

Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D.

Ahorro y Crédito para el Bienestar

Auditoría de Desempeño: 2020-2-06HJO-07-0061-2021

61-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 2020 considerando lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF.

Objetivo

Fiscalizar el cumplimiento de objetivos y metas relacionados con promover y facilitar el ahorro, el acceso a financiamiento, la inclusión financiera, el otorgamiento de asistencia técnica y capacitación al sector con limitado acceso a los servicios financieros, para verificar que se procuraran las mejores condiciones, la inversión entre sus integrantes y se fomentara el uso de productos y servicios financieros, a fin de contribuir al sano desarrollo del sector y al desarrollo económico del país.

Alcance

La revisión se centró a las actividades realizadas por el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D.,^{1/} en el ejercicio fiscal de 2020 y se tomó como referencia el periodo 2016-2019 para realizar un análisis comparativo del desempeño institucional en el acceso al ahorro y el otorgamiento de créditos.

La auditoría comprendió la fiscalización de los resultados de las acciones realizadas por el Banco del Bienestar respecto del ahorro, se verificó si el banco diseñó, estableció y ofertó productos de ahorro e inversión, que le permitieron promover y facilitar el ahorro a los integrantes del Sector, fomentar el ahorro y la captación de recursos en el Sector, mediante dos tipos de productos, ahorro a la vista y ahorro a plazo; en relación con el financiamiento, se revisó el otorgamiento y seguimiento de créditos de primer piso, segundo piso y garantías; referente a la asistencia técnica y capacitación, la implementación del Programa de Asistencia Técnica y Capacitación (PATYC) para dar seguimiento a las actividades contenidas en los planes de mejora de nueve sociedades con nivel de operaciones básico; en cuanto a la inclusión financiera, se revisaron las acciones para el acceso, promoción y difusión de programas, productos y servicios financieros, así como la impartición de

^{1/} La denominación específica es Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., pero, a lo largo del presente informe podrán emplearse los términos Banco del Bienestar; banco; y entidad o institución fiscalizada.

educación financiera; referente al desarrollo del Sector, se evaluó si los procesos antes señalados coadyuvaban a mejorar las condiciones y el sano desarrollo del Sector. Asimismo, se evaluó la sustentabilidad financiera del Banco del Bienestar, mediante el análisis de los estándares nacionales e internacionales de los principales índices financieros (índice de capitalización, indicador de liquidez inmediata, coeficiente de cobertura de liquidez, valor de riesgo de mercado, valor en riesgo de crédito, y Posición abierta en tipo de cambio) e indicadores financieros de referencia (índice de morosidad, índice de cobertura crediticia, índice de rentabilidad del capital, índice de rendimiento de los activos, e índice de apalancamiento financiero). Además, se valoraron los Instrumentos de control, rendición de cuentas, Sistema de Evaluación del Desempeño y la participación de la entidad fiscalizada en la implementación de acciones para coadyuvar al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

La auditoría se realizó de conformidad con la normativa aplicable a la fiscalización superior de la Cuenta Pública para asegurar el logro del objetivo y el alcance establecidos. Los datos proporcionados por el ente fiscalizado fueron, en lo general, suficientes, de calidad, confiables y consistentes para aplicar todos los procedimientos establecidos y para sustentar los hallazgos y la opinión de la Auditoría Superior de la Federación, sobre el cumplimiento de objetivos y metas de ahorro y crédito del Banco del Bienestar.

Antecedentes

Hacia el año 2000, alrededor de 35.0% de la población económicamente activa de México no tenía acceso a servicios financieros formales. Esta escasa oferta implicó que los sectores de menores ingresos asumieran elevados costos de transacción, además de pagar tasas de interés de usura en sus créditos. Por ello, con el fin de modernizar los esquemas de ahorro en México y de ampliar la cobertura del sistema financiero, el Gobierno Federal aprobó, en junio de 2001, la Ley Orgánica del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (LOBANSEFI), con lo cual se abrogó la Ley Orgánica del Patronato del Ahorro Nacional.^{2/} De esta forma, el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, (BANSEFI) quedó constituido en 2002 e inició una alianza con las Sociedades de Ahorro y Crédito Popular y Cooperativo denominada L@Red de la Gente, para ofrecer en conjunto, envío y recepción de remesas de dinero nacionales e internacionales, microseguros de vida y pago de servicios, por lo que, en los años siguientes, el número de beneficiarios creció y se bancarizó a comunidades que eran atendidas por Telecomunicaciones de México (TELECOMM).

De acuerdo con la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2012, se identificó que el 44.0% de la población adulta en México no interactuaba con el sistema financiero formal y que el 64.5% de la población adulta no ahorra en instrumentos formales del sistema financiero. Al respecto, en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 se estableció, en el objetivo 4.2 y la estrategia 4.2.4, que era necesario ampliar el acceso al crédito y a otros

^{2/} Secretaría de Hacienda y Crédito Público, **Ley Orgánica del Patronato del Ahorro Nacional**, Diario Oficial de la Federación (DOF), 26 de diciembre de 1986.

servicios financieros a los actores económicos de los sectores estratégicos prioritarios que tenían dificultades para disponer de los mismos, con especial énfasis en áreas prioritarias para el desarrollo nacional; mientras que en el Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo (PRONAFIDE) 2013-2018, el Gobierno Federal señaló en el objetivo 6 y las estrategias 6.1 y 6.3 que era necesario llevar a cabo políticas públicas destinadas a facilitar el acceso al financiamiento, ampliar el crédito con especial énfasis en los sectores estratégicos, y promover esquemas que permitan redoblar esfuerzos para que existiera una mayor inclusión financiera.

Además, en la Reforma Financiera del 2013 se estableció, como parte de sus medidas principales, fomentar el ahorro y el acceso a los servicios financieros, potenciar a los corresponsales de ahorro y crédito popular mediante el fortalecimiento de su marco jurídico, redefinir el mandato de la Banca de Desarrollo para maximizar el acceso a los servicios financieros especialmente en las áreas prioritarias para el desarrollo nacional, facilitar su operación y dotarla de mayor flexibilidad para gestionar sus recursos de manera más eficaz. Para dar continuidad a ello, el 10 de enero de 2014 ^{3/} se emitió el decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia financiera y se reformó la LOBANSEFI, mediante el cual, el BANSEFI desempeñaría funciones de banca social de desarrollo y de banca de primer piso, impulsaría la inclusión financiera y el fomento a la innovación; la reforma también permitiría el fortalecimiento operativo.^{4/}

Si bien dichas modificaciones propiciaron el aumento del uso de servicios financieros por la población adulta en México, se siguieron presentando deficiencias al respecto, ya que, de acuerdo con la ENIF 2018, el 42.9% (33,970,576 personas) de la población adulta no tenía acceso a ningún tipo de crédito; el 21.5% (17,020,105 personas) de la población adulta no ahorra, en tanto que el restante lo hace principalmente en el sector informal y 69.5% (54,965,750 personas) de los adultos habían hecho uso de algún canal financiero. Entre 2015 y 2018, la población adulta que generó ahorros aumentó en 3.9%, pero esto se dio principalmente en el sector informal, al que acudieron 24,826,163 personas en 2018; en tanto que al formal el número de adultos ascendió a 12,048,560. En relación con el uso de sucursales, cajeros o corresponsales, el número de usuarios aumentó en 83.6%; en el sector urbano se presentó un incremento del 75.7%, al pasar de 22,656,916 a 39,815,725 personas; en tanto que en el sector rural también hubo un incremento en 108.0%, al duplicarse el número de adultos que usaron algún canal financiero, ya que éste pasó de

^{3/} Como resultado de la reforma financiera, publicada en el DOF el 10 de enero de 2014, a efecto de que la Banca de Desarrollo contribuya en mayor medida al crecimiento económico, se estableció el compromiso de definir con claridad el mandato de las entidades de fomento, particularmente el de las SNC. Con ello, se busca facilitar la atención de las necesidades de crédito y desarrollo de sectores estratégicos que por sí solos no tienen acceso al financiamiento; puntualizar la obligación de crear programas de inclusión financiera para las micro, pequeñas y medianas empresas, los pequeños productores del campo y las comunidades indígenas, y reforzar la prestación de asistencia técnica y capacitación sobre los servicios y productos financieros.

^{4/} Secretaría de Hacienda y Crédito Público, **Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia financiera y se expide la Ley para Regular las Agrupaciones Financieras**, Diario Oficial de la Federación, 10 de enero de 2014.

7,284,683 a 15,150,025 usuarios. En el caso de las instituciones de ahorro popular, las Sociedades Financieras Populares (SOFIPO) disminuyeron en el periodo,^{5/} al pasar de 44 en 2015 a 35 en 2018, mientras que las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (SOCAPS) aumentaron,^{6/} ya que en 2015 había 145 y para 2018, 156. Ante la problemática persistente en el Sector de Ahorro y Crédito Popular, en el PND 2019-2024, se reconoció que la gran mayoría de la población que se encuentra en situación de pobreza carece de acceso al sistema bancario; además de que en muchos municipios del país no existe una sola sucursal de instituciones financieras ni un cajero automático, por lo que el Gobierno Federal estableció la creación del Banco del Bienestar, con el objeto de promover y facilitar el ahorro, el acceso a financiamiento en condiciones equitativas, así como la inclusión financiera, por lo que se mandató la expansión de la infraestructura bancaria del país para pasar de las menos de 500 sucursales en 2019 a 7,000 en 2024, con el fin de brindar atención a poblaciones con nulo acceso a productos financieros.

Por tal motivo y con el fin de fortalecer el Sector, generar un desarrollo económico con equidad en el país y proveerlo de productos financieros que propicien la inclusión financiera, se robustecieron las facultades que hasta el momento tenía el BANSEFI, para dotarlo de mayor capacidad de operación, especialmente para el otorgamiento de los recursos del bienestar, ampliar su oferta de productos y servicios y establecer un marco regulatorio para que pudiera operar como una institución fiduciaria adecuada al actual modelo económico, financiero y político y que fuera un referente financiero para los mexicanos,^{7/} por lo que el 19 de julio de 2019 se emitió el Decreto por el que se reforma y adicionan diversas disposiciones de la LOBANSEFI, mediante el cual se realizó el cambio de denominación de BANSEFI a Banco del Bienestar, S.N.C. con funciones de banca social.^{8/}

^{5/} Son entidades de microfinanzas constituidas como Sociedades Anónimas de Capital Variable. De acuerdo con el artículo 36 de la Ley de Ahorro y Crédito Popular, dependiendo del nivel de operaciones que les sea asignado, podrán realizar las operaciones siguientes: recibir depósitos de dinero a la vista, de ahorro, a plazo, retirables en días preestablecidos y retirables con previo aviso; recibir préstamos y créditos de instituciones de crédito nacionales o extranjeras, fideicomisos públicos y organismos e instituciones financieras internacionales, de sus proveedores nacionales y extranjeros, afianzadoras, aseguradoras y afores, así como de instituciones financieras extranjeras; expedir y operar tarjetas de débito y tarjetas recargables; otorgar su garantía en términos del artículo 92 de dicha Ley; Otorgar préstamos o créditos a sus Clientes; Otorgar créditos o préstamos de carácter laboral a sus trabajadores y llevar a cabo la distribución y pago de productos, servicios y programas, todos ellos gubernamentales, entre otros servicios.

^{6/} De acuerdo con los artículos 2, 21 y 33 de la Ley General de Sociedades Cooperativas una sociedad cooperativa es una forma de organización social integrada por personas físicas con base en intereses comunes y en los principios de solidaridad, esfuerzo propio y ayuda mutua, con el propósito de satisfacer necesidades individuales y colectivas, a través de la realización de actividades económicas de producción, distribución y consumo de bienes y servicios. Las Sociedades Cooperativas del Ahorro y el Préstamo forman parte del Sistema Cooperativo. Se entenderá como ahorro, la captación de recursos por medio de depósitos de ahorro de dinero de sus Socios; y como préstamo, la colocación y entrega de los recursos captados entre sus mismos Socios.

^{7/} Gaceta del SENADO, 3 de abril de 2019, **Iniciativa con proyecto de decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley Orgánica del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros.**

^{8/} Secretaría de Hacienda y Crédito Público, **Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley Orgánica del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros**, Diario Oficial de la Federación, 19 de julio de 2019.

Como resultado de dicha reforma, el objeto del ahora Banco del Bienestar se orientó a promover y facilitar el ahorro, el acceso al financiamiento en condiciones equitativas, la inclusión financiera, el uso y fomento de la innovación tecnológica a fin de procurar mejores condiciones a los integrantes del Sector; ofrecer instrumentos y servicios financieros de primer y segundo piso entre los mismos, canalizar apoyos financieros y técnicos necesarios para fomentar el uso de productos y servicios financieros que atiendan las necesidades del Sector e impacten en su sano desarrollo y, en general, que la actividad de la institución contribuya al desarrollo económico a nivel nacional y regional, proporcionar asistencia técnica y capacitación.

