en el que se convino incrementar el valor del contrato a 106,413.8 miles de dólares, el 20.0%.

Durante 2018, BANSEFI pagó 16 facturas por 20,355.6 miles de dólares, más 1,309.2 miles de dólares del IVA, que totalizaron 413,579.9 miles de pesos. Se verificó que el proveedor entregó los reportes en los que se describieron los trabajos ejecutados.

- Fundación Alemana de Servicios, S. de R.L. de C.V.

De acuerdo con el fallo de la Licitación Pública Nacional núm. LA-006HJO001-E183-2017, BANSEFI determinó adjudicar el 60.0% de los “Servicios para instrumentar el Programa de Asistencia Técnica a las Microfinanzas Rurales, con focalización a migrantes”, por lo que suscribió el contrato núm. DJN-SCOF-2C.19-06-2017-139, con vigencia del 25 de septiembre de 2017 al 31 de diciembre de 2018, con objeto de proporcionar, por un monto mínimo de 35,615.4 miles de pesos, y un máximo de 40,703.3 miles de pesos, más el IVA.

En 2018, BANSEFI ejerció 24,012.5 miles de pesos para el pago al proveedor mediante 13 facturas, que correspondieron a la remuneración por asistencia técnica y a los apoyos a costos incrementales previstos en el contrato; la empresa entregó a BANSEFI los informes “Evaluación estratégica de género”, “Ejecutivo” y “Actividades final”, conforme a la cláusula tercera del contrato.

- Raiffeisen-Latina, S. de R.L. de C.V.

Conforme al fallo de la Licitación Pública Nacional núm. LA-006HJO001-E183-2017, BANSEFI resolvió adjudicar el 40.0% de los “Servicios para instrumentar el Programa de Asistencia Técnica a las Microfinanzas Rurales, con focalización a migrantes”, con lo cual formalizó el contrato núm. DJN-SCOF-2C.19-06-2017-140, con una vigencia del 25 de septiembre de 2017 al 31 de diciembre de 2018, por un monto mínimo de 25,795.5 miles de pesos, y un máximo de 29,480.6 miles de pesos, más el IVA.

Se constató que, en 2018, BANSEFI liquidó al proveedor 14 facturas por 19,097.3 miles de pesos, que correspondieron a la remuneración por asistencia técnica y al pago de apoyos a costos incrementales; asimismo, la empresa entregó al banco los informes “Evaluación estratégica de género”, “Ejecutivo” y “Actividades final”, conforme a la cláusula tercera del contrato.

En conclusión, BANSEFI recibió del Gobierno Federal subsidios y apoyos fiscales por 539,897.4 miles de pesos, de los cuales se revisaron tres contratos en los que se ejercieron 456,689.6 miles de pesos, al amparo de diversos programas, a fin de otorgar apoyos para la inclusión financiera de la población mexicana rural y marginada, promover el fortalecimiento y el sano desarrollo del sector de ahorro y crédito popular, de los cuales se comprobó su cumplimiento

por medio de las facturas pagadas en 2018 y los informes ejecutivos y de actividades proporcionados por los proveedores.

## 5. Ingresos por Operación

En el cuadro “Ingresos de Flujo de Efectivo” de la Cuenta Pública 2018, el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C. (BANSEFI) reportó 6,437,717.3 miles de pesos de ingresos por operación y otros ingresos.

De los 6,437,717.3 miles de pesos, se verificaron las comisiones y tarifas cobradas al 31 de diciembre de 2018, las cuales se integraron de la manera siguiente:

COMISIONES Y TARIFAS COBRADAS EN 2018		
(Miles de pesos)		
Concepto	Monto	Representatividad %
<i>Distribución de programas especiales</i>	1,441,795.7	81.9
Giros bancarios	79,436.2	4.5
Otras comisiones	67,880.9	3.9
Cuota de administración	56,698.9	3.2
Servicios de agente financiero	56,317.1	3.2
<i>Servicios fiduciarios</i>	30,457.8	1.7
Expedición de BIDES	15,552.3	0.9
Remesas nacionales	6,082.5	0.4
Servicios bancarios	4,037.0	0.2
Créditos otorgados	1,459.7	0.1
Total	1,759,718.1	100.0

FUENTE: Balanza de comprobación al 31 de diciembre de 2018, proporcionada por BANSEFI, y Notas a los estados financieros del BANSEFI de la Cuenta Pública 2018.

De las comisiones y tarifas descritas en el cuadro anterior, se revisaron 1,472,253.5 miles de pesos, el 83.7% del total, conformados por las dos cuentas siguientes:

- Distribución de programas especiales por 1,441,795.7 miles de pesos, los cuales se integraron por los conceptos siguientes:
  - En 2018, BANSEFI cobró a la Coordinación Nacional del Programa PROSPERA un monto de 1,199,078.3 miles de pesos, por comisiones y tarifas que oscilaron entre 10.0 y 39.0 pesos, en relación con los beneficiarios atendidos y los apoyos dispersados.
  - Al cierre del ejercicio 2018, BANSEFI registró un ingreso por 213,479.9 miles de pesos de los servicios bancarios prestados a la Secretaría de Desarrollo Social por la entrega de apoyos del Programa de Desarrollo Social y Humano Adultos Mayores, conforme al 2.0% de comisión de los recursos dispersados.

- Durante 2018, BANSEFI cobró un total de 28,750.0 miles de pesos a los estados de México, Morelos, Oaxaca, Puebla y Guerrero, así como a la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano, y al Instituto Mexiquense de la Vivienda Social, por comisiones y tarifas de los servicios bancarios correspondientes a la entrega de apoyos por el sismo del 19 de septiembre de 2017.
- Durante 2018, BANSEFI cobró 322.4 miles de pesos por los servicios financieros a la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales.
- BANSEFI registró ingresos por 108.3 miles de pesos, por de los servicios en los centros de atención personalizada de noviembre y diciembre de 2017, en Nacional Financiera, S.N.C.
- En 2018, DICONSA, S.A. de C.V. pagó 56.8 miles de pesos por los servicios del Programa “Sin Hambre” prestados en enero y febrero de 2016.

Al respecto, se verificó la integración y el cobro de las comisiones conforme a los convenios y acuerdos de colaboración con las entidades y dependencias, así como la entrada de los recursos por medio del Sistema Administrativo Empresarial de BANSEFI, y su registro mediante el auxiliar contable.

- Servicios fiduciarios por 30,457.8 miles de pesos, que correspondieron a honorarios por los servicios de administración y pago de 11 fideicomisos y un mandato, de los cuales se comprobaron los cálculos por la actualización en el incremento de los honorarios con base en el Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC). También se verificó el ingreso de los recursos mediante el Sistema Administrativo Empresarial de BANSEFI y su registro por medio del auxiliar contable.

En conclusión, en 2018 BANSEFI obtuvo 1,759,718.1 miles de pesos por comisiones y tarifas cobradas, de los cuales se revisaron 1,441,795.7 miles de pesos de las comisiones por programas especiales, y 30,457.8 miles de pesos de los servicios fiduciarios, de los cuales se comprobó su integración y cálculo, así como su ingreso a las cuentas del banco.

## **6. Gasto corriente y egresos de operación**

En el cuadro “Egresos de Flujo de Efectivo” de la Cuenta Pública 2018, el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C. (BANSEFI) registró el gasto corriente y los gastos de operación por 3,620,261.6 miles de pesos, los cuales se integraron de la manera siguiente:

## GASTO CORRIENTE Y DE OPERACIÓN DE BANSEFI, 2018

(Miles de pesos)

Concepto	Monto	Representatividad %
(1) Gasto corriente		
(a) Servicios personales	691,872.0	19.1
(b) Servicios generales	47,567.0	1.3
(c) Materiales y suministros	2,585,464.2	71.4
(d) Subsidios	68,823.9	1.9
Subtotal (1)	3,393,727.1	93.7
(2) Egresos de operación		
(e) Comisiones pagadas	110,559.8	3.1
(f) Otros egresos	115,974.7	3.2
Subtotal (2)	226,534.5	6.3
Total	3,620,261.6	100.0

FUENTE: Elaborado con información del cuadro "Egresos de Flujo de Efectivo" de la Cuenta Pública 2018.

Al respecto, se verificó lo siguiente:

- a) Servicios Personales. Al 31 de diciembre de 2018, BANSEFI registró 691,872.0 miles de pesos, por lo que se comparó de manera mensual con la nómina pagada por el banco, como sigue:

## NÓMINA PAGADA POR BANSEFI EN 2018

(Miles de pesos)

Mes	Tipo de Personal			Total de empleados	Monto pagado
	Base	Confianza	Eventual		
Enero	532	924		1,456	47,252.1
Febrero	529	923		1,452	56,104.1
Marzo	527	927		1,454	50,621.3
Abril	525	929		1,454	48,976.2
Mayo	525	934		1,459	50,835.9
Junio	552	1,050		1,602	47,569.9
Julio	532	957	36	1,525	58,743.3
Agosto	532	955	36	1,523	49,498.5
Septiembre	524	949	35	1,508	58,748.1
Octubre <sup>2</sup>	522	944	35	1,501	117,312.7
Noviembre	520	943	35	1,498	65,434.6
Diciembre	520	930	35	1,485	40,775.3
Total				<u>1,493</u>	691,872.0

FUENTE: Presupuesto asignado, pagado, devengado, comprometido y disponible al 31 de diciembre de 2018, proporcionado por la Dirección General Adjunta de Finanzas, y Bases quincenales de las nóminas pagadas en 2018, proporcionadas por la Dirección de Recursos Humanos de BANSEFI.

<sup>1</sup>Corresponde al promedio mensual de empleados.

<sup>2</sup> El monto pagado en octubre se incrementa por pago de aguinaldo.

Del análisis de la nómina, se comprobó el pago de 691,872.0 miles de pesos mediante los formatos de autorización para liberar pagos a proveedores y prestadores de servicios, las transferencias bancarias y las pólizas contables.

- b) Servicios Generales. BANSEFI registró un total de 47,567.0 miles de pesos, para servicios como prendas de protección personal, materiales y útiles de oficina, vestuario y uniformes, materiales eléctricos y de limpieza, entre otros.
- c) Materiales y suministros. BANSEFI reportó un total de 2,585,464.2 miles de pesos, integrados como sigue:

**MATERIALES Y SUMINISTROS DE BANSEFI PAGADOS EN 2018**  
(Miles de pesos)

Concepto	Monto Pagado	Representatividad
Otras asesorías para la operación de programas	554,533.5	21.4
Servicios integrales de infraestructura de cómputo	356,534.3	13.8
Otros impuestos y derechos	356,513.9	13.8
Servicios de desarrollo de aplicaciones informáticas	281,317.7	10.9
Servicios de vigilancia	172,078.5	6.7
Gastos inherentes a la recaudación	135,602.7	5.2
Servicios de conducción de señales analógicas y digitales	112,552.3	4.4
Servicios bancarios y financieros	101,703.2	3.9
Arrendamiento de edificios y locales	72,960.9	2.8
Arrendamiento de equipo y bienes informáticos	66,667.8	2.6
Patentes, derechos de autor, regalías y otros	53,380.9	2.1
Erogaciones por pago de utilidades	42,648.9	1.6
Seguros de bienes patrimoniales	32,894.2	1.3
Subcontratación de servicios con terceros	31,470.8	1.2
Servicio telefónico convencional	28,387.5	1.1
Otros materiales <sup>1</sup>	186,217.1	7.2
<b>Total</b>	<b>2,585,464.2</b>	<b>100.0</b>

FUENTE: Presupuesto asignado, pagado, devengado, comprometido y disponible al 31 de diciembre de 2018, proporcionado por la Dirección General Adjunta de Finanzas de BANSEFI.