Asimismo, en el PRONAFIDE 2020-2024, publicado el 5 de agosto de 2020, se reconoció que en México existe un nivel bajo de acceso al crédito y servicios financieros para segmentos importantes de la población, la población rural y de bajos ingresos, por lo que uno de los principales propósitos de la Banca de Desarrollo es subsanar estas fallas, para lo cual se planteó el objetivo prioritario de ampliar el financiamiento y los servicios financieros a los sectores y actividades económicas que por sus características y condiciones enfrentan limitaciones de acceso a los previstos por los intermediarios financieros privados, y las estrategias prioritarias de fomentar un mayor acceso y uso responsable de los distintos productos y servicios financieros entre la población y las empresas, con la finalidad de aumentar el bienestar, la movilidad social y el desarrollo económico en el país e impulsar y facilitar el uso y la contratación de los servicios financieros y de transacciones electrónicas que ofrece la Banca de Desarrollo para incrementar el acceso de la población y de los sectores objetivos. Al respecto, el Banco del Bienestar informó, en el Análisis del Ejercicio del Presupuesto de Egresos de la Cuenta Pública 2020, que al cierre de diciembre de dicho ejercicio se contó con avances financieros y físicos en 8 proyectos de inversión asociados con 427 sucursales, de 10 proyectos de inversión autorizados que amparan la construcción y equipamiento de 604 sucursales, a fin de fomentar un mayor acceso, uso y contratación de sus servicios financieros.

Resultados

1. Productos de Ahorro

De acuerdo con el Banco de México, el ahorro es la cantidad monetaria excedente de las personas e instituciones sobre sus gastos, también significa reservar una capacidad productiva, no empleada en la producción de bienes de consumo y dejarla disponible para producir nuevos bienes de inversión.^{9/} Con base en tal definición, el Banco del Bienestar señaló que realiza la captación de los ahorros de las personas físicas y morales, por medio de los productos de ahorro disponibles, que se clasifican por su tipo de disponibilidad: a la vista (inmediata) y a plazo fijo (al término del plazo pactado). Al respecto, la entidad fiscalizada señaló que los productos de ahorro son un instrumento financiero con reglas de

^{9/} Banco de México, Banxico Educa / Glosario, disponible en: http://educa.banxico.org.mx/recursos_banxico_educa/glosario.html. Consultado el 21 de julio de 2021.

operación establecidas destinado a cubrir las necesidades de la población objetivo y que generalmente opera por medio de una cuenta bancaria.

Con la finalidad de verificar que, en 2020, el Banco del Bienestar diseñó, colocó y ofertó productos de ahorro, que le permitieron promover y facilitar el ahorro a los integrantes del Sector y fomentar el hábito y cultura del ahorro, el presente resultado se divide en tres incisos: 1) Diseño y comercialización de los productos para el ahorro, 2) Ahorro y 3) Metas de ahorro.

1) Diseño y comercialización de los productos para el ahorro

1.1. Diseño de los productos para el ahorro

En cuanto al diseño de productos para el ahorro, se verificó que, en 2020, el Banco del Bienestar contó con el documento denominado Proceso de Diseño, Optimización y Baja de Productos, Programas y Servicios, cuyo objetivo consiste en establecer las actividades necesarias para el diseño, optimización y seguimiento de productos, así como la modificación y en su caso, baja de los ya existentes, vigilando en todo momento su alineación con los objetivos estratégicos de la institución. Al respecto, el banco acreditó que, en el año en revisión, mediante la aplicación de dicho proceso, comenzó con el diseño del producto Debicuenta Adolescente el cual, al 31 de diciembre de 2020, continuó en proceso de elaboración e inició sus operaciones hasta el 2021.

El proceso para diseñar el producto Debicuenta Adolescente se refirió a elaborar y presentar la solicitud y propuesta inicial del producto, por lo que se verificó la solicitud de diseño y optimización de productos, programas y servicios, en el cual se estableció que su objetivo era contar con un producto para atender a menores de edad (adolescente de entre 15 y 17 años) que sean beneficiarios de los programas gubernamentales. Asimismo, a fin de verificar que el diseño del producto se alineara con el objeto del banco y los Criterios para definir a las personas físicas y morales integrantes del Sector al que debe atender la institución, se revisaron las características de la población objetivo y se verificó que guarda relación con los criterios sobre las condiciones socioeconómicas relativas a pertenecer a un grupo vulnerable (jóvenes) y que fueran beneficiarios de programas de gobierno, por lo que la propuesta de diseño fue consistente con el objeto del banco al tomar en consideración a población que cumple con las características socioeconómicas establecidas como parte del Sector.

Respecto de la captación de los recursos ahorrados que obtuvo el banco en 2020, con la revisión de las reglas de operación y la base de datos de captación de los recursos ahorrados, se identificó que esto se hizo por medio de siete productos y servicios de ahorro e inversión que estuvieron vigentes en dicho ejercicio, los cuales fueron 1) Cuentahorro, 2) Debicuenta con y sin intereses; 3) Ahorro Infantil; 4) Tandahorro; 5) Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento (PRLV); 6) Contrato de Comisión Mercantil y Depósito de Títulos en Custodia y Administración (CODE), y 7) Dispersión Electrónica para Programas Gubernamentales, y se verificó que 6 de ellos contaron con reglas de operación y

uno se instrumentó con base en el Front Office de Sucursales.^{10/} En dichos documentos se incluyeron los objetivos y la población a la que se destinaron los productos.

De los 7 productos y servicios de ahorro que operó el Banco del Bienestar en 2020, el 28.6% (2) se destinaron al ahorro a la vista, lo que significó que los cuentahabientes pueden retirar dinero cuando lo requieran; el 42.8% (3) fueron a plazo, por lo que los clientes pueden disponer de sus ahorros hasta cumplir el tiempo establecido en el contrato, a cambio de la obtención de un rendimiento, mientras que el 28.6% (2) restantes correspondió con 2 servicios financieros destinado al ahorro y a la dispersión de los recursos de programas gubernamentales mediante cuentas de ahorro.

Con el fin de verificar si el banco se aseguró de que sus productos fueran suficientes para cumplir con el objetivo de promover y facilitar el ahorro en el Sector o si había necesidad de diseñar nuevos o modificar los ya existentes para cubrir las necesidades del Sector, se solicitaron las modificaciones o actualizaciones hechas a los productos de ahorro con los que operó en 2020 o estudios y diagnósticos realizados con dicho fin, por lo que la entidad fiscalizada indicó que, durante el ejercicio fiscal en revisión no se modificó ningún producto ni se realizaron estudios, pero remitió la “Metodología para el diseño, seguimiento y actualización del portafolio de productos, programas y servicios”, vigente en 2020, por lo cual se verificó que el objetivo de dicho documento es implementar una estrategia de gestión de actividades integrales para la actualización y evaluación continua del portafolio de productos y servicios institucional, dentro del marco normativo y con tendencia a mejorar la rentabilidad de cada instrumento o servicio, y que dicha metodología se integró en el “Proceso de diseño, optimización y baja de productos, programas y servicios”. Lo anterior mostró un área de oportunidad en la definición de estudios para conocer que sus productos son suficientes para cumplir con el objetivo de promover y facilitar el ahorro en el Sector o que sirvan como insumo para identificar necesidades para diseñar nuevos o modificar los ya existentes para cubrir las necesidades del Sector. Al respecto, se acordó con el Banco del Bienestar que el mecanismo para la atención de lo observado será la elaboración del Manual de desarrollo de productos, programas y servicios (de ahorro) que se autorizará por el Subcomité de Normas Políticas y Procedimientos del Banco del Bienestar.

Asimismo, para verificar si los siete productos cumplían con los criterios para identificar al sector de atención del banco, la ASF realizó un ejercicio de alineación de las reglas de operación y el Front Office con las características establecidas en los Criterios para definir a las personas físicas y morales integrantes del Sector al que debe atender la institución, por lo que se identificó que para los productos Tandahorro, Ahorro Infantil y Dispersión Electrónica para programas gubernamentales se establecieron características específicas

^{10/} El Front Office de Sucursales se encuentra vigente desde diciembre de 2019. Es un manual en el cual se establecen las funciones del personal adscrito a las sucursales, las políticas y los procedimientos conforme a los cuales se deben realizar las operaciones y servicios financieros del Banco del Bienestar. En este documento se establecen las especificaciones sobre los servicios, la apertura de cuentas, así como las características y especificaciones de los productos de ahorro y servicios financieros con los que cuenta el Banco del Bienestar.

para su población objetivo que se relacionan con dichos criterios. En tanto que para los cuatro productos restantes su población fue personas físicas y morales, de acuerdo con dichos Criterios en materia de captación.

1.2. Comercialización de los productos para el ahorro

Con el fin de verificar que el Banco del Bienestar promovió y facilitó el ahorro a los integrantes del Sector mediante una estrategia de comercialización para ofertar sus productos de captación de ahorro en 2020, se le solicitaron las estrategias y procesos establecidos para la comercialización de sus productos, así como los estudios de mercado para desarrollar estrategias comerciales para aumentar la presencia del banco en zonas con poca presencia de servicios financieros. Al respecto, se identificó la necesidad de contar con una estrategia de comercialización en el año fiscal en revisión y con estudios de mercado para identificar las necesidades y demanda de su población objetivo, así como desarrollar dichas estrategias por zona geográfica; aunque el banco señaló que, en el año fiscal en revisión, la colocación y comercialización de los programas y productos de ahorro se realizó con base en las metas que se definieron en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2020 del Programa presupuestario (Pp) E015 Servicios financieros y captación de recursos. Al respecto, se acordó con el Banco del Bienestar que, los mecanismos para la atención serán la elaboración del Manual de desarrollo de productos, programas y servicios, en el que se incluirá una metodología que considera lineamientos, herramientas y técnicas para llevar a cabo estudios de mercado; así como la realización de un cronograma de trabajo autorizado y firmado por los responsables de la elaboración de la estrategia de comercialización en la que se describan los productos y fechas compromiso; la evidencia de las minutas de trabajo realizadas en el marco de la elaboración de una estrategia de comercialización de los productos (de las actividades que se vayan cumpliendo) y la presentación del plan de la estrategia comercial.

En relación con lo anterior, se revisaron los documentos remitidos por el banco que se utilizaron para reportar el cumplimiento de la meta del indicador “Porcentaje de acciones de promoción de productos y servicios de ahorro” y se identificó que se reportaron 12 reuniones, una por mes, entre el personal del banco, subdirectores divisionales y coordinadores regionales, que quedaron asentadas en minutas, en las que se señaló que la información estadística que se otorgó fue con el fin de realizar estrategias de promoción muy definidas, dependiendo del entorno geográfico y competitivo de la zona, por lo que se detectó la necesidad de realizar tales estrategias. Al respecto, se acordó con el Banco del Bienestar que los mecanismos para la atención de lo observado serán la acreditación de una minuta de la reunión de trabajo para definir un formato universal para documentar las acciones de promoción de los productos de captación en conjunto con las áreas que generarán la información y el formato universal para documentar las acciones de promoción de las áreas encargadas, autorizado y firmado.

Asimismo, el banco indicó que, en 2020, la principal actividad para colocar los productos de ahorro fue la expansión del Banco de Bienestar, por medio de la construcción y puesta en operación de 2,700 sucursales en las zonas o regiones geográficas que requieren atención

prioritaria, para brindar atención a la población objetivo y que, además, realizó actividades diarias de promoción, que son las propias dentro de la operación de las sucursales y que se encuentran normadas en el Manual de Políticas y Procedimientos de la Red de Sucursales, el cual se revisó y se identificó que, entre otras funciones, el personal debe realizar labores de promoción para conservar e incrementar la cartera, proporcionar información y promover los instrumentos de ahorro con que cuenta el Banco del Bienestar, y dispuso del Servicio Administrado de Centro de Atención Ciudadana (*Call center*), mediante el cual se proporcionó información a posibles clientes sobre los productos del banco y se les canalizó a las sucursales; sin embargo, ninguna de estas actividades se realizó conforme a una estrategia, sino que fueron actividades diarias.

2) *Ahorro*

Para verificar el comportamiento de la captación de ahorro por medio de los 7 productos con los que dispuso el Banco del Bienestar, se revisaron las bases de datos proporcionadas por el banco, cuya fuente fueron los registros del sistema operativo donde se administran las cuentas bancarias de los clientes del Banco del Bienestar y el saldo de éstas; así como sus transacciones y conciliaciones en ventanilla o cualquier medio de pago, con lo cual se verificó que, a 2020, el banco tuvo 20,350,265 cuentas con las que captó 25,362,801.8 miles de pesos, como se muestra a continuación:

SALDO DE CAPTACIÓN DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DE AHORRO DEL BANCO DEL BIENESTAR, 2020
(Miles de pesos y porcentajes)

Producto	Número de cuentas	% participación cuentas	Número de clientes	Saldo	% participación saldo
Total	20,350,265	100.0	18,610,138 ^{5/}	25,362,801.8	100.0
Captación por la Dispersión electrónica para los programas gubernamentales ^{1/}	13,531,611	66.5	n.d.	5,599,373.3	22.1
Captación tradicional ^{2/}	6,818,654	33.5	n.d.	19,763,428.6	77.9
Cuentahorro ^{3/}	4,642,919	68.1	n.d.	8,995,042.0	45.5
Debicuenta con y sin interés ^{3/}	1,777,123	2.3	n.d.	5,740,897.5	18.2
Tandahorro ^{3/}	154,254	0.8	n.d.	3,589,637.6	0.1
CODES	98,999	1.4	n.d.	154,208.0	0.8
Otra captación ^{4/}	77,326	26.1	n.d.	2,679.8	29.0
Ahorro infantil ^{3/}	56,697	0.2	n.d.	18,992.5	6.4
PRLV	11,336	1.1	n.d.	1,261,971.2	n.s.

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en las bases de datos del saldo, clientes y cuentas de captación de diciembre, 2020, remitidas por el Banco del Bienestar.

^{1/} Se refiere a la captación obtenida mediante el servicio de Dispersión de Recursos de los programas federales PROSPERA, DICONSA, Vaquita Marina y Jefas de familia, ya que se realiza mediante los productos de ahorro con los que cuenta el banco.

^{2/} Captación tradicional: se refiere al saldo proveniente de los productos de ahorro y servicios que se encuentran disponibles para las personas físicas y morales.

^{3/} De acuerdo con la entidad fiscalizada, con fines de entregar informes sobre el saldo de captación de ahorro al Consejo Directivo, Cuentahorro, Debicuenta con y sin interés, Tandahorro y Ahorro Infantil agrupan otros productos que pueden estar inactivos, pero con saldo a 2020.

^{4/} Se compone de cuentas y saldos que se encuentran en el TBC anterior, que no fueron reclasificadas en algún producto vigente.

^{5/} Dato proporcionado por el banco referente al acumulado del total de clientes con cuentas de producto de captación.

PRLV: Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento.

CODES: Contrato de Comisión Mercantil y Depósito de Títulos en Custodia y Administración.

n.d. No disponible.

n.s. No significativo.

En 2020, el Banco del Bienestar captó 25,362,801.8 miles de pesos, de los cuales, el 22.1% (5,599,373.3 miles de pesos) correspondieron a la captación de programas federales del servicio de Dispersión de Recursos, toda vez que, pese a que su objetivo era entregar los apoyos gubernamentales, se utilizaron los productos de ahorro asociados a tarjetas bancarias que ofreció el banco, por lo que también se consideran para la captación y el 77.9% (19,763,428.6 miles de pesos) a la captación tradicional mediante depósitos del público en general; asimismo, la captación de dicho saldo se realizó por medio de 20,350,265 cuentas, de las cuales, el 66.5% (13,531,611 cuentas) fueron las que se utilizaron para dispersar los recursos de programas gubernamentales, mientras que el 33.5% (6,818,654 cuentas) pertenecieron a la captación tradicional, por lo que, si bien se contó con más cuentas para otorgar recursos de programas de apoyo, el mayor porcentaje de la captación del saldo de ahorro provino de los depósitos que realizaron los clientes del banco mediante los productos que ofertó.

El banco indicó que la clasificación de los productos y servicios de ahorro del saldo de captación por 25,362,801.8 miles de pesos y de las 20,350,265 cuentas en los 7 productos en mención, es empleado para informes del Consejo Directivo y que dentro del saldo y cuentas para Cuentahorro, Debicuenta con y sin interés, Tandahorro, Ahorro Infantil y programas de dispersión, se agrupan otros productos que pueden estar inactivos, pero con saldo a 2020; lo que mostró un área de oportunidad en el fortalecimiento de los registros de información de la entidad fiscalizada para identificar cuáles fueron los productos inactivos y cuál fue el saldo y número de cuentas correspondientes a ellos, así como el dato del número de clientes por productos de ahorro en 2020, debido a que sólo se contó con el total, ya que explicó que el sistema bancario sólo permite obtener dicha información. Al respecto, se acordó con el Banco del Bienestar que el mecanismo para la atención será la implementación de mecanismos de control en la operación del sistema operativo para administrar las cuentas y saldo de los clientes de productos para la captación del ahorro, que permita verificar cuáles fueron los productos activos e inactivos, así como su saldo y número de cuentas y clientes, para ello afinará el proceso de extracción del sistema y construcción de la información.

Referente al periodo, con la finalidad de analizar la tendencia de las cuentas, los clientes y el monto de captación, se analizaron las bases de datos del saldo de captación, cuentas y clientes del periodo 2016-2020 proporcionada por el banco, mediante lo cual se identificó una variación del 41.0% en el saldo, del 27.1% en las cuentas y del 26.7% para los clientes, por lo que se observó un aumento en ambos rubros, como se muestra en la gráfica siguiente:

CUENTAS, CLIENTES Y SALDO DE CAPTACIÓN DE AHORRO DEL BANCO DEL BIENESTAR, 2016-2020 ^{1/}

(Miles de pesos y porcentajes)



Concepto	2016	2017	2018	2019	2020	Var.
Cuentas	16,015,056	17,088,281	17,900,439	18,833,365	20,350,265	27.1
Clientes	14,691,429	15,489,325	16,029,815	16,951,531	18,610,138	26.7
Saldo ^{2/}	17,993,533.4	15,019,023.7	14,312,300.9	21,428,810.9	25,362,801.8	41.0

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en las bases de datos del saldo, clientes y cuentas de captación de diciembre, 2020, remitidas por el Banco del Bienestar.

^{1/} Incluye la información de saldo de captación tradicional y captación en programas para la dispersión de recursos.

^{2/} Cifras actualizadas con el deflactor implícito del PIB base 2013, para 2016, 1.2002; 2017, 1.1248; 2018, 1.0717 y 2019, 1.0309.

Var: Variación = $\left(\frac{V_f}{V_i} - 1\right) * 100$.

En el periodo de 2016-2020, el número de cuentas del Banco del Bienestar aumentó al presentar una variación de 27.1%, ya que en 2016 contó con 16,015,056 cuentas, mientras que en 2020 ascendió a 20,350,265; respecto del saldo, ésta fue de 41.0%, toda vez que, en 2016, el monto fue de 17,993,533.4 miles de pesos y en 2020 ascendió a 25,362,801.8 miles de pesos y, en cuanto a los clientes, se identificó un aumento de 26.7%, al pasar de 14,691,429 en 2016 a 18,610,138. Si bien se determinó un incremento en los 3 rubros analizados, se identificó la necesidad de disponer de una estrategia de comercialización de sus productos que le permita tener certeza de los resultados obtenidos en el incremento del saldo de captación, el número de cuentas y de clientes. Al respecto, se acordó con el Banco del Bienestar que los mecanismos para la atención de lo observado serán la realización de un cronograma de trabajo autorizado y firmado por los responsables de la elaboración de la estrategia de comercialización en la que se describan los productos y fechas compromiso; la evidencia de las minutas de trabajo realizadas en el marco de la elaboración de una

estrategia de comercialización de los productos (de las actividades que se vayan cumpliendo) y la presentación del plan de la estrategia comercial.

En relación con la tendencia del saldo y de las cuentas de cada uno de los 7 productos reportados, se identificó que, en el periodo, los productos Cuentahorro, Debicuenta y Dispersión de Recursos presentaron un aumento en ambos rubros analizados, cuentas y saldo de captación de ahorro, siendo Debicuenta el que tuvo mayor crecimiento, con variaciones de 1,372.8% y 1,025.0%, respectivamente, al pasar de 120,666 cuentas y un saldo de 510,302.6 miles de pesos en 2016 a 1,777,123 cuentas y 5,740,897.5 miles de pesos en 2020. Además, se identificó que el producto con el que más se captó saldo de ahorro, tanto en el año fiscal en revisión como en el periodo, fue Cuentahorro; mientras que el que más cuentas tuvo durante el periodo fue el correspondiente a la Dispersión electrónica para programas gubernamentales, en concordancia con las características de dicho servicio relativas a la apertura de cuentas para beneficiarios de programas. Asimismo, PRLV presentó un decremento del 31.7% en las cuentas, pero un aumento en el saldo del 56.1%, lo que implica que, aunque hubo menos usuarios, éstos contaron con mayor cantidad de recursos en sus cuentas.

3) *Metas de ahorro*

Respecto de las metas de ahorro para 2020, el Banco del Bienestar incorporó en la MIR del Pp E015 Servicios financieros y captación de recursos, cuatro indicadores relacionados con el ahorro y la captación de recursos, para los cuales reportó los resultados del cumplimiento de metas, como se muestran en el cuadro siguiente:

**CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE LOS INDICADORES RELACIONADOS CON EL AHORRO Y LA CAPTACIÓN
DE RECURSOS DEL BANCO DEL BIENESTAR, 2020**
(Miles de pesos y porcentaje)

Indicadores	Unidad de Medida	Meta Programada	Meta Alcanzada	%	Información remitida por el ente	Comentarios
Porcentaje del saldo de captación tradicional del Banco del Bienestar respecto del saldo de captación tradicional de la Banca de Desarrollo.	Porcentaje	2.0	2.4	119.1	2.4	El cumplimiento de la meta deriva de los incrementos de saldos de captación directa de sucursales, y los flujos derivados de la operación de programas sociales, principalmente. Los 25,362.8 miles de pesos provienen de 19,763,428.6 de la captación tradicional y 5,599,373.3 de la captación obtenida por medio de la dispersión de recursos.
A. Numerador: Saldo de captación tradicional del Banco del Bienestar.	Saldo de captación	19,648.1	25,362.8		25,362.8	
B. Denominador: Saldo de captación tradicional de la Banca de Desarrollo.	Saldo de captación	980,934.0	1,063,262.0		1,063,262.0	
Porcentaje de la población adulta que utiliza los productos de ahorro que habitan en los municipios atendidos por el Banco del Bienestar.	Porcentaje	26.0	26.1	100.5	26.1	La meta incluyó los clientes de años anteriores registrado en el TCB, así como la atención de clientes nuevos durante el ejercicio 2020.
A: Total de clientes adultos del Banco del Bienestar.	Cientes Adultos	18,617,520	18,610,138		18,610,138	
B: Población adulta que habita en los municipios atendidos por el Banco del Bienestar.	Adultos	71,696,071	71,311,788		71,311,788	
Porcentaje de cuentas de captación de los productos de ahorro que ofrece el Banco del Bienestar.	Porcentaje	100.0	101.7	101.7	101.7	Se identificaron incrementos en el número de cuentas de clientes tradicionales y para lo correspondiente a programas sociales. Para el primer caso se identificó un crecimiento del 24.3% respecto del ejercicio 2019 relacionados a cuentas vinculadas a sucursales.
A. Numerador: Número de Cuentas de Captación.	Cuentas de captación	20,016,536	20,350,265		20,350,265	
B. Denominador: Total de cuentas de captación planeadas en el período.	Cuentas de	20,016,536	20,016,536		20,016,536	
Porcentaje de acciones de promoción de productos y servicios de ahorro.	Porcentaje	100.0	100.0	100.0	100.0	Durante los meses de enero a diciembre de 2020, se realizaron actividades relativas al seguimiento de resultados de captación, considerando en ello el impacto de las acciones de promoción realizadas a través de sucursales para el mantenimiento y atracción de clientes. El banco remitió las minutas de cada mes, en donde se reportan las actividades; sin embargo, acerca de la promoción, únicamente se menciona que la información otorgada tiene el propósito de contribuir a la elaboración de una estrategia de promoción acorde con la zona y características geográficas, pero dichas actividades no fueron reportadas.
A. Número de acciones de promoción de productos y servicios de ahorro llevadas a cabo.	Acciones de promoción	12	12		12	
B. Total del número de acciones de promoción de productos y servicios de ahorro planeadas en el periodo.	Acciones de promoción	12	12		12	

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en la Cuenta Pública 2020 y la información remitida por el Banco del Bienestar.

Se verificó que, en 2020, el Banco del Bienestar reportó que superó la meta programada en 3 de los 4 indicadores relacionados con el ahorro y la captación de recursos, mientras que para 1, que estuvo relacionado con la promoción de los productos, se cumplió con la meta programada en un 100.0%. La entidad fiscalizada reportó que el cumplimiento de las metas se debió al incremento de saldo de captación directa de las sucursales, la atención de nuevos clientes, así como por las acciones de promoción de productos para el mantenimiento y atracción de clientes. Asimismo, el banco acreditó la información referente al saldo de captación tradicional, a la población adulta que utiliza los productos y a las cuentas de captación, la cual provino de los registros del sistema operativo donde se administran las cuentas bancarias de los clientes del Banco del Bienestar, en la que se tomaron los rubros de captación tradicional y de la dispersión de recursos de programas gubernamentales debido a que son los productos que la entidad reconoce como de captación; en tanto que para la promoción, si bien reportó que realizó minutas entre el personal del banco y el de las sucursales, en éstas sólo se estableció realizar una estrategia de promoción muy definida a partir de la información otorgada en términos de su zona y distribución geográfica, por lo que se identificó la necesidad de contar con la información puntual para verificar el cumplimiento de la meta prevista, toda vez que para lo reportado sólo consideró las minutas de cada mes, más no las acciones de promoción realizadas, tal como se menciona en el apartado 1.2 Comercialización de los productos de ahorro. Al respecto, se acordó con el Banco del Bienestar que, los mecanismos para la atención de lo observado serán la acreditación de una minuta de la reunión de trabajo para definir un formato universal para documentar las acciones de promoción de los productos de captación en conjunto con las áreas que generarán la información y el formato universal para documentar las acciones de promoción de las áreas encargadas, autorizado y firmado.