<sup>1</sup> Otros materiales.- Arrendamiento de vehículos terrestres y aéreos, energía eléctrica, capacitación a servidores públicos, servicios integrales de telecomunicación, Impuesto sobre Nóminas, servicio de lavandería, limpieza e higiene, entre otros.

En relación con los “Servicios generales” por 47,567.0 miles de pesos, y los “Materiales y suministros” por 2,585,464.2 miles de pesos, BANSEFI proporcionó la integración de los contratos, convenios y pedidos que se ejercieron durante 2018, en los que se identificaron 221 instrumentos jurídicos vigentes formalizados con 136 proveedores.

Se verificó que 164 contratos se ajustaron a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; sin embargo, seis contratos no se dieron de alta en el Sistema Electrónico de Información Pública Gubernamental sobre Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (CompraNet), de los cuales cuatro se suscribieron con



Mancera, S.C., para efectuar auditorías a diversos fideicomisos, y los dos restantes, con las empresas GVG Grupo Gráfico, S.A. de C.V., y Máquinas, Información y Tecnología Avanzada, S.A. de C.V., para los servicios de impresión, digitalización y fotocopiado, en incumplimiento del artículo 25 de la citada ley.

En relación con los 57 contratos restantes, 24 se formalizaron de acuerdo con el artículo 1 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, de los cuales 20 correspondieron a servicios de seguridad contratados con la policía de varios estados; 15 se suscribieron conforme a los artículos 30 y 47 de la Ley de Instituciones de Crédito; 16 se realizaron por cantidades menores a los 300 salarios mínimos generales, y 2 se suscribieron para la contratación de servicios notariales.

De los 221 instrumentos jurídicos vigentes por 2,585,464.2 miles de pesos, se revisaron 11 contratos en los que se erogaron 1,185,368.0 miles de pesos, conforme a la relación siguiente:

CONTRATOS REVISADOS, 2018  
(Miles de pesos)

Número de contrato	Proveedor	Monto pagado en 2018
a) DJC-SCC-6C.6.06-2015-162	Consortio Empresarial ADPER, S.A. de C.V.	531,318.7
b) DJ-SCC-2C.19-06-2015-002	Universidad Autónoma de Nuevo León	50,749.5
c) DJN-SCOF-6C.6.06-2016-186	App Where, S.A. de C.V.	101,842.1
d) DJN-SCOF-2C.19-06-2017-119	Microsoft Corporation	19,603.1
e) DJN-SCOF-2C.19-06-2018-051	Armor Life Lab, S.A. de C.V.	23,496.0
f) DJ-SCC-2C.19-06-2014-210	Sixsigma Networks México, S.A. de C.V.	413,579.9
g) DJN-SCOF-2C.19-06-2017-139	Fundación Alemana de Servicios, S. de R.L. de C.V.	24,012.5
h) DJN-SCOF-2C.19-06-2017-140	Raiffeisen-Latina, S. de R.L. de C.V.	19,097.3
i) Sin número	Fundación Río, Institución de Beneficencia Privada	1,150.3
j) 440/2018-2023	Constructora IVISA, S.R.L. de C.V.	298.5
k) 656/2018-2021	Persona física	220.1
	Total	1,185,368.0

FUENTE: Relación de los contratos vigentes en 2018, proporcionada por la Subdirección de Adquisiciones y Contratación de Servicios de BANSEFI.

El análisis de los contratos números: a) DJC-SCC-6C.6.06-2015-162; b) DJ-SCC-2C.19-06-2015-002; c) DJN-SCOF-6C.6.06-2016-186; d) DJN-SCOF-2C.19-06-2017-119, y e) DJN-SCOF-2C.19-06-2018-051 se presenta en los resultados números 7, 8, 9, 10 y 11, respectivamente.

En tanto, el análisis de los contratos números: f) DJ-SCC-2C.19-06-2014-210, g) DJN-SCOF-2C.19-06-2017-139 y h) DJN-SCOF-2C.19-06-2017-140, se presentó en el resultado núm. 4 "Subsidios y Apoyos Fiscales".

Además, el análisis de los contratos números: i) Sin número, j) 440/2018-2023 y k) 656/2018-2021, se detalla en el resultado núm. 12.

En conclusión, por medio de los formatos de autorización para liberar pagos a proveedores o prestadores de servicios y de las transferencias bancarias, se verificó que BANSEFI pagó la nómina de un promedio mensual de 1,493 trabajadores por 691,872.0 miles de pesos.

Asimismo, de los “Servicios generales” por 47,567.0 miles de pesos, y los “Materiales y suministros” por 2,585,464.2 miles de pesos, se identificaron 221 contratos vigentes y formalizados con 136 proveedores, de los cuales seis no se dieron de alta en CompraNet; de éstos, cuatro se suscribieron con Mancera, S.C., para efectuar auditorías a diversos fideicomisos, y los dos restantes con las empresas GVG Grupo Gráfico, S.A. de C.V., y Máquinas, Información y Tecnología Avanzada, S.A. de C.V., para servicios de impresión, digitalización y fotocopiado, en incumplimiento de los artículos 25 y 56 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

El Banco del Bienestar, S.N.C., en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, instruyó las acciones de control necesarias para registrar los seis contratos en el CompraNet e informó que, a fin de garantizar que el registro se efectúe en tiempo y forma, en lo subsecuente, la Gerencia de Adquisiciones supervisará y entregará un informe trimestral que incluya los datos emitidos por el sistema CompraNet (código del expediente, número de procedimiento y código del contrato), conforme al numeral 4.2.1.4 del Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, con lo que se solventa lo observado.

## **7. Contrato outsourcing**

En el acta de la sesión extraordinaria núm. 03/2015 del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del 29 de mayo de 2015, la Subdirección de Recursos Humanos del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C. (BANSEFI) expuso que el servicio se requirió para administrar la nómina relativa al Programa PROSPERA, la cual se estimó en 2,000 personas en promedio, con un costo del 2.5% sobre la suma del sueldo quincenal bruto y de la carga fiscal<sup>2</sup> y social<sup>3</sup>.

De conformidad con los artículos 41, fracción III, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 72, fracción III, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios acordó dictaminar de manera favorable la contratación, por adjudicación directa, de la empresa Consorcio Empresarial Adper, S.A. de C.V., en propuesta conjunta con Global Intermex, S.A. de C.V.; Intermex Comercializadora Internacional, S.A. de C.V., e Impulsora Quebec, S.A. de C.V., para proporcionar los servicios técnicos y administrativos de apoyo “Outsourcing” en diversas tareas que desarrolla BANSEFI por medio de personal contratado

---

<sup>2</sup> Carga fiscal se refiere a las prestaciones de nómina como: aguinaldo, vacaciones, prima vacacional e impuesto sobre nómina.

<sup>3</sup> Carga social se refiere a las cuotas obrero- patronales del Instituto Mexicano del Seguro Social y las aportaciones al Sistema de Ahorro para el Retiro, y al Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda.

por el proveedor, como coordinador<sup>4</sup>, soporte operativo<sup>5</sup>, formalizador/enrolador<sup>6</sup>, ensobretador/pagador<sup>7</sup>, capacitador y facilitador<sup>8</sup>, así como oficializador<sup>9</sup>, entre otros.

El 15 de junio de 2015, BANSEFI suscribió el contrato abierto plurianual de prestación de servicios núm. DJC-SCC-6C.6.06-2015-162 por un monto mínimo de 579,177.4 miles de pesos, y un máximo de 1,401,693.4 miles de pesos. Este contrato presentó dos convenios modificatorios que implicaron un aumento del 20.0%, por lo cual el monto máximo quedó en 1,682,032.0 miles de pesos, con vigencia al 31 de enero de 2019.

Cabe señalar que en el Anexo A “Dictamen, Solicitud de Cotización, Anexo Técnico y Manual para la Prestación del Servicio”, apartado “Justificación” del contrato núm. DJC-SCC-6C.6.06-2015-162, se desprende lo siguiente:

*“Para dar cumplimiento a los objetivos de esta Entidad con el personal que se tiene en la estructura orgánica sería imposible, ya que no se cuenta con el personal suficiente para atender todos los Programas de distribución de apoyos del gobierno encaminados a contribuir para mejorar las condiciones de vida de la población y los beneficiarios en extrema pobreza como pueden ser Prospera, Adultos Mayores 70 y más, y otros; de la Secretaría de Desarrollo Social, en los cuales BANSEFI participa en la entrega de los apoyos económicos con apego a las reglas de operación, políticas y procedimientos de los programas respectivos, ...”*

En el Sistema Administrativo Empresarial de BANSEFI, se verificaron la fecha de pago, el nombre del proveedor, el monto, la CLABE interbancaria y la cuenta contable. Además, en el portal denominado “Verificación de Comprobantes Fiscales Digitales por Internet” del Servicio de Administración Tributaria, se constató que las 118 facturas pagadas estuvieron vigentes y coincidieron con los datos de quien las emitió y recibió, así como el monto de cada una.

También se revisaron las bases de datos de las 24 quincenas de 2018, elaboradas por el prestador de servicios, con la información siguiente: nombre, adscripción, sueldo bruto, sueldo neto, carga social, carga fiscal, comisión, subtotal, Impuesto al Valor Agregado (IVA) y total, la cual se integró por mes y concepto, como sigue:

---

<sup>4</sup> Coordinador.- Persona que supervisa y organiza las funciones de los trabajadores que fungirán como ensobretador/pagador y soporte operativo.

<sup>5</sup> Soporte operativo.- Persona que brinda apoyo operativo al coordinador para la supervisión y operación de los trabajadores que fungirán como ensobretador/pagador.

<sup>6</sup> Formalizador/enrolador.- Persona que formaliza contratos y entrega medios electrónicos de pago para la distribución de apoyos gubernamentales.

<sup>7</sup> Ensobretador/pagador.- Persona que ejecuta las actividades relacionadas con los procesos de ensobretado y/o pago o entrega de los recursos destinados a los beneficiarios de programas gubernamentales.

<sup>8</sup> Capacitador y facilitador.- Persona que imparte pláticas o cursos frente a un grupo en términos financieros, sociales o educativos.

<sup>9</sup> Oficializador.- Persona con habilidad para organizar y controlar documentos de temas financieros y sociales, así como para la entrega de los mismos.

## CONTRATACIONES POR MES Y CONCEPTO, 2018

(Miles de pesos)

Mes	Corporativo	Foráneos	Enrolador	Facilitador	FONDEN Enrolador	FONDEN Facilitador	Otros gastos	Total <sup>1</sup>
Enero	23,933.2	6,290.7	2,610.7	520.5	1,166.1	6.7	0.0	34,527.9
Febrero	24,340.3	11,220.4	1,340.4	486.4	580.9	5.8	0.0	37,974.2
Marzo	24,956.4	28,069.9	6,585.5	1,048.9	364.1	0.0	0.0	61,024.8
Abril	24,848.2	20,577.0	1,938.8	302.1	112.8	0.0	0.0	47,778.9
Mayo	25,367.4	38,897.3	338.3	2.0	869.8	16.1	0.0	65,490.9
Junio	26,343.2	26,087.4	248.3	0.0	124.2	0.0	0.0	52,803.1
Julio	26,253.6	9,610.8	775.1	46.9	107.1	0.0	0.0	36,793.5
Agosto	26,226.1	19,531.3	1,398.6	66.8	1,103.1	0.0	0.0	48,325.9
Septiembre	26,047.3	20,902.0	2,303.2	386.6	315.2	0.0	0.0	49,954.3
Octubre	26,356.1	27,069.1	1,418.4	163.1	1,153.6	2.0	0.0	56,162.3
Noviembre	26,128.9	17,197.3	771.6	24.6	383.4	0.0	257.6	44,763.4
Diciembre	18,395.0	36,589.4	1,036.2	78.3	0.0	0.0	63.6	56,162.5
Total	299,195.7	262,042.6	20,765.1	3,126.2	6,280.3	30.6	321.2	591,761.7

FUENTE: Elaborado con información de las 24 quincenas de 2018, de acuerdo con la documentación proporcionada por BANSEFI.