2020-2-06HJO-07-0061-07-001 **Recomendación**

Para que el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., realice un estudio o diagnóstico de sus productos de ahorro e inversión vigentes, así como estudios de mercado, a fin de identificar las necesidades y demanda de su población objetivo y la suficiencia de su oferta de productos, y definir una estrategia de comercialización que le permita favorecer el aumento en los volúmenes de captación y dar cumplimiento a su objeto de promover y facilitar el ahorro en contribución a mejorar las condiciones a los integrantes del Sector, en términos del artículo 3, párrafo primero, de la Ley Orgánica del Banco del Bienestar; de los numerales 1.1, función 1, de la Dirección General Adjunta de Banca Social; 1.1.1.3, Objetivo y función 1, de la Subdirección de Estrategia Comercial; 1.4, función 1, de la Dirección General Adjunta de Inclusión Financiera, y 1.4.1.1, funciones 1 y 8, de la Subdirección de Diseño y Desarrollo de Productos y Programas, Apartado IX- Objetivos y Funciones de las Áreas del Manual General de Organización de BANSEFI.

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

2020-2-06HJO-07-0061-07-002 **Recomendación**

Para que el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., implemente los mecanismos que garanticen que sus herramientas de registro cuenten con información actualizada, confiable, útil e íntegra de los registros de las cuentas, saldo de captación y número de clientes de sus productos y servicios de ahorro activos e inactivos, así como de la información puntual para verificar el cumplimiento de las metas relacionadas con la promoción de los productos de ahorro, en términos de lo establecido en el numeral 22. Información y Comunicación de los Objetivos y Lineamientos del Sistema de Control Interno del Banco del Bienestar.

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

2. Otorgamiento de créditos

Con la finalidad de verificar que, en 2020, el Banco del Bienestar promovió y facilitó el acceso al financiamiento a personas físicas y morales, Gobierno Federal, Entidades Paraestatales, Entidades Federativas, Municipios, Intermediarios Financieros, Entidades de Ahorro y Crédito Popular, a fin de mejorar las condiciones del Sector, el presente resultado se divide en cuatro incisos: 1) Diseño y comercialización de los productos de créditos y garantías del Banco del Bienestar, 2) Otorgamiento de créditos y garantías, 3) Cumplimiento de metas en materia de otorgamiento de créditos y garantías y 4) Seguimiento de los créditos y garantías otorgados.

1) Diseño y comercialización de los productos de créditos y garantías del Banco del Bienestar

1.1) Diseño de los productos de créditos y garantías del Banco del Bienestar

Para el diseño de productos de financiamiento, se constató que la entidad fiscalizada contó con el documento Proceso de Diseño, Optimización y Baja de Productos, vigente a 2020, en el que se establecen las etapas y actividades para el diseño, desarrollo, optimización y seguimiento de productos, programas y servicios, así como para la modificación y baja de los ya existentes. Al respecto, el banco señaló que, en 2020, con base en dicho proceso, diseñó el Producto Piloto de primer piso “Crédito Directo Productivo” en colaboración con

la Secretaría de Economía (SE), cuyos fondos provenían del Programa Nacional de Financiamiento al Microempresario (FINAFIM),^{11/} por lo que, para verificar que éste se realizó de acuerdo con la normativa establecida y que su objetivo y mercado destino correspondieran al objeto del Banco del Bienestar, se revisaron la propuesta de diseño, las reglas de operación y la solicitud de evaluación, así como los documentos de aprobación, dictámenes jurídicos y de riesgos.

Se constató que el banco siguió el proceso establecido para el diseño de los productos, que se dividió en tres etapas: I) La solicitud y propuesta inicial, II) El análisis, diseño, decisión e integración de expediente y III) La liberación y entrega de éste, toda vez que acreditó el formato de solicitud de diseño del producto en el que se propuso el objetivo, el mercado destino y demás características; la propuesta y versión final de las reglas de operación, los oficios de liberación, certificados, dictámenes de instrumentos jurídicos, el oficio de aprobación de una metodología paramétrica para la determinación de un puntaje de crédito (asignación de riesgos) y las guías contables emitidos para iniciar la liberación y entrega del expediente correspondiente.

Asimismo, en el proceso de diseño y en las reglas de operación se señaló que la población objetivo del producto son las personas físicas y morales ubicadas en las zonas de atención, lo que se correspondió con lo establecido en los Criterios para definir a las personas físicas y morales integrantes del sector al que debe atender la institución,^{12/} en los cuales se señaló que ésta se refiere a la población excluida (que no tiene acceso a servicios financieros), por lo que el banco acreditó su atención al definir como población objetivo del producto Crédito Directo Productivo conforme a lo establecido en la Ley Orgánica del Banco del Bienestar de promover el acceso al financiamiento.

^{11/} El 20 de diciembre de 2019 se firmó el Convenio Concertación que celebraron Nacional Financiera, S.N.C., I.B.D., como fiduciaria en el Fideicomiso del Programa Nacional de Financiamiento al Microempresario (FINAFIM) y el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., con el objeto de establecer las acciones de concertación para formalizar un apoyo crediticio de 300,000.0 miles de pesos, consistente en una línea de crédito, otorgada por el FINAFIM a favor del Banco, con el objetivo de que éste disperse los recursos hacia la población objetivo en forma de Microcréditos, en el marco del proyecto denominado “Crédito Directo Productivo”.

^{12/} En los Criterios para definir a las personas físicas y morales integrantes del Sector al que debe atender la institución se proponen los criterios de orientación de personas físicas y morales de la población objetivo, que hagan uso de mecanismos informales de ahorro, crédito y otros servicios financieros y segmentos económicos y de población que tengan necesidad de servicios financieros y que los utilicen en condiciones adversas de acceso, precio y calidad. Para mayor focalización de la estrategia de atención: a) Criterios de condición socioeconómica, ser parte de grupos vulnerables o prioritarios, trabajadores asalariados al servicio del estado, por lo que se estima que la población atendida debe concentrarse en hogares con ingresos de entre menos de 4,600.0 pesos y 10,800.0 pesos; y b) Criterios de ubicación geográfica, se ubiquen en localidades de muy alta, alta y media marginación, conforme a la clasificación del Consejo Nacional de Población (CONAPO), en municipios o localidades con un uso limitado de servicios financieros de acuerdo con la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), se localicen en municipios o localidades con escasa infraestructura financiera (sin sucursales), conforme a los reportes de inclusión financiera de la CNBV, se ubiquen en localidades catalogadas como indígenas, conforme a la Comisión Nacional para el Desarrollo de Pueblos Indígenas (CDI), pertenezcan a la población rural en general que requieran productos financieros que no sean ofrecidos por otras instituciones de la Banca de Desarrollo o cualquier zona geográfica siempre que cumpla con alguno de los criterios socioeconómicos antes señalados.

En 2020, el banco realizó estudios específicos para la caracterización y cuantificación puntual de los segmentos a atender con el producto Crédito Directo Productivo, lo que permitió que este producto se adaptara al estrato específico que buscaba; sin embargo, se observó la necesidad de contar con una estrategia gradual de su introducción, las etapas de atención por cada segmento objetivo y el despliegue de cobertura, de acuerdo con lo establecido en dichos Criterios. Al respecto, se acordó con el Banco del Bienestar que, los mecanismos para la atención de lo observado serán un cronograma de trabajo para la elaboración de una estrategia de promoción para la oferta e introducción de los productos de crédito de primer piso y las garantías autorizado y firmado por los responsables; las minutas de trabajo de la elaboración de estrategia de promoción para la oferta e introducción de los productos de primer piso y garantías, así como evidencia de las actividades que se vayan cumpliendo; los lineamientos de los productos de crédito adaptados y específicos por estrato de mercado y la estrategia de promoción para la oferta e introducción de los productos de crédito de primer piso y las garantías.

Respecto de los créditos de segundo piso, el banco operó con el Programa de Crédito de Segundo Piso Para Intermediarios Financieros y Fideicomisos que, de acuerdo con sus reglas de operación, se creó en 2014, se modificó en 2015 y continuó vigente para 2020.

Con la revisión de las reglas de operación para los tres productos destinados al otorgamiento de crédito de primer y segundo piso y garantías del Banco del Bienestar, se verificó que se incluyeron sus objetivos, características y población objetivo. En el crédito de primer Piso (Crédito Directo Productivo) se contó con un producto piloto que únicamente funcionó en 2020, el cual tenía como objetivo otorgar financiamiento directo en condiciones preferenciales a tres tipos de población: personas físicas en régimen de incorporación fiscal, con actividad empresarial y morales con ingresos menores a 2,000.0 miles de pesos ubicadas en zonas de atención y condiciones de vulnerabilidad, por lo que acreditó cumplir con los Criterios para definir a las personas físicas y morales integrantes del Sector al que debe atender la institución. Asimismo, el importe mínimo de crédito era de 20.0 miles de pesos y máximo de 50.0 miles de pesos, con el fin de realizar actividades productivas y fortalecer las unidades económicas.

En cuanto al crédito de segundo piso (Programa de Crédito de Segundo Piso Para Intermediarios Financieros y Fideicomisos), éste tuvo como objeto otorgar financiamiento a tres tipos de población objetivo: las sociedades cooperativas del Sector, intermediarios financieros y a fideicomisos que participen en el Sector, con el fin de que éstos puedan brindar créditos de primer piso a sus clientes o socios mediante créditos simples o en cuenta corriente, por lo que el diseño y operación de este producto dio atención al objeto del banco establecido en su ley orgánica; y, respecto del Programa de Garantía de Primeras Pérdidas, se revisaron sus reglas de operación y se identificó que su objetivo era otorgar una garantía de primera pérdida de portafolio con fondos del INADEM del portafolio del 10.0% del monto total de los créditos registrados de las SOFIPO y las SOCAP para que pudieran tener presencia en sectores vulnerables que representen un mayor riesgo para incrementar los créditos originados por las entidades financieras. El programa tenía una duración de 5 años y dado que el programa entró en vigor en 2015, expiró en diciembre de

2020, aunque no tuvo ninguna operación en dicho año; respecto de la definición de nuevos productos de ese tipo, la entidad fiscalizada señaló que, en el año en revisión, no se tuvo previsto diseñar y ejecutar otro producto destinado al otorgamiento de garantías, lo cual refleja un área de oportunidad. Al respecto, se acordó con el Banco del Bienestar que, los mecanismos para la atención de lo observado serán la elaboración del Manual de desarrollo de productos, programas y servicios, que se autorizará por el Subcomité de Normas Políticas y Procedimientos del Banco del Bienestar y de una estrategia para definir productos de garantías.

1.2) Comercialización de los productos de créditos y garantías del Banco del Bienestar

Con el fin de verificar que el Banco del Bienestar planeó, dirigió y operó las estrategias de promoción de productos de crédito en 2020, se le solicitaron las estrategias de promoción que realizó para los créditos de primer y segundo piso. Al respecto, el banco indicó que la planeación de éstas parte de un estudio de mercado que brinda un panorama de la viabilidad y volumen de prospectos susceptibles de atención, en función de las reglas o criterios establecidos en la normativa vigente, por lo cual remitió la Prospección 2020 del Programa de Crédito de Segundo Piso, en la cual se verificó que incluyó la identificación del mercado objetivo, compuesto por las sociedades de ahorro y crédito popular, las sociedades financieras de objeto múltiple, reguladas y no reguladas, las instituciones de banca múltiple y las uniones de crédito; los criterios de elegibilidad y su cumplimiento; la cuantificación del mercado objetivo, así como la gestión del crédito que se les otorgó, por lo que se identificó un universo de 2,012 sociedades, de las cuales 14 tenían líneas activas con el banco, 349 cumplieron con los criterios de elegibilidad y hubo 36 prospectos.

Asimismo, para el crédito de primer piso, el banco remitió el documento “Presentación acerca del estatus del subproducto Crédito Directo Productivo en colaboración con la Secretaría de Economía y características específicas del subproducto”, en el cual se constató que, en los apartados 4. Caracterización del Mercado de crédito para segmento Micronegocios y 6. Cobertura Potencial, se realizó la caracterización de su mercado, por lo que se estableció que, de las Micro, pequeñas y medianas empresas, las microempresas concentran el 51.0% del número de créditos y el 28.0% del saldo de crédito y que gran parte del financiamiento de este sector no se canaliza a las empresas más pequeñas y son éstas las que presentan necesidades no atendidas de financiamiento; además, la cobertura se concentró en los 20 municipios con mayor cantidad de microempresarios y con mayor afectación por la contingencia sanitaria, lo cuales poseen más de 1,000,000 de unidades de negocio, y que las características para que dichas unidades fueran beneficiarias del producto era que debían ser negocios formalizados, sin una estructura organizacional diferenciada de la economía familiar; con una contabilidad poco desarrollada y que los servicios financieros que utilizan fueran de esquemas básicos, como las cuentas de debido o las transacciones electrónicas.