<sup>1</sup> Incluye el IVA.

Se determinó un monto total por 591,761.7 miles de pesos, con el IVA incluido, correspondiente a 118 facturas, con un promedio anual de 1,956 empleados por outsourcing.

Asimismo, el monto pagado para el personal de outsourcing "corporativo", por 299,195.7 miles de pesos, representó el 50.6% del total ejercido en 2018, por 591,761.7 miles de pesos, los cuales se distribuyeron en la estructura orgánica del banco, como se describe a continuación:

## PERSONAL DE OUTSOURCING "CORPORATIVO" POR ÁREA DE ADSCRIPCIÓN

(Miles de pesos)

Adscripción	Número de empleados	Monto pagado
Dirección General	40	35,698.8
Dirección General Adjunta de Banca Social	146	48,279.9
Dirección General Adjunta de Finanzas	12	5,773.3
Dirección General Adjunta de Crédito y Garantías	14	4,105.6
Dirección General Adjunta de Inclusión Financiera	54	30,515.6
Dirección General Adjunta de Tecnología y Operación	100	58,027.4
Dirección General Adjunta Jurídica	30	18,947.0
Dirección General Adjunta de Estrategia Corporativa	22	14,886.7
Órgano Interno de Control	30	12,280.5
Dirección General Adjunta de Administración	145	46,593.6
Dirección de Administración y Control Integral de Riesgos	9	4,628.4
Dirección de Contraloría Interna	41	18,472.8
Dirección de Auditoría Interna	4	986.1
Total	647	299,195.7

FUENTE: Elaborado con información de las 24 quincenas de 2018, de acuerdo con la documentación proporcionada por BANSEFI y con su Manual General de Organización.

En relación con el monto pagado por 299,195.7 miles de pesos, se identificaron 647 personas en la nómina denominada "Corporativo", que representaron el 33.0% de los 1,956 determinados como promedio anual, es decir, que una persona de cada tres contratadas por outsourcing laboró en el corporativo del banco, en tanto que los dos restantes laboraron en actividades inherentes al programa PROSPERA. Además, el monto pagado se incrementó en 101,020.8 miles de pesos, el 51.0% respecto del año anterior por 198,174.9 miles de pesos, que correspondieron a un promedio anual de 333 personas contratadas por outsourcing que laboraron en el corporativo durante 2017.

Respecto de los informes y entregables, se constató que el proveedor formalizó con BANSEFI lo siguiente: a) la base de datos quincenal; b) los comprobantes de pago de las cuotas obrero-patronales al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y el Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (INFONAVIT); c) las estadísticas mensuales de gasto y facturación, así como las estimaciones al cierre del contrato; d) los informes mensuales de los trabajos realizados, y e) la aceptación de conformidad de los servicios prestados.

No obstante, en los informes mensuales de los trabajos realizados, en correlación con la cláusula primera "Objeto del Contrato", apartado "Alcances", no se identificaron las actividades realizadas por el personal contratado por outsourcing "corporativo", ya que en dichos informes, el prestador de los servicios relacionó en forma general las funciones administrativas, como mantener actualizada la base de contrataciones del personal, generar contratos, constancias, cartas y oficios laborales, así como finiquitos, liquidaciones y convenios de terminación anticipada del personal, entre otras.

Como parte de los procedimientos de auditoría, se aplicaron entrevistas de trabajo a 39 personas contratadas por outsourcing en el "corporativo" en 2018, las cuales se seleccionaron de acuerdo con las diferentes áreas que conforman la estructura orgánica del banco. Al respecto, los trabajadores manifestaron realizar, entre otras, las actividades siguientes:

- Dirección de Administración y Control Integral de Riesgos. Elaborar matrices e informes de riesgos; atender requerimientos de información, así como realizar operaciones de back office y cálculos de raíz de crédito y mercado.
- Dirección de Auditoría Interna. Logística del Comité de Auditoría: analizar y formular las bases de datos para auditoría a sucursales (muestreos).
- Dirección de Contraloría Interna. Monitorear medios de pago; atender requerimientos de auditores externos; evaluar el sistema de control interno y elaborar reportes; identificar las cuentas por cobrar y certificar corresponsales.
- Dirección Adjunta de Administración. Elaborar el control quincenal e integrar documentación; certificar corresponsales; analizar el catálogo de roles y tabulador de sueldos por outsourcing, y activar siniestros ante aseguradoras y afianzadoras.

- Dirección General Adjunta de Crédito y Garantía. Revisar bases y expedientes de las entidades que tienen línea de crédito con el banco; analizar la información financiera de entidades, y manejar el programa de garantías de primeras pérdidas.
- Dirección General Adjunta de Estrategia Corporativa. Dar seguimiento a programas presupuestarios del banco; asistir a la Dirección de Vinculación Institucional; diseñar banners, comunicados, carteles, dípticos, tarjetas y material gráfico diverso.
- Dirección General Adjunta de Finanzas. Elaborar estados financieros; analizar proyectos; coadyuvar en las actividades diarias de la dirección; coordinar y atender diversas reuniones.
- Dirección General Adjunta de Inclusión Financiera. Integrar bases de datos del Sector de Ahorro y Crédito Popular; coordinar trabajos de consolidación de sociedades de crédito popular; dar seguimiento en las relaciones comerciales con las remesadoras; impartir y planear cursos de educación financiera.
- Dirección General Adjunta de Tecnología y Operación. Monitorear el centro de continuidad operativa; realizar actividades relacionadas con las remesas nacionales e internacionales; descargar, capturar, procesar y responder requerimientos del sistema interinstitucional de transferencia de información.
- Dirección General Adjunta Jurídica. Efectuar registros contables; depurar cuentas; elaborar archivos y revisar documentación de sociedades para otorgar crédito de segundo piso.

De conformidad con el artículo 15-A de la Ley Federal del Trabajo, *“El trabajo en el régimen de subcontratación es aquel por medio del cual un patrón denominado contratista ejecuta obras o presta servicios con sus trabajadores bajo su dependencia, a favor de un contratante, persona física o moral, la cual fija las tareas del contratista y lo supervisa en el desarrollo de los servicios o la ejecución de las obras contratadas.”*

Asimismo, de acuerdo con el citado artículo, este tipo de trabajo debe cumplir las condiciones siguientes:

- a) *“No podrá abarcar la totalidad de las actividades, iguales o similares en su totalidad, que se desarrollen en el centro de trabajo.”*
- b) *“Deberá justificarse por su carácter especializado.”*
- c) *“No podrá comprender tareas iguales o similares a las que realizan el resto de los trabajadores al servicio del contratante.”*

De acuerdo con las 39 entrevistas realizadas y de los informes mensuales de trabajo, BANSEFI no justificó que las actividades ejecutadas en 2018 por el personal contratado por outsourcing

en el “corporativo” fueron encaminadas para atender los programas de distribución de apoyos del gobierno Prospera, Adultos Mayores 70 y más, y otros.

Se verificó que el personal contratado por outsourcing en el “corporativo” registró una disminución en los meses de noviembre y diciembre de 130 personas, no obstante, se continuó con las operaciones inherentes del banco por lo que queda en entredicho si las funciones ejecutadas por este personal fueron necesarias para la operatividad de los programas para los que fueron contratados, como se muestra a continuación:

DISMINUCIÓN DE PERSONAL CONTRATADO POR OUTSOURCING EN EL “CORPORATIVO”  
EN 2018 POR ADSCRIPCIÓN

Adscripción	Noviembre	Diciembre	Total	%
Dirección General Adjunta de Administración	14	42	53	43.1
Dirección General	0	32	32	24.6
Dirección General Adjunta de Banca Social	1	11	12	9.2
Dirección General Adjunta de Inclusión Financiera	3	9	12	9.2
Dirección General Adjunta de Estrategia Corporativa	1	4	5	3.8
Órgano Interno de Control	2	3	5	3.8
Dirección General Adjunta de Tecnología y Operación	4	0	4	3.1
Dirección de Contraloría Interna	2	0	2	1.5
Dirección de Administración y Control Integral de Riesgos	0	1	2	0.8
Dirección General Adjunta Jurídica	0	1	1	0.8
TOTAL	27	103	130	100.0%

FUENTE: Elaborado con información de las quincenas de noviembre y diciembre de 2018, de acuerdo con la documentación proporcionada por BANSEFI.

Al respecto, BANSEFI informó que no se encuentra en posibilidades de explicar el motivo por el cual disminuyó la contratación de 130 personas de outsourcing, ya que no localizó documento expedido por el servidor público en ejercicio de sus funciones que explique las causas.

Por otra parte, se verificó que en 2018, se enteraron 71,175.7 miles de pesos al IMSS y al INFONAVIT, correspondientes a las aportaciones de seguridad social del personal contratado por outsourcing, mediante las Cédulas de Determinación de Cuotas mensuales y las Cédulas de Determinación de Cuotas, Aportaciones y Amortizaciones bimestrales<sup>10</sup>, ambas generadas por el Sistema Único de Autodeterminación, los cuales coincidieron con las transferencias bancarias, de conformidad con la cláusula tercera “Informes y Entregables” del contrato.

En conclusión, del contrato núm. DJC-SCC-6C.6.06-2015-162 suscrito en 2018 por BANSEFI y las empresas Consorcio Empresarial Adper, S.A. de C.V.; Global Intermex, S.A. de C.V.; Intermex Comercializadora Internacional, S.A. de C.V., e Impulsora Quebec, S.A. de C.V., se pagaron 118 facturas por 591,761.7 miles de pesos, de los cuales 299,195.7 miles de pesos,

<sup>10</sup> Las Cédulas de Determinación de Cuotas mensuales y las Cédulas de Determinación de Cuotas, Aportaciones y Amortizaciones bimestrales, las genera el patrón de acuerdo con la información que captura de manera mensual y bimestral en el Sistema Único de Autodeterminación, el cual está regulado por el IMSS.

equivalentes al 50.6%, se destinaron al pago de 647 personas contratadas por outsourcing "corporativo", de las que no se justificó su contratación, ya que incluyeron actividades iguales o similares a las que realiza el personal de estructura de BANSEFI; además, no se presentó evidencia documental o de otra naturaleza de las actividades realizadas por el personal contratado por lo que no se acreditó su prestación o ejecución, en incumplimiento de los artículos artículo 62, fracción II, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, y 15-A de la Ley Federal del Trabajo, así como de las cláusulas Primera "Objeto del Contrato", apartado "Alcances"; Tercera "Informes y Entregables"; Quinta "Obligaciones de BANSEFI", y Décima Novena "De la Responsabilidad y Coordinación".

Asimismo, mediante la revisión de las Cédulas de Determinación de Cuotas Mensuales y las Cédulas de Determinación de Cuotas, Aportaciones y Amortizaciones bimestrales, se verificó que la empresa Consorcio Empresarial ADPER, S.A. de C.V., enteró al IMSS y al INFONAVIT un total de 71,175.7 miles de pesos, de las aportaciones de seguridad social del personal contratado por outsourcing.

#### 2018-2-06HJO-19-0073-06-001 **Pliego de Observaciones**

Se presume un probable daño o perjuicio, o ambos, a la Hacienda Pública Federal al patrimonio del Banco del Bienestar, S.N.C. por un monto de 299,195,755.19 pesos (doscientos noventa y nueve millones ciento noventa y cinco mil setecientos cincuenta y cinco pesos 19/100 M.N.), por debido a que no se justificaron las erogaciones realizadas en 2018, por la contratación de 647 personas por outsourcing denominado "corporativo", ya que ese personal ejecutó actividades iguales o similares a las que realiza el personal de estructura del banco; además, no presentó evidencia documental o de otra naturaleza de las actividades realizadas por el personal contratado por outsourcing durante ese año, por lo que no se acreditó su prestación o ejecución, en incumplimiento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, artículo 62, fracción II y de la Ley Federal del Trabajo, artículo 15-A; y del Contrato abierto plurianual de prestación de servicios núm. DJC-SCC-6C.6.06-2015-162, cláusulas Cuarta "Valor del Contrato, Lugar y Forma de Pago", Quinta "Obligaciones de BANSEFI", y Décima Novena "De la Responsabilidad y Coordinación".