No obstante, se determinó que requiere generar una estrategia de promoción para introducir sus productos de crédito de primer y segundo piso. Al respecto, se acordó con el Banco del Bienestar que, los mecanismos para la atención de lo observado serán un

cronograma de trabajo para la elaboración de una estrategia de promoción para la oferta e introducción de los productos de crédito de primer piso y las garantías autorizado y firmado por los responsables; las minutas de trabajo de la elaboración de estrategia de promoción para la oferta e introducción de los productos de primer y las garantías, así como evidencia de las actividades que se vayan cumpliendo; los lineamientos de los productos de crédito adaptados y específicos por estrato de mercado, y la estrategia de promoción para la oferta e introducción de los productos de crédito de primer piso y las garantías.

2) Otorgamiento de créditos y garantías

2.1) Evaluación de los créditos y garantías

Para verificar que el banco realizó la evaluación de los créditos y garantías, se revisó el Manual de Créditos y Garantías remitido por la entidad, en el cual se identificaron los métodos establecidos y los procesos que debe seguir el Banco del Bienestar para evaluar las operaciones y las solicitudes de los créditos de primer y segundo piso.

Para realizar la evaluación del crédito del primer piso que otorgó, el banco implementó un modelo paramétrico,^{13/} que utiliza *score* de crédito interno y externo para revisar al acreditado con base en información estandarizada, e informó que la evaluación y calificación se realizó por medio de un sistema automatizado en donde se genera el puntaje obtenido, para lo cual se verificó que la entidad fiscalizada contó con el expediente de crédito correspondiente; además, reportó que hubo otras 235 solicitudes, las cuales fueron rechazadas debido a inconsistencias con la documentación presentada.

Respecto del crédito de segundo piso, el banco recibió 10 solicitudes, de las cuales, 9 fueron realizadas por 8 sociedades de crédito y 1 provino del Instituto Nacional del Fondo Nacional para el Consumo de los trabajadores (INFONACOT). Asimismo, en el Manual de Créditos y Garantías se estableció que la evaluación de estas solicitudes se debía realizar por medio de un estudio de crédito,^{14/} por lo que se constató que mediante este proceso se analizó la viabilidad de las entidades financieras solicitantes, con lo que se encontró que el

^{13/} El modelo paramétrico es un método que permite evaluar al acreditado cualitativa y cuantitativamente, con base en datos e información estandarizada. El Score de Crédito Interno consiste en una evaluación de las condiciones de los negocios, se realiza por medio de un cuestionario de 28 preguntas relacionadas con el perfil de negocio y de mercado, la reputación y la dirección. Para el Score de Crédito Externo se consulta el Reporte de Crédito Consolidado para personas físicas y el Score de probabilidad de incumplimiento (FICCO Score®) elaborados por Círculo de Crédito. La consulta es automática y el solicitante recibe un puntaje de acuerdo con su historial de crédito. El puntaje va de los 300 a los 800 puntos y refleja la experiencia de pago del solicitante, su historial de cumplimiento y la solvencia actual. Nótese que SCE' y SCE' resultan de una transformación lineal de SCI y de SCE para poder eliminar los problemas asociados con la diferencia de escalas de ambos Score de Crédito. Es decir, $SCI' = SCI/86.85 - 4.0586.85$ y $SCE' = SCE/550 - 300550$. Por lo tanto: $SCG = \alpha SCI' + (1 - \alpha) SCE'$ donde $\alpha \in [0,1]$, $SCI' \in [0,1]$ y $SCE' \in [0,1]$.

^{14/} Proceso mediante el cual se analiza la viabilidad de la entidad financiera solicitante, la solvencia y capacidad de pago durante la vigencia del crédito, así como la habilidad para generar efectivo y cumplir con sus compromisos financieros, en el que se incluye: propuesta de promoción, reporte de revisión In Situ de crédito, dictamen jurídico; opinión de Prevención de Lavado de Dinero (PLD) y la revisión de los aspectos cualitativos y cuantitativos que se integran en el Marco Analítico de Crédito.

INFONACOT contaba con capacidad de operación y pago de los créditos, por lo que se le autorizó un crédito por 1,200,000.0 miles de pesos. Mientras que, para las 9 solicitudes restantes realizadas por un monto de total de 2,375,000.0 miles de pesos, con la revisión de los oficios de comunicación entre las diversas áreas del banco, se constató que se comenzó con el proceso de evaluación, de las cuales 8 no se autorizaron debido a que sus indicadores financieros no cumplieron con los criterios de elegibilidad, en tanto que sólo una solicitud por 300,000.0 miles de pesos fue aprobada; sin embargo, ésta no continuó con el proceso, debido a que el Banco del Bienestar no contó con la capacidad operativa y los mecanismos para el seguimiento de la garantía prendaria del acreditado, rebasándose, además, los 90 días naturales posteriores a la autorización del crédito para la contratación que establece el Manual de Crédito, por lo que no se realizó la formalización del crédito, ni se continuó con el proceso de instrumentación de éste.

En cuanto a las garantías, el banco indicó que durante el 2020 no hubo garantías disponibles por ejecutar ni solicitudes por parte de las sociedades para la obtención de las mismas.

2.2) Otorgamiento de créditos

2.1.) Créditos de primer piso

Para el ejercicio fiscal 2020, el Banco del Bienestar contó con el producto piloto Crédito Directo Productivo cuyos recursos provenían de la Secretaría de Economía, pero señaló que el crédito se suspendió al cierre de 2020. En dicho año, la entidad fiscalizada recibió 236 solicitudes, pero sólo una acreditó los requisitos, con lo que colocó un crédito por 50.0 miles de pesos a una persona física, como se presenta a continuación:

CRÉDITOS DE PRIMER PISO OTORGADOS POR EL BANCO DEL BIENESTAR, 2020
(Miles de pesos)

Producto	Monto del Crédito	Tipo de acreditado	Entidad Federativa	Municipio	Tasa de interés mensual	Destino del crédito
Crédito Directo Productivo	50.0	Persona física	México	Nezahualcóyotl	15.0%	Capital de trabajo

FUENTE: Elaborado por la Auditoría Superior de la Federación con base en las bases de datos de los créditos de primer piso otorgados remitidos por el Banco del Bienestar.

El banco otorgó 50.0 miles de pesos en crédito, que era el monto máximo de crédito que se podía entregar, pero éste sólo representó el 2.5% de los 1,960.0 miles de pesos que se solicitaron por medio de las 236 solicitudes que el banco reportó, debido a que las solicitudes fueron rechazadas por no cumplir los requisitos. Asimismo, la entidad fiscalizada señaló que no siguió con la originación de estos créditos debido a que el INADEM solicitó la devolución de los fondos del producto Crédito Directo Productivo, lo que se hizo en diciembre de 2020, con lo que se identificó la necesidad de contar con una estrategia para continuar con la entrega de créditos de primer piso, debido a que, de acuerdo con el banco,

su principal objetivo fue la expansión de sucursales, por lo que los planes de colocación de crédito quedaron suspendidos hasta nuevo aviso.

Respecto del periodo 2016-2020, el banco señaló que los créditos de primero piso se otorgaban por medio del Programa Integral de Inclusión Financiera (PROIIF), con base en el padrón del programa de subsidios PROSPERA, pero a que a partir de 2018 se suspendió la originación de éstos, como consecuencia del incremento en la cartera vencida. Durante el funcionamiento del PROIIF, el entonces BANSEFI colocó 1,945,733.3 miles de pesos en 839,061 créditos.

En la revisión de la información referente al número de crédito otorgados en el periodo, se identificó que en 2017 se dio la mayor entrega de créditos, con el 62.0% (520,052 créditos) al igual que el mayor monto de colocación, con el 59.8% (1,164,373.8 miles de pesos) del periodo revisado. Asimismo, en 2019 no se continuó con la originación de estos créditos porque el PROIIF se suspendió en 2018 y el PROSPERA, que era la base de este producto, se derogó en 2019; mientras que, en 2020, el otorgamiento de crédito de primer piso fue de 50.0 miles de pesos mediante un crédito, lo que mostró que existe la necesidad de la definición de una estrategia que permita la definición de productos para ofrecer créditos de primer piso a los integrantes del Sector. Al respecto, se acordó con el Banco del Bienestar que los mecanismos para la atención de lo observado serán la elaboración del Manual de desarrollo de productos, programas y servicios, que se autorizará por el Subcomité de Normas Políticas y Procedimientos del Banco del Bienestar y de una estrategia para definir productos de créditos de primer piso.

2.2. Créditos de segundo piso

Respecto de los créditos de segundo piso, se verificó que éstos se entregaron por medio del Programa de Crédito de Segundo Piso para Intermediarios Financieros y Fideicomisos, por lo que se identificó que el banco recibió 10 solicitudes de crédito, de las cuales el Comité de Crédito aprobó dos pero sólo se otorgó al INFONACOT, con lo que se colocó 1,200,000.0 miles de pesos, mientras que la otra solicitud no fue concluida ya que la unidad responsable señaló no contar con la capacidad operativa para la administración y monitoreo del crédito y de su garantía. La información con el crédito otorgado se muestra a continuación:

CRÉDITOS DE SEGUNDO PISO OTORGADOS POR EL BANCO DEL BIENESTAR, 2020
(número de créditos y miles de pesos)

Producto	Tipo de crédito	Número de Créditos	Monto colocado	Acreditado	Tasa de interés	Destino del crédito
Programa de Crédito de Segundo Piso Para Intermediarios Financieros y Fideicomisos	CCC	1	1,200.000.0	INFONACOT	TIIE 28 días + 0.67	Otorgar créditos para consumo a trabajadores.

FUENTE: Elaborado por la Auditoría Superior de la Federación con base en los registros de los créditos de segundo piso otorgados remitidos por el Banco del Bienestar.

CCC: Crédito en cuenta corriente. La apertura de crédito en cuenta corriente da derecho al acreditado a hacer disposiciones antes de la fecha fijada para la liquidación, en reembolso parcial o total de las disposiciones que previamente hubiere hecho, quedando facultado, mientras el contrato no concluya, para disponer en la forma pactada del saldo que resulte a su favor.

TIIE: Tasa de Interés Interbancario de Equilibrio.

El crédito de segundo piso fue entregado al INFONACOT, entidad de fomento regulada con independencia presupuestal y solvencia, en concordancia con la población objetivo del Programa de Créditos de Segundo Piso, y éste se destinó al otorgamiento de crédito directo para consumo a trabajadores, de acuerdo con el objeto de dicha institución de mejorar las condiciones de vida de los trabajadores del país. Para constatar que el banco verificara que el crédito que otorgó y se destinó a fondear los productos que componen la oferta del acreditado; en el contrato del crédito se estableció que el INFONACOT deberá entregar al Banco del Bienestar información de la cartera vigente que fue financiada con la línea de crédito otorgada, por lo que la entidad fiscalizada remitió la base de datos de los créditos colocados por el INFONACOT, en la cual se verificó que la cartera se compuso por 68,614 acreditados, a los cuales se les financió individualmente, en promedio, 18.9 miles de pesos, como se muestra a continuación:

CRÉDITO COLOCADO POR EL INFONACOT CON EL FINANCIAMIENTO OTORGADO POR EL BANCO DEL BIENESTAR, 2020
(Número de créditos, miles de pesos y porcentajes)

Número de créditos	Monto total colocado	Monto promedio por crédito colocado	Tasa de interés promedio ^{1/} (%)	Tipo de acreditados
68,614	1,200,000.0	18.9	19.7	Persona física

FUENTE: Elaborado por la Auditoría Superior de la Federación con base en los registros de los créditos de segundo piso otorgados que fueron remitidos por el Banco del Bienestar.

^{1/} Las tasas de interés fueron del: 8.9, 14.7, 16.0, 16.4, 16.7, 16.9, 17.8, 18.5, 18.9, 19.6, 19.7, 19.9, 20.0, 20.1, 20.3, 20.7, 20.8, 20.9, 21.1, 21.4, 21.6, 21.9, 22.0, 22.4, 22.7, 22.8, 23.3, 24.1, 24.5, 25.4, 26.6 y 28.0.

Con la revisión de la base de datos remitida por la entidad fiscalizada, se constató que la línea de crédito que se otorgó al INFONACOT en 2020 se destinó al financiamiento de créditos directos para 68,614 personas físicas, a las que se les otorgó, en promedio, 18.9 miles de pesos, con una tasa de interés promedio del 19.7%; asimismo, el 61.0% (41,839 créditos) se otorgaron a hombres y el 39.0% (26,775 créditos) a mujeres.

Asimismo, con la finalidad de analizar la tendencia del número de créditos de segundo piso otorgados, así como el monto financiado por el Banco del Bienestar en el periodo de 2016-2020, se analizó la información proporcionada, con la que se constató que el número de créditos otorgados presentó una variación negativa de 83.3% debido a que, en 2016, el Banco del Bienestar entregó 6 créditos y para 2020 el número disminuyó a 1, en tanto que el monto otorgado presentó un aumento del 88.6%, toda vez que en 2016 se colocaron 636,106.0 miles de pesos, y para 2020 un monto de 1,200,000.0 miles de pesos, por lo que la entidad fiscalizada ha disminuido el número de sociedades e instituciones que atiende, pero aumentó el monto del crédito, ya que en 2020 se financió al INFONACOT para que dicha institución facilitara 68,814 créditos directos en efectivo a los trabajadores.

Los créditos otorgados en el periodo fueron a los estados de Chiapas, Ciudad de México, Jalisco, Michoacán, Nuevo León, Oaxaca y Puebla.^{15/} En 2019, no se reportó apertura de créditos, ya que el banco explicó que, si bien se presentaron 7 solicitudes, 3 fueron rechazadas,^{16/} a 3 se les solicitó más información y documentación,^{17/} pero no se recibió respuesta y una, la del INFONACOT, se autorizó hasta marzo de 2020, mientras que en dicho año se recibieron 9 solicitudes de las sociedades de crédito, pero 8 no se autorizaron debido a que sus indicadores financieros no cumplieron con los criterios de elegibilidad y una, si bien fue aprobada, no se continuó con el proceso toda vez que el banco no contó con la capacidad operativa y los mecanismos para el seguimiento de la garantía prendaria del acreditado, por lo que el comportamiento del número de créditos muestra que existe un área de oportunidad en la definición de una estrategia para continuar ofreciendo créditos de segundo piso a las sociedades integrantes del Sector. Al respecto, se acordó con el Banco del Bienestar que el mecanismo de atención será la elaboración de una estrategia para continuar ofreciendo créditos de segundo piso a las sociedades integrantes del Sector.

2.3) Otorgamiento de garantías

El Banco del Bienestar señaló que, para el ejercicio fiscal 2020, no realizó el otorgamiento de garantías debido a que el Piloto del Programa de Garantía de Primeras Pérdidas, que fue el producto para otorgar garantías por el entonces BANSEFI, no tuvo nuevas operaciones al no contar con garantías disponibles por ejecutar y que tampoco hubo solicitudes por parte de sociedades para productos de garantías. Dicho programa tenía como objetivo atender a las Sociedades Financieras Populares (SOFIPO) y a las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (SOCAP) que otorgaban financiamiento para créditos productivos y consistía en otorgar una garantía de primera pérdida de portafolio con fondos del Instituto Nacional del Emprendedor (INADEM) para que las sociedades pudieran incursionar en sectores que no contaran con garantías reales o fueran vulnerables y, por lo tanto, considerados más riesgosos.

En la revisión de la información proporcionada por la entidad fiscalizada, se identificó que durante el periodo de 2016 a 2020 se presentaron 51 reclamaciones de garantías por un monto de 26,161.6 miles de pesos, el 65.4% del monto de 40,000.0 miles de pesos autorizados.

Asimismo, para 2019 disminuyeron las solicitudes de garantías, toda vez que, en dicho año, sólo se presentaron 8 por 6,745.0 miles de pesos y en 2018 se registraron 15 por 8,220.1

^{15/} Entidades federativas beneficiadas: 2016: Nuevo León, Puebla, Jalisco y Ciudad de México; 2017: Nuevo León, Michoacán, Chiapas y Ciudad de México; 2018: Nuevo León, Chiapas, Oaxaca y Ciudad de México; y 2020: Ciudad de México.

^{16/} Criterios de elegibilidad, información financiera no confiable y por visitas de seguimiento.

^{17/} La solicitud de información y documentación adicional consistió en: 1) elementos del Balance, que impedían una valoración correcta de Indicadores de Liquidez, Solvencia y Rentabilidad; 2) aclaración de dudas al equipo de Promoción relacionado con a) Tasa Efectiva muy baja, b) Estrategia de contención ante desaparición de subsidios y c) comportamiento anómalo de la Cartera Vencida y 3) aclaración de dudas al equipo de Promoción relacionadas fundamentalmente con a) Condiciones de las series accionarias (SAPI), b) Política de castigos y c) Sustitución de productos.

miles de pesos, que fue la mayor cifra solicitada, con el 31.4% del total del periodo; por lo anterior, existe un área de oportunidad para que el banco evalúe o analice la pertinencia de diseñar una estrategia que permita la definición de productos de garantías que se puedan ofrecer a los integrantes del Sector. Al respecto, se acordó con el Banco del Bienestar que, los mecanismos para la atención de lo observado serán la elaboración del Manual de desarrollo de productos, programas y servicios, que se autorizará por el Subcomité de Normas Políticas y Procedimientos del Banco del Bienestar y de una estrategia para definir productos de garantías.

3) Cumplimiento de metas en materia de otorgamiento de créditos y garantías

Respecto de las metas para verificar el cumplimiento del objetivo de promover y facilitar el acceso al financiamiento, la entidad fiscalizada contó con la Matriz de Indicadores para resultados de los programas presupuestarios E010 Promoción de financiamiento a Entidades Financieras no Bancarias y Gobierno y E015 Servicios financieros y captación de recursos, que incluyeron 9 indicadores en el tema, el 77.8% (7) del Pp E010 y el 22.2% (2) del Pp E015, por lo que se revisó la información concerniente al cumplimiento de sus metas reportada en la Cuenta Pública 2020, la cual se presentan a continuación:

CUMPLIMIENTO DE LAS METAS DE LOS INDICADORES RELACIONADOS CON EL OTORGAMIENTO DE FINANCIAMIENTO DEL BANCO DEL BIENESTAR, 2020

Indicadores	Unidad de Medida	Meta Programada	Meta Alcanzada	Porcentaje de avance	Información remitida por el ente	Comentarios
Pp E010 Promoción de financiamiento a Entidades Financieras no Bancarias y Gobierno						
Porcentaje del saldo del crédito otorgado por el Banco del Bienestar a Intermediarios Financieros, Fideicomisos y Gobierno respecto del saldo de crédito otorgado por la Banca de Desarrollo.	Porcentaje	0.2	0.2	116.7	0.2	El banco reportó 2,601.3 mdp de saldo de crédito y que el avance de 0.2 se debió a la incertidumbre económica generada por la emergencia sanitaria impactó la colocación de créditos durante 2020. Se identificó que los 2,601.3 mdp se refieren a la cartera comercial ^{1/} del Banco del Bienestar al cierre de 2020.
Saldo del crédito otorgado por el Banco del Bienestar a Intermediarios Financieros, Fideicomisos y Gobierno.	Millones de pesos	2,061.0	2,601.3		2,601.3	
Saldo de crédito otorgado por la Banca de Desarrollo.	Millones de pesos	1,050,064.0	1,138,124.0		1,138,124.0	
Porcentaje de Intermediarios Financieros, Fideicomisos y Gobierno con líneas de crédito autorizadas.	Porcentaje	100.0	100.0	100.0	100.0	El banco reportó que se enviaron cuatro líneas de crédito al Comité de Crédito, de los cuales se autorizaron dos a dos entidades financieras que cumplieron los requisitos establecidos en la normativa, para lo cual remitió la certificación relativa a la aprobación de un crédito por 300.0 mdp a una sociedad y el acta de la sesión extraordinaria del Comité de Crédito en la cual se autorizó el crédito por 1,200.0 mdp al INFONACOT. Sin embargo, aunque el crédito por 300.0 mdp se autorizó, éste no se otorgó debido a que la unidad responsable señaló no contar con la capacidad operativa
Número de Intermediarios Financieros, Fideicomisos y Gobierno con crédito autorizado.	Número	2	2		2	
Número de Intermediarios Financieros, Fideicomisos y Gobierno con crédito planeados.	Número	2	2		2	
Porcentaje de líneas de crédito autorizadas a Intermediarios Financieros, Fideicomisos y Gobierno	Porcentaje	100.0	50.0	50.0	50.0	
Número de líneas de crédito autorizadas a Intermediarios Financieros, Fideicomisos y Gobierno	Número	2	2		2	
Número de líneas de crédito presentadas ante el Órgano Colegiado competente para su atención.	Número	2	4		4	
Porcentaje de crédito autorizado a	Porcentaje	100.0	100.0	100.0	100.0	

Informe Individual del Resultado de la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2020

Indicadores	Unidad de Medida	Meta Programada	Meta Alcanzada	Porcentaje de avance	Información remitida por el ente	Comentarios
Pp E010 Promoción de financiamiento a Entidades Financieras no Bancarias y Gobierno						
Intermediarios Financieros, Fideicomisos y Gobierno						para la administración y monitoreo del crédito y de su garantía
Suma del monto autorizado de crédito a Intermediarios Financieros, Fideicomisos y Gobierno	Millones de pesos	1,500.0	1,500.0		1,500.0	
Suma del monto de crédito planeado	Millones de pesos	1,500.0	1,500.0		1,500.0	
Porcentaje de líneas de crédito enviadas a evaluación	Porcentaje	100.0	100.0	100.0	100.0	El banco acreditó que realizó 13 solicitudes a evaluación de impacto y financiera de las líneas de crédito que pidieron financiamiento, de conformidad con los Lineamientos para el Otorgamiento de Crédito ante Situaciones de Emergencia.
Número de líneas de crédito presentadas ante el Órgano Colegiado competente para su autorización.	Número	13.	13		13	
Número de líneas de crédito planeadas	Número	13	13		13	
Porcentaje de líneas de crédito presentadas ante el Órgano Colegiado competente para autorización	Porcentaje	100.0	100.0	100.0	100.0	El banco señaló que sólo se presentaron ante el Comité de Crédito y Comité de Crédito Ejecutivo las solicitudes que cumplieron los requisitos para el otorgamiento de éste, por lo cual remitió las órdenes del día de las dos sesiones donde fueron presentadas las 4 líneas de crédito para su autorización.
Número de líneas de crédito enviadas a evaluación.	Número	4	4		4	
Número total de líneas de créditos planeadas.	Número	4	4		4	
Porcentaje de Intermediarios Financieros, Fideicomisos y Gobierno entre los que se promovió crédito del Banco del Bienestar	Porcentaje	100.0	85.0	85.0	0	El banco reportó que promovió el crédito que ofreció a 51 intermediarios financieros, fideicomisos y gobierno; no obstante, la entidad remitió 38 oficios que fueron remitidos a los intermediarios para promover el crédito que correspondieron al ejercicio 2019.
Número de Intermediarios Financieros, Fideicomisos y Gobierno entre los que se promovió el crédito de Banco del Bienestar	Número	60	51		0	
Número de Intermediarios Financieros, Fideicomisos y Gobierno planeados	Número	60	60		60	
Pp E015 Servicios financieros y captación de recursos						
Porcentaje de crédito colocado a personas físicas	Porcentaje	100.0	0.0	0.02	0.01	El banco explicó que no se tuvo disponible la herramienta tecnológica prevista para la gestión de solicitudes de crédito de personas física. Sin embargo, se informó que sólo se otorgó un crédito ya que las solicitudes restantes no pasaron la revisión documental y que el producto Crédito Directo Productivo se suspendió debido a la solicitud y posterior devolución de los recursos que lo fondeaban y se remitieron las explicaciones respectivas.
Monto de crédito colocado a personas físicas	Pesos	300,000,000.0	50,000.0		50,000.0	
Monto de Crédito Colocado planeado en el periodo	Pesos	300,000,000.0	300,000,000.0		300,000,000.0	
Porcentaje de personas físicas a las que el Banco del Bienestar otorga crédito	Porcentaje	100.0	0.0	0.01	0.01	El banco explicó que no se tuvo disponible la herramienta tecnológica prevista para la gestión de solicitudes de crédito de personas física. Sin embargo, se informó que sólo se otorgó un crédito ya que las solicitudes restantes no pasaron la revisión documental y que el producto Crédito Directo Productivo se suspendió debido a la solicitud y posterior devolución de los recursos que lo fondeaban y se remitieron las explicaciones respectivas.
Personas físicas a las que se les otorga crédito	Número	7,000	1		1	
Personas físicas a las que se les otorga crédito planeadas en el periodo	Número	7,000	7,000		7,000.0	

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en las MIR de los programas presupuestarios Pp E010 "Promoción de financiamiento a Entidades Financieras no Bancarias y Gobierno" y E015 "Servicios financieros y captación de recursos" reportados en la Cuenta Pública 2020 y el documento Seguimiento MIR diciembre de 2020 de los Pp E010 y E015 remitidos por el Banco del Bienestar.

1/ La cartera comercial se refiere a los créditos, así como a sus intereses, otorgados a los intermediarios financieros y fideicomisos.

mdp Millones de pesos.