#### **Causa Raíz Probable de la Irregularidad**

No se verificó el adecuado cumplimiento de todas las obligaciones materia del contrato núm. DJC-SCC-6C.6.06-2015-162, por lo que se aprobaron pagos sin que se acreditaran las actividades realizadas previstas en el contrato.

#### **8. Contrato UANL**

El Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C. (BANSEFI), hoy Banco del Bienestar, formalizó el contrato DJ-SCC-2C.19-06-2015-002 con la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL), mediante el procedimiento de adjudicación directa de conformidad con los artículos 1° de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 4° de su Reglamento, con el objeto de prestar el "Servicio de Proyectos de Actualización



Tecnológica, Operación de Sistemas Productivos y Mantenimiento Correctivo y Normativo de Sistemas”, con una vigencia del 12 de enero de 2015 al 31 de diciembre de 2017, por un total de 489,264.8 miles de pesos.

El 20 de julio de 2015, se formalizó el primer Convenio Modificadorio, mediante el cual se redujo el alcance del contrato y se disminuyó el monto, estableciéndose en 349,586.5 miles de pesos.

El 29 de diciembre de 2017, se suscribió el Segundo Convenio Modificadorio mediante el cual se amplió la vigencia del contrato en 365 días, para concluir el 31 de diciembre de 2018, y se incrementó el monto a 407,493.7 miles de pesos.

Durante el 2018, se realizaron pagos por 58,869.5 miles de pesos.

### **Entregables**

En 2018, se otorgó el servicio de mantenimiento correctivo, normativo y operación de sistemas, el cual se soportó en la documentación siguiente:

- Documentos de especificación de requerimientos de soluciones tecnológicas.
- Reporte de evaluación de componentes y productos.
- Reporte de revisiones a componentes de la solución.
- Registro de cambios de interfaces.
- Registro de versiones de interfaces.
- Orden de trabajo para la ejecución del cambio.
- Aceptación de resultados del cambio.
- Reporte de entrega.

De acuerdo con el procedimiento establecido por la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas, el servicio prestado por la UANL se origina cuando un área usuaria genera el documento “Solicitud de Orden de Trabajo”, el cual se turna a la Subdirección de Mantenimiento, quien lo envía a la UANL como una “Orden de Trabajo” para iniciar el proceso de atención del requerimiento, así como la emisión de la documentación de entregables correspondiente.

Como parte de los trabajos de auditoría, se revisó la totalidad de los entregables generados por la UANL durante el 2018, correspondientes a 1,360 órdenes de trabajo resguardadas por el personal de Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas. Se revisó la información

adicional proporcionada por la entidad fiscalizada mediante el oficio núm. DCI/1177/2019 del 09 de octubre de 2019, con los resultados siguientes:

- Ninguno de los entregables contó con las fechas de levantamiento de la orden de trabajo, la fecha compromiso de entrega del servicio ni la fecha de aceptación de éste por parte del usuario requirente.
- No se presentó la documentación completa de los entregables de 122 órdenes de trabajo (9.0%), o carecen de las firmas de aprobación.

En los formatos “Cierre-Liberación-Servicios” de cada orden de trabajo se verificó la fecha de la presentación del entregable, y se identificó lo siguiente:

- El área usuaria aceptó 21 órdenes de trabajo por lo menos 60 días naturales antes de haber sido integradas a un entregable para su pago respectivo.
- El área usuaria aceptó tres órdenes de trabajo por lo menos 60 días naturales después de haber sido integradas a un entregable para su pago respectivo, de las cuales, la entidad informó lo siguiente:
  - Órdenes 545 y 1464. La entidad proporcionó correos electrónicos mediante los cuales los usuarios aceptaban su entrega en tiempo; no es un documento incluido como parte de los entregables exigibles a la UANL. Conviene señalar que el correo electrónico proporcionado como evidencia por el Banco del Bienestar S.N.C., tampoco forma parte de los entregables, por lo que no existe documento que de acuerdo con los procesos pactados de cumplimiento que acredite que estos trabajos no fueron aceptados más de 60 días naturales posteriores a su pago.
  - Orden 1552. De acuerdo con la entidad, el área usuaria aceptó la atención del requerimiento el 19 de diciembre de 2018, presentando como evidencia un correo electrónico de esa fecha. Sin embargo, en dicho correo sólo se exponen las causas de la problemática por la que se genera la orden de trabajo, pero no se señala si ésta fue atendida.

Por lo anterior, se concluye que existieron deficiencias en la administración del contrato, ya que BANSEFI no verificó que los entregables cumplieran con la totalidad de los elementos definidos y contaran con la evidencia de su aprobación; además, no existe evidencia que documente las fechas de levantamiento de una orden de trabajo, la fecha compromiso para su atención y la fecha de entrega, por lo que consecuentemente no es posible asegurar que los servicios provistos por la UANL se entregaron en los tiempos establecidos.

#### 2018-2-06HJO-19-0073-01-004 **Recomendación**

Para que el Banco del Bienestar, S.N.C., mejore los procesos de administración y supervisión de los contratos relacionados con tecnologías de la información, a fin de que requieran a los

proveedores de servicios que documenten el cumplimiento de sus obligaciones mediante la presentación de documentación física y digital; los requerimientos detallados; la matriz de trazabilidad; las condiciones de entrega y aceptación; las fechas compromiso y reales de entrega de los servicios, así como de los conocimientos, la experiencia y las certificaciones del personal del proveedor que se consideren necesarias para el desarrollo de los trabajos; asimismo, que los administradores de los contratos fortalezcan las actividades de verificación para asegurar el cumplimiento de las especificaciones definidas por la institución y, en su caso, se definan y apliquen las penalizaciones o deductivas que, en su caso correspondan; dicha verificación deberá generar la evidencia documental necesaria.

## **9. Contrato AppWhere**

El Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C. (BANSEFI) formalizó el contrato abierto de prestación de servicios núm. DJN-SCOF-6C.6.06-2016-186 con la empresa App Where, S.A. de C.V. (AppWhere), por un monto mínimo de 56,779.2 miles de pesos y un máximo de 141,948.0 miles de pesos, con objeto de proporcionar el servicio de fábrica de software, consistente en el desarrollo de soluciones informáticas, de comunicaciones y apoyo en el seguimiento operativo y normativo para el banco, con vigencia del 12 de julio de 2016 al 31 de diciembre de 2018.

Para la realización de los servicios contratados, en la cláusula cuarta del contrato se establecieron los montos máximos y mínimos, de acuerdo con las horas-hombre utilizadas para cada proyecto o requerimiento formal de servicio particular. El contrato debería ejercerse “por un máximo de 211,200 horas/hombre y un mínimo de 84,480 horas/hombre durante la vigencia del contrato”. El personal de la ASF verificó las horas-hombre pactadas, de las cuales se identificó que la consideración anterior no era congruente, ya que del cálculo aritmético con valores máximos, se requería que el servicio tuviera una duración de 33 meses, lo cual no correspondió al periodo de vigencia del contrato que fue de 29 meses y 14 días.

El 25 de junio de 2018, se celebró un convenio modificatorio, con la finalidad de incrementar en 20.0% el presupuesto máximo y las horas-hombre, estableciendo el mínimo en 56,779.2 miles de pesos, y un máximo de 170,337.6 miles de pesos, considerando un máximo de 6,400 y un mínimo de 2,560 horas-hombre mensuales, lo que implicó un máximo de 253,440 y un mínimo de 101,375 horas-hombre durante la vigencia del contrato.

Durante el 2018, se realizaron pagos por 118,136.9 miles de pesos.

### **Requerimiento de servicios**

AppWhere se obligó a proporcionar el servicio de fábrica de software, consistente en el desarrollo de soluciones informáticas y de comunicaciones y apoyo en el seguimiento operativo y normativo para BANSEFI. Con base en su estrategia de transformación tecnológica, la institución solicitará la disposición de especialistas en diversas tecnologías, incluso diferentes a las que actualmente conforman la plataforma tecnológica. De acuerdo con sus necesidades tecnológicas, BANSEFI también podrá solicitar la atención y solución de

incidentes relacionados con la plataforma Tenemos Core Banking (TCB), Sistemas Satelitales, PLD (Prevención de lavado de dinero), ROI (Reporte de Operaciones Inusuales) y Medios de Pago, siempre que las actividades requeridas sean mayores a 150 horas y estén avaladas por el banco.

Cada proyecto incluye actividades específicas para desarrollar y cuenta con los entregables definidos en el inciso G “Capacidades y Entregables” del contrato DJN-SCOF-6C.6.06-2016-186, como sigue:

LISTADO DE ENTREGABLES DE LA FÁBRICA DE SOFTWARE, POR CADA PROYECTO

EN-GDA-01 Requerimiento	EN-AYD-10 Acuerdos de trabajo, SOW	EN-PRU-19 Plan de pruebas integrales
EN-GDA-02 Análisis de impacto	EN-CON-11 Matriz de trazabilidad	EN-PRU-20 Reporte de resultados de pruebas integrales
EN-GDA-03 Cronograma de actividades	EN-CON-12 Administración de la configuración	EN-CIE-21 Software de respaldo (Código Fuente)
EN-GDA-04 Acta de constitución del proyecto	EN-CON-13 Rastreo, seguimiento y consistencia de software	EN-CIE-22 Carta de cierre de proyecto
EN-GDA-05 Presentación de reunión de inicio	EN-CON-14 Informe de desarrollo	EN-CIE-23 Manual de usuario
EN-AYD-06 Análisis detallado del componente	EN-CON-15 Requerimientos de software (diccionario de datos)	EN-CIE-24 Post mortem*
EN-AYD-07 Análisis lógico del componente	EN-PRU-16 Casos de prueba del sistema	EN-EJE-25 Evidencia de la parametrización
EN-AYD-08 High Level Design	EN-PRU-17 Plan de pruebas unitarias	EN-EJE-26 Documentos funcionales
EN-AYD-09 Casos de uso alto y bajo nivel	EN-PRU-18 Reporte de resultados pruebas unitarias	

**FUENTE:** Elaborado por la ASF con base en la información contenida en el contrato DJN-SCOF-6C.6.06-2016-186.

**\*NOTA:** Para la ejecución de actividades que por duración o urgencia de atención no pudieron ser consideradas como proyecto individual, se solicitaron los servicios al proveedor bajo el esquema Post Mortem, documentado en el formato EN-CIE-24.