En 2020, el Banco del Bienestar reportó que superó la meta en el 11.1% (1) de los 9 indicadores relacionados con el financiamiento, la alcanzó en el 44.4% (4) de ellos y no la cumplió para el 44.4% (4), de éstos, 2 presentaron un porcentaje de avance del 50.0% y el 85.0% y los 2 restantes de menos del 0.1%. La entidad informó que las causas por las que no alcanzó dichas metas se relacionaron con la emergencia sanitaria por el COVID-19, debido a que el órgano colegiado sólo autorizó 2 líneas de crédito y que no se tuvo disponible la herramienta prevista para la gestión de solicitudes de créditos de personas físicas. La observación correspondiente se encuentra en el resultado número 9. "Sistema de Evaluación del Desempeño".

Asimismo, se verificó que para 6 de los 9 indicadores, la meta reportada, así como sus fuentes de información, se correspondieron con lo que se identificó en el desarrollo del resultado como evidencia documental; sin embargo, se reportó 51 intermediarios, fideicomisos y gobierno a los que se les promovió el crédito para el indicador "Porcentaje de Intermediarios Financieros, Fideicomisos y Gobierno entre los que se promovió crédito del Banco del Bienestar" del Pp E010, y para los indicadores "Porcentaje de crédito colocado a personas físicas" y "Porcentaje de personas físicas a las que el Banco del Bienestar otorga crédito" del Pp E015 que no se tuvo disponible la herramienta tecnológica para las solicitudes de crédito a personas físicas; por lo que se identificó un área de mejora en la información utilizada para reportar las metas de sus indicadores, toda vez que la información presentada como evidencia para el indicador del Pp E010 no correspondió a 2020, y referente a los indicadores del Pp E015, el banco indicó que se recibieron 236 solicitudes de personas físicas, pero sólo una cumplió con los requisitos y que el producto para ello fue suspendido a finales del ejercicio fiscal por lo que ya no se entregaron más créditos.

4) Seguimiento de los créditos y garantías otorgados

El seguimiento que realizó el Banco del Bienestar se refiere a observar con atención el curso de los acreditados y los movimientos que éstos realizan en la conducción de la empresa. Para verificar de qué forma el banco realizó el seguimiento de los créditos y garantías, se revisaron el Manual General de Organización de BANSEFI aplicable para el Banco del Bienestar y el Manual de Crédito y Garantías, autorizado por el Consejo Directivo el 25 de marzo de 2020, por lo que se identificó que en ellos se establecieron los procesos y acciones para realizar el seguimiento y monitoreo de los créditos otorgados. Asimismo, con la revisión de éstos y de la información proporcionada por el ente, se identificaron los resultados siguientes:

ACCIONES PARA REALIZAR EL SEGUIMIENTO A LOS CRÉDITOS Y GARANTÍAS, 2020

Tipo de financiamiento	Proceso	Tipo de acciones realizadas	Resultados
Primer piso	Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Visita de seguimiento y supervisión. 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación de la actividad productiva del acreditado del destino del crédito y las condiciones para realizar los pagos.
	Monitoreo	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión de la base de datos de los acreditados anteriores a 2020. • Realización de llamadas de requerimiento de pago. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se reciben los resultados de las llamadas para iniciar la gestión del castigo de la cartera.
Segundo Piso	Seguimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Visitas de seguimiento anuales, en las que se revisan: <ul style="list-style-type: none"> – Procesos que comprenden la administración y operación de las sociedades. – Expedientes de crédito mediante muestreo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Se efectuaron 16 visitas anuales de manera remota a 16 sociedades con líneas activas. • Emisión de los reportes de las visitas de seguimiento al Comité de Crédito respecto de deficiencias encontradas. • Emisiones de las cartas de hallazgos y recomendaciones derivadas de las visitas anuales.
	Monitoreo	<ul style="list-style-type: none"> • Requerimiento de información de la situación financiera de los intermediarios financieros con líneas activas en el banco. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realización de las alertas tempranas mensuales de 13 intermediarios financieros. • SemafORIZACIÓN a partir de las alertas tempranas.
Garantías	n.d.	n.d.	n.d.

FUENTE: Elaborado por la Auditoría Superior de la Federación con base en el Manual de Créditos y Garantías, reportes y cartas de hallazgos y recomendaciones de las visitas de seguimiento y supervisión del Crédito Directo Productiva y de los intermediarios financieros; Presentación del Resultado del Monitoreo de las Entidades Financieras con Línea Activa de Crédito con el Banco Del Bienestar; Tarjeta de Monitoreo a diciembre de 2020 y semáforo de alertas temprano remitidos por el Banco del Bienestar.

n.d. No disponible.

En 2020, la entidad fiscalizada implementó acciones para dar seguimiento a los acreditados que recibieron financiamiento de primer y segundo piso, las cuales estuvieron relacionados con la realización de visitas a los acreditados, cuyos resultados se reflejan en los reportes que se entregan al Comité de Crédito y en la realización de las cartas de hallazgos y recomendaciones; con el monitoreo de la información remitida al banco que sirve para generar las alertas tempranas y con ello, la semaforización de la situación financiera de las sociedades vigiladas.

4.1) *Visitas de seguimiento y supervisión*

a) *Créditos de primer piso*

En relación con el seguimiento que el banco realizó al Crédito Directo Productivo otorgado en 2020, la entidad fiscalizada informó que la visita se programó un mes después de la entrega del crédito, que fue en diciembre de 2020, previo a la primera amortización, para lo cual remitió el reporte correspondiente e indicó que se verificó la actividad productiva del acreditado, así como las gestiones de cobranza preventiva.

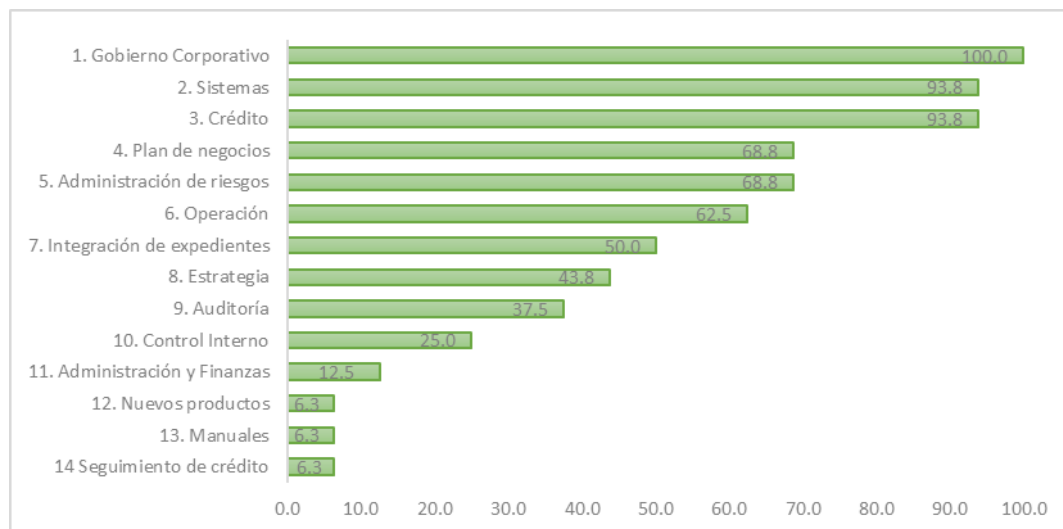
b) Créditos de segundo piso

Para verificar el seguimiento de los créditos de segundo piso que realizó la entidad fiscalizada en 2020, se analizó el calendario de visitas de seguimiento propuesto para ese año, por lo que se verificó que la entidad fiscalizada programó y realizó 16 visitas a los intermediarios financieros (14 a sociedades de crédito y 2 a fideicomisos) que contaban con líneas de crédito activas del banco en el ejercicio fiscalizado, que se les otorgaron en años anteriores, las cuales se realizaron bajo la modalidad a distancia debido a la contingencia sanitaria derivada de la propagación del virus del COVID-19, así como los reportes y las cartas de hallazgos de las visitas, por lo que el Banco del Bienestar acreditó que, en 2020, realizó el 100.0% (16) de las visitas programadas y realizó 14 muestras mediante las cuales se verificaron 945 expedientes de los créditos que otorgaron las entidades financieras revisadas, mientras que para las dos visitas restantes no se hizo muestreo ya que éstas se practicaron a 2 entidades de fideicomisos que no contaban con una garantía prendaria por ejecutar de acuerdo con lo establecido en su contrato.^{18/} Asimismo, con la revisión de los reportes de cada visita, se identificaron 14 procesos revisados, de los cuales se determinaron 139 hallazgos que derivaron en 129 recomendaciones.

En relación con los procesos que se evaluaron en las visitas, se revisaron los reportes de las visitas y las Cartas de Observaciones a las Entidades Financieras con los hallazgos y recomendaciones que el Banco del Bienestar emitió, correspondientes al 2020, con lo que se identificaron 14 procesos, como se muestra en la gráfica siguiente:

^{18/} De acuerdo con el Manual de Créditos y Garantías del Banco del Bienestar, la prenda se refiere a un derecho real que permite constituir garantías sobre bienes, que generalmente son entregados al acreedor o a un tercero para garantizar el cumplimiento de una obligación y su preferencia en el pago. Sin embargo, el bien sobre el que se estableció prenda puede seguir en manos del deudor, como depositario del mismo. Para que la prenda se considere una garantía, es preferible que exista una desposesión efectiva del bien con el que se pretende garantizar el crédito, que la entrega de dicho bien que hace el deudor al acreedor. Las garantías prendarias de las entidades financieras se refieren a su saldo capital.

PROCESOS REVISADOS EN LAS VISITAS DE INSPECCIÓN REALIZADOS POR EL BANCO DEL BIENESTAR, 2020
(Número de visitas y porcentajes)



FUENTE: Elaborado por la Auditoría Superior de la Federación con base en reportes de las visitas y las Cartas de Observaciones a las Entidades Financieras con los hallazgos y recomendaciones remitidas por el Banco del Bienestar.

Se verificó que los 14 procesos revisados en las visitas de supervisión que realizó el banco a los intermediarios financieros con líneas de crédito se centraron en el análisis del funcionamiento y estructura del Gobierno Corporativo de la institución, que se evaluó en el 100.0% (16) de las visitas, la administración de riesgos y los procesos y productos de crédito en el 93.8% (15); el plan de negocios y la administración de riesgos en el 68.8% (11); mientras que, en menor proporción, se revisaron los procesos vinculados con los nuevos productos, manuales y el seguimiento del crédito, que sólo estuvieron presentes, cada uno, en el 6.3% (1) de las visitas.

Como parte de las actividades emprendidas en el marco de las visitas de seguimiento, el Banco del Bienestar debe realizar una muestra aleatoria para revisar la integración de expedientes, a fin de identificar que éstos se encontraran armados correctamente con la información proporcionada por los clientes, por lo que, con la revisión de los reportes y las Cartas de Hallazgos de las visitas, se verificó que la institución fiscalizada acreditó que revisó 14 muestras a 14 sociedades, compuestas de 945 expedientes. Para la revisión, la entidad fiscalizada tomó en cuenta la lista de los documentos mínimos que deben tener los expedientes de crédito de acuerdo con el manual de crédito y demás lineamientos de cada intermediario, por lo que determinó que el 78.6% (11) de las sociedades revisadas cumplieron con la integración de sus expedientes de acuerdo con lo que se establece en sus manuales de crédito, mientras que para el 21.4% (3) se identificaron deficiencias en la integración de los documentos revisados, siendo el aspecto de las garantías, relativo a los pagarés endosados a favor del Banco del Bienestar, el más recurrente. Asimismo, se verificó que todas las observaciones se asentaron en los reportes de las visitas, pero sólo se

formularon recomendaciones en la materia para 2 de las sociedades revisadas, toda vez que la tercera presentó las justificaciones correspondientes y solventó los hallazgos de forma virtual al término de la visita.

Asimismo, de la revisión de las cartas de hallazgos de las visitas de supervisión realizadas por el Banco del Bienestar en 2020, se identificaron las áreas de oportunidad detectadas que fueron asentadas en 139 hallazgos, los cuales, el banco acreditó mediante 13 Cartas de Observaciones a las Entidades Financieras correspondientes a 13 visitas.

Los 139 hallazgos que el Banco del Bienestar detectó se relacionaron con los errores que las entidades supervisadas presentaron, principalmente, en tres rubros: su estructura, las operaciones que realizaban y su normativa. El 84.9% (118) de los hallazgos se concentró en tres tipos: las deficiencias en su estructura organizacional y funcional, que representó el 37.4% (52) del total, toda vez que no contaron con comités de riesgos o administración, mientras que las cadenas de mando establecidas podían representar posibles conflictos de interés al concentrar varias funciones en una sola persona o que no disponían de consejeros independientes en los órganos de gobierno de las entidades; en las operaciones, con el 30.2% (42), que se refirieron a errores en la integración de expedientes de crédito, deficiencias en las plataformas financieras, inexistencia o débiles políticas de mitigación y monitoreo de riesgos, así como con el lanzamiento y promoción de productos que las entidades financieras buscaban ofrecer a la población, y en lo relacionado con los lineamientos que rigen el funcionamiento y operaciones de las entidades financiadas por el banco, con un 17.3% (24), referente a la desactualización o inexistencia de manuales de procedimientos o de metas y objetivos cuantificables que permitieran medir el desempeño de las entidades; mientras que el 15.1% (21) del total correspondieron a la suficiencia y oportunidad de los reportes, infraestructura tecnológica, estructura accionario y procesos bien estructurados.