### Validación de entregables

Se revisaron los entregables de los 32 proyectos realizados durante 2018, para validar el cumplimiento del contrato. Así como la información adicional proporcionada por la entidad mediante el oficio núm. DCI/1177/2019 del 09 de octubre de 2019, con los resultados siguientes:

- En el inciso G “Capacidades y Entregables” del contrato, se precisan los “Criterios de Aceptación”, los cuales son puntos específicos que debe cumplir cada uno de los entregables realizados por el proveedor. Se observó que el proveedor no cumplió lo siguiente:
  - EN-GDA-02 Análisis de Impacto (3 de 5):

- 
- Objetivo general y específicos. El objetivo corresponde al formato/documento en cuestión, no está asociado al proyecto; además, carece de objetivos específicos.
  - Enfoque. El documento no cuenta con este elemento.
  - Autorización expresa de patrocinadores (el patrocinador es la Dirección General Adjunta de Tecnología y Operación; la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas es la encargada de mantener una relación directa con los usuarios finales). El documento no cuenta con las firmas correspondientes.
  - EN-GDA-05 Presentación de reunión de inicio (2 de 6):
    - El objetivo general y específicos. El objetivo corresponde al formato/documento en cuestión, no está asociado al proyecto; además, carece de objetivos específicos.
    - Enfoque: El documento no cuenta con este elemento.
  - EN-AYD-09 Casos de uso Alto y Bajo nivel (1 de 2):
    - Deberá contener los diagramas de los casos de uso alto y bajo nivel. El proyecto "SOFTTOKEN" no cuenta con los diagramas de casos de uso.
  - EN-AYD-10 Acuerdos de Trabajo, SOW (1 de 1):
    - Definir los roles y responsabilidades de los integrantes del equipo que participarán en el desarrollo de la solución. En el caso de los proyectos "P18 Diario Electrónico Host" y "P22 Servicios Centrales Parámetros TCB", si bien el documento define correctamente los roles de los integrantes del equipo que participarán en el desarrollo de la solución, no especifica las responsabilidades de cada integrante de manera individual, y asigna de forma grupal a BANSEFI y/o AppWhere. En cuanto a los proyectos "Banca Móvil Fase 1", "Banca Móvil Fase 2", "Mejoras SOFTTOKEN" y "SOFTTOKEN", únicamente se asignan las responsabilidades a nivel BANSEFI/AppWhere.
  - EN-CON-14 Informe de Desarrollo (1 de 1):
    - Formato de avance APRO F1 del MAAGTICSI. Se cuenta con el documento EN-CON-14; sin embargo, éste no corresponde al formato APRO F1 del MAAGTICSI, ni cuenta con todos sus elementos de contenido.
  - EN-CIE-21 Software de respaldo (Código Fuente) (2 de 2):
    - Técnicas. Se entregó el Código Fuente; sin embargo, no se informó sobre elementos como evaluaciones, inspecciones y tutoriales.
    - Correspondencia entre el Código. No se proporcionó evidencia de la correspondencia entre el Código que se entrega en medio electrónico, y el que se encuentra en el

ambiente de producción, ni de las pruebas que se realizaron al respecto, por lo que es posible que se esté operando con un desarrollo distinto al requerido.

- EN-EJE-25 Evidencia de la Parametrización (1 de 1):
- Tablas de referencias y/o modificaciones al código. En el entregable se listan los componentes a los que se les realizó un cambio de parametrización y/o de código; sin embargo, no se incluye el detalle de lo que se modificó, no existe evidencia del antes ni el después de las modificaciones, ni se indica el número/folio del cambio.

### **Aplicación de "Pena Convencional y Deductivas"**

Como parte de la validación de la aplicación de las penas convencionales y/o deductivas, el personal de BANSEFI proporcionó la documentación siguiente:

- Oficios de penalización para enero, marzo y agosto, donde se detalla la pena convencional aplicada por incumplimiento del servicio contratado al presentar retrasos en 13 entregables distribuidos en cinco proyectos distintos.
- Comprobante de las transferencias electrónicas del pago por incumplimiento de los servicios contratados para enero, por 30.60 miles de pesos; para marzo, por 210.9 miles de pesos, y para agosto, por 210.4 miles de pesos; estas penalizaciones totalizaron 452.0 miles de pesos, correspondientes al 0.0026% del monto máximo del contrato.

Como parte de los trabajos de auditoría, se calcularon las penas convencionales, con base en las fechas de entrega acordadas en el Cronograma de Actividades definido para cada uno de los 26 entregables de los 32 proyectos realizados en 2018, así como de las fechas de entrega y revisión de cada entregable por parte del proveedor a BANSEFI, con los resultados siguientes:

- De los 32 proyectos, sólo en uno se proporcionaron en tiempo todos los entregables.
- Del total de proyectos, 11 se realizaron mediante el esquema Post Mortem, pero no se proporcionó evidencia de la fecha de entrega acordada.
- 19 proyectos presentaron retraso en al menos uno de sus entregables.
- Dos proyectos presentaron retraso en todos sus entregables.
- 12 proyectos tuvieron entregas parciales o nulas en al menos uno de sus entregables.
- No se identificó documentación que acreditara la modificación y aceptación por parte de BANSEFI, de las fechas de entrega de los trabajos efectuados por AppWhere.

Con los oficios núms. DGATYO/DDMS/336/2019 y DCI/1177/2019 del 07 y 09 de octubre de 2019, el Banco del Bienestar presentó como evidencia para los 19 proyectos que presentaron

retraso en al menos uno de sus entregables, los controles de cambio en donde se acuerda la modificación de las fechas de entrega de los trabajos efectuados por AppWhere; sin embargo, ninguno cuenta con las firmas de aceptación correspondientes, y en 18 de los documentos mencionados se encontraron inconsistencias en las fechas de inicio y fin de las actividades; además, las fechas de registro y realización del cambio presentan varios meses de retraso respecto de las fechas acordadas originalmente para la prestación de los servicios.

Por lo anterior, considerando los días de retraso acumulados por entregable, la ASF determinó que el monto de las penas convencionales que se debió cobrar al proveedor por estos incumplimientos rebasó los 17,033.8 miles de pesos de la fianza de cumplimiento prevista en la cláusula séptima del contrato, por lo que, de acuerdo con la cláusula octava, párrafo octavo del contrato, y considerando las penalizaciones cobradas por el entonces BANSEFI, se estima que dejó de cobrarse un monto de 16,581.8 miles de pesos.

### **Pruebas de funcionalidad**

Se seleccionó una muestra de 6 proyectos de un total de 32, el 18.8 %, con la finalidad de realizar pruebas de funcionalidad, ya que se reportaron en los entregables correspondientes como desarrollos terminados y puestos en producción, así como a servicios con una interface de usuario verificable (no se trataban de procesos transparentes a los usuarios).

Antes de la ejecución de las pruebas, el personal de BANSEFI manifestó que no sería posible verificar cinco proyectos en ambiente productivo (P23 Talonarios, Banca Móvil Fase 1, Banca Móvil Fase 2, SOFTTOKEN y Mejoras SOFTTOKEN), ya que se encuentran aún en ciclos de pruebas, algunas de ellas a petición de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), y en proceso de liberación; sin embargo, no presentó documentación que acreditara esta afirmación y determinara las fechas en las cuales se realizaría la liberación en ambiente productivo.

El 3 de septiembre de 2019, después de las pruebas realizadas por la ASF, se consultó a la Dirección General Adjunta de Planeación Estratégica C de la CNBV, en relación con las pruebas que, de acuerdo con lo manifestado por personal de BANSEFI, solicitó la CNBV, vinculadas con los trabajos realizados en los cinco proyectos (P23 Talonarios, Banca Móvil Fase 1, Banca Móvil Fase 2, SOFTTOKEN y Mejoras SOFTTOKEN) del contrato núm. DJN-SCOF-6C.6.06-2016-186 con la empresa App Where, S.A. de C.V., así como el estatus de su liberación. El 10 de septiembre de 2019, la Dirección General Adjunta de Planeación Estratégica C de la CNBV manifestó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

*“[...]las instituciones deben dar aviso a la Comisión acerca de la contratación de terceros para la realización de procesos operativos o para la administración de bases de datos y sistemas informáticos. [...]La CNBV no revisa el desempeño y/o cumplimiento de los compromisos de los proveedores contratados por las Instituciones. Por otra parte, las instituciones deben de dar cumplimiento al Capítulo X de las Disposiciones (Del Uso del servicio de Banca Electrónica). En éste se especifican los requerimientos mínimos que deberán observar las instituciones de crédito en materia de seguridad para operaciones de banca electrónica, a fin de proteger*

*tanto a los usuarios como a las propias instituciones de crédito. De lo anterior se manifiesta que Bansefi (hoy Banco del Bienestar) se encuentra en proceso de acreditar la matriz de cumplimiento de acuerdo con lo establecido en el capítulo antes referido respecto al servicio de Banca por Internet. Una vez que la entidad acredite el cumplimiento con lo anterior, podrá iniciar el otorgamiento del servicio.*

*Cabe hacer mención que la CNBV no está en condiciones de manifestar si alguno de los proyectos mencionados en la consulta (P23 Talonarios, Banca Móvil Fase 1, Banca Móvil Fase 2, SOFTTOKEN y Mejoras SOFTTOKEN) se encuentran relacionados con el proceso de acreditación de cumplimiento para otorgar el servicio de Banca por Internet referido anteriormente”.*

En las pruebas realizadas por la ASF, se identificó lo siguiente:

- El proyecto "P18 Diario Electrónico Host" no cumple con la especificación "MSBDIA-NPS-REQ-0001 "Impresión Directa" [Los botones de impresión de este módulo enviarán directamente el documento a la impresora que este configurada por default; es decir no tendrán habilitada la vista previa en PDF con el fin de no permitir la descarga del documento a imprimir.]”, ya que durante la prueba efectuada en la terminal de la sucursal bancaria, al usar los botones de impresión no se envía directamente el documento a la impresora configurada como predeterminada y se genera la vista previa de dicho documento en formato PDF, lo cual incumple lo señalado en el requerimiento.
- En el proyecto "P23 Talonarios" se revisó la funcionalidad en un ambiente de pruebas y se comprobó que cumple con lo requerido por la entidad. Sin embargo, no se encuentra en producción a pesar de que en la documentación entregada se establece que el cierre del proyecto fue el 21 de diciembre de 2018 y la instalación del último cambio en producción el 07 de marzo de 2019.
- Para el proyecto "Banca Móvil Fase 1" se revisó la funcionalidad en un ambiente de pruebas y se comprobó que cumple con lo requerido por la entidad. Sin embargo, no se encuentra en producción a pesar de que en la documentación entregada se establece que el cierre del proyecto fue el 20 de diciembre de 2018, y la instalación de los últimos cambios en producción el 29 de junio de 2018.
- Para el proyecto "Banca Móvil Fase 2" se revisó la funcionalidad en un ambiente de pruebas y se comprobó que cumple con lo requerido por la entidad. Sin embargo, no se encuentra en producción a pesar de que en la documentación entregada se establece que el cierre del proyecto fue el 12 de diciembre de 2018, y la instalación de los últimos cambios en producción el 29 de junio de 2018.
- Del proyecto "SOFTTOKEN" se revisó la funcionalidad en un ambiente productivo y se comprobó que cumple con lo requerido por la entidad. Sin embargo, sólo se ha liberado para un universo aproximado de 200 clientes del banco, debido a que están evaluando su correcto funcionamiento.



- Del proyecto "Mejoras SOFTTOKEN" se revisó la funcionalidad en un ambiente productivo y se comprobó que cumple con lo requerido por la entidad. Sin embargo, a la fecha de la revisión, sólo se ha liberado esta funcionalidad para un universo aproximado de 200 clientes del banco, debido a que se está evaluando su correcto funcionamiento.

Mediante los oficios núms. DGATYO/DDMS/336/2019 y DCI/1177/2019 del 07 y 09 de octubre de 2019, el Banco del Bienestar presentó documentación con el objetivo de subsanar las observaciones mencionadas; sin embargo, del análisis de dicha información, se determinó que es la misma que se revisó durante los trabajos de auditoría para atender las observaciones, por lo que no aporta nuevos elementos.

Cabe señalar que las deductivas que debieron cobrarse al proveedor por los incumplimientos y atrasos en la liberación de los 6 proyectos antes mencionados, se encuentran consideradas en el cálculo presentado en el apartado *Aplicación de "Pena Convencional y Deductivas"* del presente informe.

#### **Validación de perfiles del personal de AppWhere**

En el inciso D "Personal para la realización del Servicio" del contrato se especifican los conocimientos, la experiencia y las certificaciones que debe cumplir cada uno de los perfiles del personal, con el fin de asegurar la calidad de los servicios esperados.

Para validar el cumplimiento del proveedor, se revisó la documentación relacionada a los perfiles académicos y profesionales de cada recurso humano que participó en la prestación de los servicios, así como del proceso de sustitución o incremento de personal, con los resultados siguientes:

- A la firma del contrato (25 de julio de 2016), las cuatro certificaciones PMP (Project Management Professional) se encontraban vigentes; sin embargo, expiraron el 21 de agosto de 2016, 23 de agosto de 2016, 01 de septiembre de 2017 y 22 de septiembre de 2018. No se tiene evidencia de que se revisara o actualizara su vigencia durante 2018.
- A la firma del contrato (25 de julio de 2016), la certificación CRISC (Certified in Risk and Information Systems Control) se encontraba vigente; sin embargo, expiró el 31 de enero de 2018. No se tiene evidencia de que se revisara o actualizara su vigencia durante 2018.
- No se tiene evidencia de que algún integrante del personal contara con la Certificación ABAP (Advanced Business Application Programming).
- No existe evidencia que acredite la relación laboral de AppWhere con el personal asignado al proyecto, ni la certeza de que cada recurso humano contó con la experiencia señalada en su Currículum Vitae (CV) y cubra con los perfiles académicos y profesionales solicitados.

- El personal de BANSEFI a cargo de la administración del contrato declaró que "El personal de Recursos Humanos realizó al inicio del contrato, una serie de evaluaciones al personal propuesto por AppWhere. Durante estas evaluaciones, el personal propuesto fue citado, previo a su ingreso, a las instalaciones de BANSEFI, donde se les aplicó un examen para evaluar su conocimiento técnico. Como evidencia de estas actividades, se cuenta con un documento que da fe de la aplicación de las pruebas, los CV del personal y sus certificaciones". No obstante que se entregó el formato de la Prueba Técnica, los CV y algunas certificaciones, no se proporcionó la evidencia documental de su aplicación o resultados.

Con los oficios núms. DGATYO/DDMS/336/2019 y DCI/1177/2019 del 07 y 09 de octubre de 2019, el Banco del Bienestar presentó documentación con el objetivo de subsanar las observaciones mencionadas; sin embargo, del análisis de dicha información se determinó que es la misma que se revisó durante los trabajos de auditoría para atender las observaciones, por lo que no aporta nuevos elementos.

**2018-9-06HJO-19-0073-08-004 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

La Auditoría Superior de la Federación emite la Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria para que el Órgano Interno de Control en el Banco del Bienestar, S.N.C., o su equivalente realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente por las irregularidades de los servidores públicos que, en su gestión, aceptaron la entrega de los proyectos denominados "P23 Talonarios", "Banca Móvil Fase 1", "Banca Móvil Fase 2", "SOFTTOKEN" y "Mejoras SOFTTOKEN", y validaron que se encontraban en ambiente productivo desde 2018, no obstante que, durante las pruebas realizadas por el Órgano Superior de Fiscalización durante julio y agosto de 2019, se verificó que los proyectos se encontraban en ambiente de pruebas; además, no proporcionaron documentación que justificara el atraso, en incumplimiento de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, artículo 7, fracción I; y del Contrato abierto de prestación de servicios núm. DJN-SCOF-6C.6.06-2016-186, cláusulas Primera "Objeto", Segunda "Desarrollo de Actividades", Tercera "Informes y Entregables", Quinta "Obligaciones de BANSEFI" y Décima Novena "De la Responsabilidad y Coordinación".

**2018-2-06HJO-19-0073-06-002 Pliego de Observaciones**

Se presume un probable daño o perjuicio, o ambos, a la Hacienda Pública Federal al patrimonio del Banco del Bienestar, S.N.C., por un monto de 16,581,826.63 pesos (dieciséis millones quinientos ochenta y un mil ochocientos veintiséis pesos 63/100 M.N.), por debido a que en la revisión del contrato núm. DJN-SCOF-6C.6.06-2016-186, vigente del 12 de julio de 2016 al 31 de diciembre de 2018, por un monto mínimo de 56,779,212.29 pesos (cincuenta y seis millones setecientos setenta y nueve mil doscientos doce pesos 29/100 M.N.), y un monto máximo de 170,337,636.86 pesos (ciento setenta millones trescientos treinta y siete mil seiscientos treinta y seis pesos 86/100 M.N.), que tuvo por objeto proporcionar el servicio de Fábrica de Software, consistente en el desarrollo de soluciones informáticas y de

comunicaciones y apoyo en el seguimiento operativo y normativo para el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., Institución de Banca de Desarrollo, se identificaron incumplimientos en los entregables de 31 de 32 proyectos, siendo el monto correspondiente por penas convencionales mayor que la garantía de cumplimiento, por lo que, de acuerdo con el párrafo octavo de la cláusula octava del contrato, y considerando las penalizaciones aplicadas en su momento, debieron cobrar el monto máximo de penalizaciones a favor del entonces Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., en incumplimiento de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, artículo 7, fracciones I y VI; y del Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información, Proceso de Administración de Proveedores, actividad "APRO 2 Monitorear el avance y desempeño del proveedor"; del Contrato núm. DJN-SCOF-6C.6.06-2016-186, cláusulas Primera, apartado G "Capacidades y Entregables de la Fábrica", Tercera "Informes y Entregables", Cuarta "Valor del Contrato, Lugar y Forma de Pago", Séptima "Garantías", Octava "Pena Convencional y Deductivas", y Décima novena "De la Responsabilidad y Coordinación"; y del Convenio modificadorio al contrato núm. DJN-SCOF-6C.6.06-2016-186, cláusulas Primera "Valor del Contrato" y Segunda "Ampliación de la Garantía de Cumplimiento".

#### **Causa Raíz Probable de la Irregularidad**

No se cobraron las penas convencionales de conformidad con el contrato núm. DJN-SCOF-2C.19-06-2018-051, por lo que se aprobaron pagos sin supervisar ni verificar los servicios.

#### **10. Contrato Microsoft**

El 27 de septiembre de 2017, el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C. (BANSEFI) formalizó el contrato núm. DJN-SCOF-2C.19-06-2017-119 con la empresa Microsoft Corporation, en el cual el proveedor se obligó a proporcionar, en favor del banco, el derecho de uso de los programas de licenciamiento Microsoft y Soporte Premier y Proactivo por un monto de 961.2 miles de dólares, equivalentes a 18,336.8 miles de pesos, a un tipo de cambio de 19.0770 pesos por dólar, más el Impuesto al Valor Agregado (IVA), con vigencia del 1 de octubre de 2017 al 30 de septiembre de 2018.

Al respecto, el 26 de junio de 2018, se pagó al proveedor un total de 961.2 miles de dólares, equivalentes a 19,603.1 miles de pesos, a un tipo de cambio de 20.3937 pesos por dólar, lo cual se verificó por medio del Sistema Administrativo Empresarial (SAE) de BANSEFI, en el que se muestra la fecha de pago, el nombre del proveedor, el monto, la CLABE interbancaria y la cuenta contable.

Asimismo, en cumplimiento de la cláusula tercera del contrato "Informes y Entregables", se verificó que el proveedor entregó lo siguiente:

- Relación de los 2,467 equipos de cómputo y de los 108 servidores que requirieron sistemas operativos y aplicaciones de oficina, con los datos siguientes: ubicación

geográfica, nombre del servidor público que los resguarda, número de inventario y producto o licencia instalada en los equipos.

- Constancia de entrega de certificado de licenciamiento de uso de software Microsoft.
- Entrega de acceso para descargar el software Microsoft (licencias de programa de cómputo) y actualizaciones.
- Entrega de plan propuesto de ejecución de servicios de soporte premier.
- Manifestación de que cuenta con capacidad de respuesta inmediata, así como con los recursos técnicos y financieros.
- Acta de entrega recepción del servicio.

En conclusión, el contrato núm. DJN-SCOF-2C.19-06-2017-119 entre BANSEFI y Microsoft Corporation cumplió con los términos y condiciones, por lo que el banco pagó una factura por 22,739.6 miles de pesos, con la aceptación previa de los servicios prestados.

#### **11. Contrato chalecos antibalas**

El 16 de abril de 2018, el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C. (BANSEFI) suscribió el contrato de adquisición núm. DJN-SCOF-2C.19-06-2018-051 con la empresa Armor Life Lab, S.A. de C.V., mediante adjudicación directa, de conformidad con el artículo 41, fracción V, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios Públicos, para la compra de 1,200 chalecos balísticos, nivel IIIA, con placas balísticas nivel III, para protección balística hasta 7.62X.51 Full Metal Jacket (chalecos antibalas), por un monto de 23,496.0 miles de pesos, más el Impuesto al Valor Agregado (IVA), con vigencia del 2 de abril de 2018, hasta 70 días naturales siguientes.

De manera previa a la adjudicación directa, se realizaron las actividades siguientes:

- El 24 de agosto de 2017, se publicó la Licitación Pública Nacional núm. LA-006HJO001-E166-2017, en la que participaron 10 licitantes.
- El 18 de septiembre de 2017, se realizó el acto de fallo, en el que se determinó que dos licitantes presentaron proposiciones que resultaron solventes técnicamente y susceptibles de evaluar económicamente.
- Se determinó adjudicar a la empresa IBN Industrias Militares y de Alta Tecnología Balística, S.A de C.V., a la que se citó el 2 de octubre de 2017, para la firma del contrato núm. DJN-SCOF-2C.19-06-2017-137.

- La empresa Protective Materials Technology, S.A. de C.V., en su carácter de licitante, ejerció acción legal de inconformidad ante el Órgano Interno de Control (OIC) en el BANSEFI, lo cual originó que se substanciara la causa núm. INC-005/2017.
- El 4 de octubre de 2017, el OIC en BANSEFI dictó la suspensión provisional del acto (fallo) y los efectos que de éste se derivaran, por lo que se suspendió la ejecución del contrato núm. DJN-SCOF-2C.19-06-2017-137, que se había firmado con la adjudicada, a la que se le negó la entrega de los 1,200 chalecos.
- El 19 de febrero de 2018, el OIC en BANSEFI dictó la nulidad del fallo, a fin de reponerlo, para lo cual la Dirección de Sucursales analizó y valoró nuevamente las propuestas del licitante adjudicado.
- El 9 de marzo de 2018, en la reposición del fallo se realizó la evaluación técnica, legal y económica de la propuesta de la empresa IBN Industrias Militares y de Alta Tecnología Balística, S.A. de C.V., la cual se desechó debido a que no se foliaron las hojas y a que se detectaron discrepancias entre las cantidades con letra y número. En el mismo acto, se consideró a la empresa Protective Materials Technology, S.A. de C.V., cuya propuesta quedó en segundo lugar conforme al fallo de la licitación, la cual cumplió con los aspectos legales, administrativos, técnicos y económicos; sin embargo, se verificó que la Dirección de Presupuesto de BANSEFI informó que el banco no tenía los recursos presupuestales, por lo que no fue posible adjudicar el contrato.

Por lo anterior, se concluye que BANSEFI no consideró a la empresa Protective Materials Technology, S.A. de C.V., para la adjudicación directa de los 1,200 chalecos antibalas, cuya propuesta resultó solvente, conforme al acto de fallo de la Licitación Pública Nacional Electrónica núm. LA-006HJO001-E166-2017, en incumplimiento de los artículos 26, 27, 29, fracción XIII, 36, 36 Bis, 37, fracción II, y 38, primer párrafo, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios Públicos.

En relación con el contrato núm. DJN-SCOF-2C.19-06-2018-051, se comprobó lo siguiente:

- Mediante el “Formato Relación de Correspondencia” del 6 de abril de 2018, la Gerencia de Servicios Administrativos inició el envío de 1,088 chalecos antibalas a las sucursales de BANSEFI en el interior de la república, es decir, tres días antes de que los chalecos ingresaran al almacén.
- El 9 de abril de 2018, en el almacén central de BANSEFI se registró la entrada de los 1,200 chalecos antibalas con cinco días hábiles de retraso, como consta en el sello de recibo de material y en la solicitud de papelería, por lo que no se aplicaron las penas convencionales por 2,349.6 miles de pesos, conforme al 2.0% por cada día hábil de atraso en la entrega de los bienes, calculado sobre el precio unitario de los chalecos, en incumplimiento del artículo 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios Públicos, y de las cláusulas Segunda “Entrega de los bienes”, Novena “Pena Convencional

y Deducciones” y Vigésima Primera “De la Responsabilidad y Coordinación” del contrato núm. DJN-SCOF-2C.19-06-2018-051.

- El 10 de abril de 2018, el representante legal de la empresa Armor Life Lab, S.A. de C.V., solicitó a la Gerencia de Adquisiciones de BANSEFI la excepción de la garantía de cumplimiento, de conformidad con el artículo 48, párrafo último, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios Públicos, ya que entregó los 1,200 chalecos antibalas el 3 de abril de 2018, al día hábil siguiente de la adjudicación.
- El 11 de abril de 2018, la Gerencia de Adquisiciones de BANSEFI notificó al representante legal de la empresa Armor Life Lab, S.A. de C.V., que se exceptuaba la presentación de la garantía de cumplimiento, ya que los bienes de mérito fueron recibidos por el banco el 9 de abril de 2018, como consta en la nota de recepción con número 20622.
- El 4 de mayo de 2018, BANSEFI pagó al proveedor una factura por 23,496.0 miles de pesos, más 3,759.4 miles de pesos del IVA.
- Se constató que los 1,088 chalecos antibalas se asignaron a trabajadores contratados por “outsourcing”, de los cuales se identificaron tres empleados con dos chalecos asignados.

El 23 de septiembre de 2019, la entidad fiscalizada proporcionó el oficio núm. DGABS/DS/277/2018 del 10 de abril de 2018, con el cual la Dirección de Sucursales informó a la Gerencia de Adquisiciones que la empresa adjudicada entregó los 1,200 chalecos antibalas el 3 de abril de 2018, así como la remisión correspondiente membretada con el logotipo de la empresa Armor Life Lab, S.A. de C.V.; sin embargo, dicha evidencia contradice lo expuesto en la nota de recepción emitida por el almacén central de BANSEFI, en la que se registró la entrada de los 1,200 chalecos antibalas con cinco días hábiles de retraso.

En conclusión, se verificó que BANSEFI no consideró a la empresa Protective Materials Technology, S.A. de C.V., cuya propuesta quedó en segundo lugar, conforme al acto de fallo de la Licitación Pública Nacional núm. LA-006HJO001-E166-2017, así como al acta de reposición de fallo, los cuales ocurrieron en forma previa a la adjudicación directa del contrato núm. DJN-SCOF-2C.19-06-2018-051, asignado a la empresa Armor Life Lab, S.A. de C.V.

Asimismo, se detectaron irregularidades en el cumplimiento de contrato, debido a que BANSEFI registró en el almacén la recepción de los 1,200 chalecos antibalas el 9 de abril de 2018, en decir, con cinco días hábiles de atraso, por lo que no se aplicaron las penas convencionales por 2,349.6 miles de pesos, conforme al 2.0% por cada día hábil de atraso en la entrega de los bienes, calculado sobre el precio unitario de los chalecos. Además, se identificaron tres empleados con dos chalecos asignados.

#### 2018-2-06HJO-19-0073-01-005 **Recomendación**

Para que el Banco del Bienestar, S.N.C., establezca políticas y normas para la asignación y distribución de los 1,200 chalecos balísticos, nivel IIIA, con placas balísticas nivel III, para

protección balística hasta 7.62X.51 Full Metal Jacket (chalecos antibalas), y supervise la entrega de éstos, ya que se identificaron tres empleados con dos chalecos asignados.

2018-9-06HJO-19-0073-08-005 **Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

La Auditoría Superior de la Federación emite la Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria para que el Órgano Interno de Control en el Banco del Bienestar, S.N.C., o su equivalente realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente por las irregularidades de los servidores públicos que, en su gestión, y dentro del proceso de planeación, definición del procedimiento de contratación, adjudicación y ejecución del contrato de la Licitación Pública Nacional Electrónica núm. LA-006HJO001-E166-2017, asignaron de manera previa a la adjudicación directa del contrato núm. DJN-SCOF-2C.19-06-2018-051 asignado a la empresa Armor Life Lab, S.A. de C.V., no obstante que la propuesta presentada por la empresa Protective Materials Technology, S.A. de C.V., resultó solvente, conforme al acto de fallo de dicha Licitación, en incumplimiento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, artículos 26, 27, 29, fracción XIII, 36, 36 Bis, 37, fracción II, y 38, primer párrafo, y de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, artículo 7, fracción I.

2018-2-06HJO-19-0073-06-003 **Pliego de Observaciones**

Se presume un probable daño o perjuicio, o ambos, a la Hacienda Pública Federal al patrimonio del Banco del Bienestar, S.N.C. por un monto de 2,349,600.00 pesos (dos millones trescientos cuarenta y nueve mil seiscientos pesos 00/100 M.N.), por debido a que no se aplicaron las penas convencionales por los cinco días hábiles de retraso en la entrega de 1,200 chalecos, conforme al 2.0% por cada día hábil de atraso en la entrega de los bienes, calculado sobre el precio unitario de los chalecos, en incumplimiento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, artículo 53 y del Contrato de adquisición núm. DJN-SCOF-2C.19-06-2018-051, cláusulas Segunda "Entrega de los bienes", Novena "Pena Convencional y Deducciones" y Vigésima Primera "De la Responsabilidad y Coordinación".

**Causa Raíz Probable de la Irregularidad**

No se aplicaron las penas convencionales, de conformidad con la cláusula novena del contrato núm. DJN-SCOF-2C.19-06-2018-051.

**12. Contratos de arrendamiento**

Durante 2018, en el capítulo 3,000 "Materiales y suministros", el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C. (BANSEFI) registró 72,960.9 miles de pesos del presupuesto pagado de "Arrendamiento de edificios y locales".

BANSEFI informó que al 31 de diciembre de 2018 tenía 480 inmuebles en arrendamiento distribuidos en las 32 entidades, con una renta mensual de 6,157.0 miles de pesos.

Al respecto, se revisaron tres contratos de arrendamiento, de los cuales se verificó lo siguiente:

1. El 15 de abril de 2018, BANSEFI suscribió la renovación del contrato de arrendamiento con la Fundación Río, institución de beneficencia privada, con vigencia al 14 de abril de 2022, para el uso y goce de un inmueble ubicado en la demarcación territorial Cuauhtémoc, Ciudad de México, por el que se pagaría una renta mensual de 93.9 miles de pesos, más el Impuesto al Valor Agregado (IVA), monto que a partir del 31 de agosto 2018 se incrementaría con base en el Índice Nacional de Precios al Consumidor (INPC), por lo que en 2018, el banco pagó 14 facturas por 1,150.3 miles de pesos.
2. El 1 de septiembre de 2018, BANSEFI formalizó la renovación del contrato de arrendamiento núm. 440/2018-2023 con la empresa Constructora IVISA, S.R.L. de C.V., con una vigencia al 31 de agosto de 2023, para el uso y goce de un inmueble ubicado en el Municipio de Villahermosa, Tabasco, por el cual pagaría una renta mensual de 25.7 miles de pesos más el IVA, por lo que durante 2018, el banco pagó a la arrendataria 12 facturas por 298.5 miles de pesos.
3. El 22 de noviembre de 2018, BANSEFI firmó la renovación del contrato núm. 656/2018-2021 con una persona física, con vigencia al 21 de noviembre de 2021, para el uso y goce de un inmueble ubicado en el Municipio de Tehuantepec, Oaxaca, por el cual pagaría por renta mensual de 20.0 miles de pesos, más el IVA. Al efecto, en 2018, BANSEFI pagó a la arrendataria 12 facturas por 220.1 miles de pesos.

Del análisis de los tres contratos de arrendamiento, se concluye que BANSEFI pagó a las arrendatarias 38 facturas por un total de 1,668.9 miles de pesos, conforme a los términos y condiciones establecidos en los contratos, y se registraron en el Sistema Administrativo Empresarial (SAE) de BANSEFI; asimismo, se verificaron los comprobantes fiscales digitales por internet y la certificación de las facturas en el portal denominado "Verificación de Comprobantes Fiscales Digitales por Internet" del Servicio de Administración Tributaria, sin encontrar diferencias.

### **13. Cuenta Pública y Presentación en Estados Financieros**

En el documento "Ingresos de Flujo de Efectivo" del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., (BANSEFI), correspondiente a la Cuenta Pública 2018, se reportaron 8,382,440.2 miles de pesos, como se muestra a continuación:



## INGRESOS FLUJO DE EFECTIVO DE BANSEFI, 2018

(Miles de pesos)

Concepto	Presupuesto		Representatividad %
	Estimado	Recaudado	
(1) Recuperación de cartera			
Banca de desarrollo	143,800.0	143,830.0	1.7
Sector privado y social	1,017,573.3	772,908.8	9.2
Otros intermediarios financieros	996,089.7	488,086.7	5.8
Subtotal (1)	2,157,463.0	1,404,825.5	16.8
(2) Subsidios y apoyos fiscales			
Subsidios corrientes	36,199.4	64,541.5	0.8
Otros apoyos fiscales	476,473.0	475,355.9	5.7
Subtotal (2)	512,672.4	539,897.4	6.4
(3) Ingresos por operación			
Cambios	10,835.1	17,072.6	0.2
Intereses cobrados	2,211,299.0	2,155,011.5	25.7
Comisiones cobradas	1,751,956.7	1,759,718.1	21.0
Subtotal (3)	3,974,090.8	3,931,802.2	46.9
(4) Otros ingresos			
Otros	1,167,105.3	3,208,273.0	38.3
Operaciones bancarias netas	1,355,784.0	-702,357.9	-8.4
Subtotal (4)	2,522,889.3	2,505,915.1	29.9
<b>Total de Ingresos</b>	<b>9,167,115.5</b>	<b>8,382,440.2</b>	<b>100.0</b>

FUENTE: Documento "Ingresos de Flujo de Efectivo" de la Cuenta Pública 2018, presentado por la SHCP.

BANSEFI informó que la variación por 784,675.3 miles de pesos entre los ingresos estimados por 9,167,115.5 miles de pesos, y los recaudados por 8,382,440.2 miles de pesos, se debió a una disminución en la recuperación de la cartera por 752,637.5 miles de pesos, ya que se suspendieron los créditos del Programa Integral de Inclusión Financiera, y del Programa de Créditos de Nómina a los Trabajadores de la Educación.

Asimismo, en el cuadro denominado "Egresos de Flujo de Efectivo" de la Cuenta Pública 2018, BANSEFI reportó 4,868,683.9 miles de pesos, los cuales se integraron como sigue:

## EGRESOS FLUJO DE EFECTIVO DE BANSEFI, 2018

(Miles de pesos)

Concepto	Presupuesto		Representatividad %
	Aprobado	Pagado	
(1) Gasto corriente			
Servicios personales	676,089.9	691,872.0	14.2
De operación	2,784,228.9	2,589,978.8	53.2
Subsidios	36,199.4	64,541.5	1.3
Otras erogaciones	46,663.8	47,334.8	1.0
Subtotal (1)	3,543,182.0	3,393,727.1	69.7
(2) Egresos de operación			
Comisiones pagadas	133,337.1	110,559.8	2.3
Otros	48,148.2	115,974.7	2.4
Subtotal (2)	181,485.3	226,534.5	4.7
(3) Costo financiero			
Intereses, comisiones deuda externa	56,247.4	18,935.8	0.4
Subtotal (3)	56,247.4	18,935.8	0.4
(4) Otorgamiento de crédito			
Sector privado (cartera propia)	1,021,087.5	330,686.5	6.8
Otros intermediarios financieros	1,495,000.0	755,000.0	15.5
Subtotal (4)	2,516,087.5	1,085,686.5	22.3
(5) Amortización de crédito			
A cargo de la entidad	143,800.0	143,800.0	2.9
Subtotal (5)	143,800.0	143,800.0	2.9
<b>Total de egresos</b>	<b>6,440,802.2</b>	<b>4,868,683.9</b>	<b>100.0</b>

FUENTE: Documento "Ingresos de Flujo de Efectivo" de la Cuenta Pública 2018, presentado por la SHCP.

La variación de 1,572,118.3 miles de pesos entre los egresos aprobados por 6,440,802.2 miles de pesos, y los pagados por 4,868,683.9 miles de pesos, se debió a que BANSEFI estimó una mayor colocación de créditos de primer y segundo piso, por lo que en 2018 no otorgó préstamos por 1,430,401.0 miles de pesos.

No obstante, se identificó una omisión en la presentación de cifras en la Cuenta Pública 2018, ya que en el costo financiero pagado por 18,935.8 miles de pesos, no se incluyeron los intereses pagados en 2018, por 1,395.8 miles de dólares, equivalentes a 28,460.7 miles de pesos, correspondientes al crédito núm. 3701/OC-ME que BANSEFI contrató con el Banco Interamericano de Desarrollo, en incumplimiento de los artículos 46, fracción II, y 52 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental.

Las operaciones revisadas formaron parte del saldo presentado en "Cartera de crédito vigente y vencida", "Otras cuentas por cobrar", "Inversiones en valores", "Captación tradicional", "Préstamos interbancarios y de otros organismos" del estado de situación financiera al 31 de diciembre de 2018, así como en los rubros "Ingresos por intereses" y "Gastos por intereses" del estado de resultados del 1° de enero al 31 de diciembre de 2018. El registro contable se cotejó con las balanzas de comprobación mensuales.

Por otra parte, en los estados de resultados al 31 de diciembre de 2017 y de 2018, BANSEFI registró un resultado neto de 44,062.0 miles de pesos, monto inferior en 152,364.0 miles de pesos respecto de los reportados en el ejercicio 2017 por 196,426.0 miles de pesos. BANSEFI informó que esta disminución se debió a los beneficios entregados al personal de la

institución (mayor gasto en salud, entrega de estímulos económicos y provisiones por finiquitos a realizar); además, se erogaron más recursos en tecnología (sistemas para la mitigación y prevención de fraudes y mayor cobertura de cajeros automáticos) y la cartera de crédito al consumo mostró un alto nivel de deterioro que implicó la creación de mayores estimaciones preventivas para riesgos crediticios, lo cual afectó el incremento en el margen financiero (diferencial de cobro entre tasas activas y pasivas).

El 23 de septiembre de 2019, la entidad fiscalizada informó que los intereses por 28,460.7 miles de pesos se registraron en “Otros Ingresos”, de acuerdo con los formatos preestablecidos por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, ya que en este rubro se registran las operaciones que no pueden ser agrupadas en conceptos específicos, y que por la naturaleza pueden ser positivas o negativas; por lo tanto, no se omitió el registro del costo financiero del préstamo núm. 3701/OC-ME.

El Banco del Bienestar, S.N.C., en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, instruyó las acciones de control necesarias mediante para que el área responsable entregue un informe mensual que incluya el detalle de las contrataciones vigentes de este tipo de créditos y, respecto del gasto presentado a la fecha, se reclasificará en el rubro “Costo financiero”, en el flujo de efectivo de la institución, con lo que se solventa lo observado.

#### ***Montos por Aclarar***

Se determinaron 318,127,181.82 pesos pendientes por aclarar.

#### ***Buen Gobierno***

Impacto de lo observado por la ASF para buen gobierno: Liderazgo y dirección, Código de conducta, Controles internos y Vigilancia y rendición de cuentas.

#### ***Resumen de Observaciones y Acciones***

Se determinaron 13 resultados, de los cuales, en 5 no se detectaron irregularidades y 2 fueron solventados por la entidad fiscalizada antes de la emisión de este Informe. Los 6 restantes generaron:

5 Recomendaciones, 5 Promociones de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria y 3 Pliegos de Observaciones.

Adicionalmente, en el transcurso de la auditoría se emitió(eron) oficio(s) para solicitar la intervención del Órgano Interno de Control y de la(s) autoridad(es) recaudatoria(s) con motivo de 2 irregularidad(es) detectada(s).

### **Dictamen**

El presente se emite el 27 de enero de 2020, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría, la cual se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada y de cuya veracidad es responsable. Con base en los resultados obtenidos en la auditoría practicada, cuyo objetivo fue fiscalizar la gestión financiera de las operaciones vinculadas con los ingresos y egresos, así como su presentación en los estados financieros y en la Cuenta Pública, a fin de verificar que se efectuaron de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables, y específicamente respecto de la muestra revisada que se establece en el apartado relativo al alcance, se concluye que, en términos generales, el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C. (BANSEFI), ahora Banco del Bienestar, S.N.C., no cumplió con las disposiciones legales y normativas aplicables en la materia, entre cuyos aspectos observados destacan los siguientes:

- No promovió ante la Coordinación Nacional del Programa PROSPERA de la Secretaría de Desarrollo Social, mediante el seguimiento y la gestión de la reactivación de los beneficiarios del programa PROSPERA, la recuperación de los adeudos de 562,477 créditos otorgados entre 2014 y 2018, por un total de 133,400.4 miles de pesos, conforme al Programa Integral de Inclusión Financiera.
- No contó con la documentación para reestructurar los préstamos otorgados a nueve exempleados del banco por un monto de 1,187.4 miles de pesos, por lo que se han incumplido las gestiones de recuperación administrativa y judicial.
- No se acreditaron las gestiones realizadas por el banco para la recuperación de las cuentas por cobrar denominadas “Asaltos y robos sin informe” por 78,175.1 miles de pesos, “Responsabilidades” por 25,777.7 miles de pesos, y “Faltante caja sucursales” por 1,939.0 miles de pesos.
- Del contrato abierto plurianual de prestación de servicios núm. DJC-SCC-6C.6.06-2015-162, no se justificó la contratación en 2018 del personal mediante outsourcing corporativo por 299,195.7 miles de pesos, toda vez que incluyen actividades iguales o similares a las que realiza el personal de estructura de BANSEFI; además, no presentó evidencia documental de las actividades realizadas por el personal contratado por outsourcing durante 2018, por lo que no se acreditó su prestación o ejecución.
- Del contrato abierto de prestación de servicios núm. DJN-SCOF-6C.6.06-2016-186, no se cobraron penas convencionales por 16,581.8 miles de pesos, toda vez que se identificaron incumplimientos en los entregables de 31 de 32 proyectos realizados.
- No aplicó penas convencionales por 2,349.6 miles de pesos, conforme al 2.0% por cada día hábil de atraso en la entrega de los bienes, calculado sobre el precio unitario de los 1,200 chalecos antibalas entregados con atraso de cinco días hábiles.

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

Director de Área

Director General

Jesús Caloca Moreno

Mtra. Claudia María Bazúa Witte

***Comentarios de la Entidad Fiscalizada***

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

***Apéndices***

***Procedimientos de Auditoría Aplicados***

1. Verificar que las gestiones para la recuperación de la cartera vigente y vencida, así como el otorgamiento de créditos, se realizaron de conformidad con la normativa.
2. Verificar los ingresos de la contratación de préstamos bancarios, el cumplimiento oportuno de las amortizaciones y el pago de intereses.
3. Comprobar que la entidad realizó acciones para la recuperación de las cuentas por cobrar.
4. Verificar que los subsidios y apoyos fiscales transferidos por el Gobierno Federal se aplicaron y destinaron de conformidad con la normativa.
5. Comprobar que los intereses, comisiones y tarifas cobradas, así como otros recursos, se obtuvieron de conformidad con la normativa.
6. Comprobar que los gastos por servicios personales contaron con la documentación soporte.
7. Verificar que la contratación de servicios y la adquisición de bienes, servicios generales y materiales se realizó de conformidad con la normativa.

8. Comprobar que los intereses, comisiones y tarifas pagadas, así como otros gastos, contaron con su documentación comprobatoria.
9. Verificar que el registro contable de los ingresos y egresos de la entidad, así como su presentación en los estados financieros y en la Cuenta Pública, se realizó de conformidad con la normativa.

#### *Áreas Revisadas*

Las direcciones generales adjuntas de Banca Social, de Finanzas, de Crédito y Garantías, de Inclusión Financiera, de Tecnología y Operación, y de Administración, del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., ahora Banco del Bienestar, S.N.C.

#### *Disposiciones Jurídicas y Normativas Incumplidas*

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

1. Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria: artículo 62, fracción II
2. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público: artículos 26, 27, 29, fracción XIII, 36, 36 Bis, 37, fracción II, y 38, primer párrafo
3. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: Ley General de Responsabilidades Administrativas, artículo 7, fracciones I y VI; Ley Federal del Trabajo, artículo 15-A; Manual de Crédito y Garantías del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., Capítulo II. "Créditos de Consumo", apartado A. "Programa Integral de Inclusión Financiera para Beneficiarios de Programas Sociales (PROIIF)", numerales 2.1 "Normativa Crédito de Primer Piso PROIIF", y 5.1 "Normativa de Administración de Crédito de Consumo PROIIF", apartado B. "Crédito a Ex Empleados", numerales 3.1 "Normativa de Créditos a Ex Empleados", 4.2 "Aprobación" y 6.1 "Reglas de Operación del Programa de Reestructuras de Préstamos a Ex Empleados"; Manual General de Organización del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., apartado 1.1.1 "Dirección de Sucursales", numerales 9 y 16, apartado 1.1.2.3.1 "Gerencia de Dispersión y Control", numerales 7 y 8, y apartado 1.9.3 "Dirección de Recursos Materiales", numerales 1 y 2., y 1.9.3.1, numeral 2; Contrato abierto plurianual de prestación de servicios núm. DJC-SCC-6C.6.06-2015-162, cláusulas Cuarta "Valor del Contrato, Lugar y Forma de Pago", Quinta "Obligaciones de BANSEFI", y Décima Novena "De la Responsabilidad y Coordinación"; Contrato núm. DJ-SCC-2C.19-06-2015-002, cláusulas Segunda "Informes y Entregables", Tercera "Precio del Contrato y Forma de Pago", Quinta "Obligaciones de BANSEFI", incisos c) y e), Sexta "Administración, Coordinación y Vigilancia" y Décima, numeral "1. En los Servicios de Mantenimiento Correctivo y Normativo y Operación de los Sistema"; Convenio modificadorio al contrato núm. DJ-SCC-2C.19-06-2015-002, cláusulas Primera "Objeto", Segunda "Informes y Entregables" y Tercera "Precio del Contrato y Forma de Pago"; Contrato Abierto de

Prestación de Servicios núm. DJN-SCOF-6C.6.06-2016-186, cláusulas Primera "Objeto", Segunda "Desarrollo de Actividades", Tercera "Informes y Entregables", Quinta "Obligaciones de BANSEFI" y Décima Novena "De la Responsabilidad y Coordinación"; Convenio modificatorio al contrato núm. DJN-SCOF-6C.6.06-2016-186, cláusulas primera "Valor del Contrato" y segunda "Ampliación de la Garantía de Cumplimiento"; Contrato de adquisición núm. DJN-SCOF-2C.19-06-2018-051, cláusulas Segunda "Entrega de los bienes", Novena "Pena Convencional y Deducciones" y Vigésima Primera "De la Responsabilidad y Coordinación"; Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información Proceso de Administración de Proveedores, actividad "APRO 1 Generar lista de verificación de obligaciones" y actividad "APRO 2 Monitorear el avance y desempeño del proveedor".

*Fundamento Jurídico de la ASF para Promover Acciones*

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.