Respecto de las 3 visitas restantes, para 2 no se identificaron hallazgos y recomendaciones por reportar por lo que no fue necesaria la elaboración de la carta de hallazgos, mientras que para la última, la revisión terminó en septiembre de 2020 cuando la sociedad entregó la información adicional solicitada resultado de la visita, pero en octubre de dicho ejercicio se liquidó el saldo de la línea de crédito, por lo que los hallazgos se incluyeron en el reporte interno y no fueron enviados a la entidad puesto que ya no contaba con obligaciones con el banco.

En la evidencia de la supervisión se destacó el cumplimiento de las sanas prácticas de los supervisados en términos de procesos bien estructurados y normados, la conformación de la estructura accionaria, así como áreas de oportunidad en la generación y mejora de los reportes y la regularidad con que éstos se emiten y entregan al Banco del Bienestar.

Asimismo, en el análisis de las Cartas de Observaciones a las Entidades Financieras con las recomendaciones y/o requerimientos, se identificó que los incumplimientos detectados mediante las visitas de inspección realizadas en 2020 derivaron en 129 recomendaciones

que se refirieron principalmente al fortalecimiento de las áreas de las entidades supervisadas.

La recurrencia de las recomendaciones giró en torno al fortalecimiento de las áreas con el 24.8% (32), el requerimiento de información al banco con el 19.4% (25); el fortalecimiento de los procesos con el 15.5% (20) donde se busca que las plataformas operen con suficiencia: se reclasifiquen cuentas de clientes o se realicen modificaciones a los expedientes de los mismos; para que con oportunidad y regularidad se generen y emitan reportes con el 14.0% (18), así como para que se realicen modificaciones a las cadenas de mando y de funciones de los empleados con el 9.3% (12), a fin de evitar posibles conflictos de interés en las áreas donde se desempeñan. De lo anterior se concluye que el banco realizó el seguimiento de los intermediarios con los que mantuvo líneas activas a 2020.

4.2) Monitoreo

El monitoreo que realizó el Banco del Bienestar se refiere a un análisis sistemático de la situación del acreditado. Para los créditos de primer piso, se realizó por medio de la vigilancia a la cartera de crédito y a la búsqueda de los acreditados. En cuanto al segundo piso, concierne a la observación del curso de las alertas tempranas para detectar posibles anomalías en el comportamiento financiero de las Entidades Financieras (EF) que tienen líneas activas con el banco.

a) Primer piso

Respecto del monitoreo a los créditos de primer piso, el banco señaló que, en 2020, éste se realizó para verificar la situación de la cartera de los créditos otorgados en años anteriores. Respecto del Programa Crédito a Trabajadores de la Educación (REFIN), que fueron créditos colocados en 2014 y 2015, el banco realizó labores de monitoreo con una periodicidad mensual, divididas en dos etapas: en la primera se recibió la extracción del estatus de la base de datos de la Plataforma Tecnológica del Banco del Bienestar y se envió a un despacho externo para la realización de llamadas de requerimientos de pago y, en una segunda etapa, se recibieron los resultados de la gestión mensual por parte del despacho externo de cobranza que realizó, para después agilizar el proceso de gestión de la autorización de castigos, para los créditos no recuperables, para ello el banco remitió las bases de datos de los acreditados a los que se les hizo la llamada y el resultado de éstas.

b) Segundo Piso

El Banco del Bienestar realizó el monitoreo de 14 entidades financieras con líneas de créditos activas a 2020, por lo que se revisó la información remitida de manera mensual por las entidades financieras, así como las alertas tempranas que se generaron a partir de ésta, con lo que se revisó que se realizó la semaforización de la situación financiera de las entidades, como se muestra a continuación:

SEMAFORIZACIÓN DE LAS ALERTAS TEMPRANAS EMITIDAS POR EL BANCO DEL BIENESTAR, 2020

Sector	Entidad Financiera	Periodo de revisión										
		Enero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
SOFIPO	EF 1	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E
	EF 2	E	E	E	E	D	E	E	E	C	C	P
	EF 3 ^{1/}	E	E	E	E	E	S.I.	E	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
SOFOMES	EF 4	E	E	E	P	P	P	P	P	C	C	P
	EF 5	E	E	E	P	P	P	P	P	P	E	P
	EF 6	E	E		P	P	P	P	P	P	E	P
	EF 7	E	P	P	P	P	P	E	P	P	P	P
	EF 8	E	E	P	E	E	E	E	E	P	P	P
	EF 9	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
	EF 10	E	P	P	P	P	P	C	P	P	C	S.I.
	EF 11	P	P	P	P	P	P	P	P	C	C	S.I.
	EF 12	P	P	P	C	C	C	C	C	C	S.I.	S.I.
	EF 13	E	P	P	C	C	C	C	C	S.I.	S.I.	S.I.
	EF 14	C	C	C	C	C	C	C	S.I.	C	C	C

FUENTE: Elaborado por la Auditoría Superior de la Federación con base en el documento "Presentación del resultado del monitoreo de las entidades financieras con línea activa de crédito con el Banco del Bienestar" de abril, junio y diciembre de 2020, en las "Tarjetas de Monitoreo" correspondientes a junio y diciembre de 2020, en la Presentación del Resultado del Monitoreo de las entidades financieras con línea activa de crédito con el Banco del Bienestar de abril y junio de 2020, remitidos por el Banco del Bienestar.

^{1/} La entidad financiera 3 liquidó su crédito con el Banco del Bienestar el 14 de septiembre de 2020, por lo que, a partir de ese mes, la entidad dejó de mantener obligaciones de envío de información financiera (insumo para la elaboración del monitoreo mensual) al no contar con una línea de crédito con el banco.

EF: Entidad Financiera

E: Estable.

P: Preventivo.

C: Correctivo.

S.I. Sin Información.

n.a. No aplica.

Se verificó que, en 2020, el Banco del Bienestar generó las alertas tempranas mensuales derivadas del análisis de la información financiera que remitieron 14 entidades financieras al banco y, como resultado de ello, realizó 2 tarjetas de monitoreo general con corte a junio y diciembre del año de fiscalización, la presentación del resultado del monitoreo de las entidades financieras con línea activa de crédito con el Banco del Bienestar al Comité de Crédito; notas adicionales de situación financiera y atentas notas a las entidades financieras. Al respecto, el banco señaló que en febrero de 2020 no realizó un reporte con la semaforización, sin embargo, analizó la información proveniente de sus acreditados, así como las tarjetas de monitoreo.

Asimismo, señaló que, para los últimos meses del año, cuatro entidades no remitieron información, por lo que no se realizaron las alertas tempranas, lo cual se vio reflejado en su semaforización, mientras que una liquidó su línea de crédito en septiembre de 2020 y quedó sin la obligación de remitir información los meses restantes del año. Referente al monitoreo realizado al INFONACOT, relativo al crédito que se otorgó en 2020, el banco

acreditó la realización de las tarjetas de monitoreo de dicha entidad con base en la información remitida por ésta de manera trimestral (marzo, junio, septiembre y diciembre de dicho año), de acuerdo con lo establecido en el contrato de crédito.

Con el análisis de la información mensual remitida por las entidades, el banco detectó un efecto en la salud financiera de éstas, ya que la emergencia sanitaria generó, durante el segundo trimestre de 2020, una presión en sus carteras dada la incidencia de morosidad de los clientes a consecuencia de la afectación económica generalizada. Además, el banco señaló que, durante los meses de abril, mayo y junio de 2020, tres de las instituciones presentaron solicitudes de prórroga o diferimiento de pago de sus compromisos ante las afectaciones de liquidez.

También, se verificó que el Banco del Bienestar emitió notas sobre el comportamiento particular de las entidades con incidencias relevantes, derivadas del incremento de la solicitud y revisión de los reportes de información crediticia de las entidades y de la búsqueda de información adicional para conocer el comportamiento de colocación, recuperación y pagos próximos a otros fondeadores, con el fin de contar con información adicional respecto de posibles deterioros financieros que pudieran afectar el pago. En las notas se incluyó un análisis de la situación financiera, de los incumplimientos contractuales, la consulta del historial de crédito de la entidad, así como un apartado de consideraciones finales y de riesgo, en los cuales se emitieron consideraciones relacionadas con su situación.

c) *Garantías*

El Banco del Bienestar señaló que, para el ejercicio fiscal 2020, no realizó el otorgamiento de garantías, debido a que el Piloto del Programa de Garantía de Primeras Pérdidas, que fue el producto para otorgar garantías por el entonces BANSEFI, fue implementado en años anteriores, teniendo una vigencia de 5 años la cual concluyó en 2020, por lo que no tuvo nuevas operaciones al no contar con garantías disponibles por ejecutar y tampoco hubo solicitudes por parte de sociedades para productos de garantías; no obstante, el seguimiento y monitoreo que realizó en 2020 incluyó a dos de las entidades financieras que participaron en dicho programa mediante el cual se revisó su situación financiera, así como las líneas activas que mantenía con el banco.

2020-2-06HJO-07-0061-07-003 **Recomendación**

Para que el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., realice un estudio o diagnóstico de sus productos para otorgar financiamiento, con el fin de identificar si son suficientes para ofrecer los créditos de primer y segundo piso, las garantías a los integrantes del Sector (conforme a la demanda del mismo), así como una estrategia de promoción para introducir los productos de primer y segundo piso y garantías, las etapas de atención para cada segmento objetivo, el despliegue de cobertura y la definición de productos adaptados y específicos por estrato de mercado, para que, con los resultados obtenidos, se continúe con la colocación de créditos de primer y segundo piso, así como de garantías al Sector, a fin de dar cumplimiento al objeto de promover y facilitar el acceso al financiamiento, ofrecer

instrumentos y servicios financieros de primer y segundo piso, en términos de los artículos 30, párrafo tercero, de la Ley de Instituciones de Crédito; 3, párrafo primero, y 36, fracción VII, de la Ley Orgánica del Banco del Bienestar; del numeral 1.1.3, objetivo de la Dirección de Promoción, Apartado IX- Objetivos y Funciones de las Áreas, del Manual General de Organización de BANSEFI, y del apartado II de los Criterios para definir a las personas físicas y morales integrantes del sector al que debe atender la institución, con base en el artículo 2 de la Ley Orgánica de BANSEFI.

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

2020-2-06HJO-07-0061-07-004 **Recomendación**

Para que el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., implemente los mecanismos que garanticen contar con información actualizada, confiable, útil e integra del cumplimiento de las metas de los indicadores "Promoción de financiamiento a Entidades Financieras no Bancarias y Gobierno" del Programa presupuestario E010, y "Porcentaje de crédito colocado a personas físicas" y "Porcentaje de personas físicas a las que el Banco del Bienestar otorga crédito" del Programa presupuestario E015, a fin de contar con medios de verificación confiables que permitan medir el cumplimiento del objeto del banco, en términos del numeral 22. Información y Comunicación de los Objetivos y Lineamientos del Sistema de Control Interno del Banco del Bienestar.

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

Resultado 9 - Acción 2020-2-06HJO-07-0061-07-011

3. *Asistencia técnica y capacitación*

La Ley Orgánica del Banco del Bienestar (LOBB) establece como mandato realizar funciones de banca social, entre ellas, proporcionar asistencia técnica y capacitación a los integrantes del Sector.^{19/} Asimismo, para 2020, el Banco del Bienestar dio seguimiento a los planes de mejora diseñados en el ejercicio anterior, y señaló que con ello se promovió el fortalecimiento y desarrollo de las Sociedades del Sector de Ahorro y Crédito Popular que forman parte integral del Sector, con la finalidad de contribuir en la disminución de la situación de desigualdad social en México mediante los servicios de consultoría especializada y capacitación en temas prioritarios como son los procesos operativos,

^{19/} En el artículo 2 de la Ley Orgánica del Banco del Bienestar, se establece que "se entenderá por Sector: Al conformado por las personas físicas y morales que, de acuerdo con los criterios definidos por el Consejo Directivo, tengan acceso limitado a los servicios financieros por su condición socioeconómica o ubicación geográfica, y a las personas morales a que se refieren la Ley de Ahorro y Crédito Popular y la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo."

governabilidad, control interno, planeación estratégica y financiera, fortalecimiento del proceso crediticio y de cobranza, adecuación a los principios de contabilidad, administración de riesgos, prevención de lavado de dinero, rentabilidad de sucursales, educación financiera, cultura contributiva y el cumplimiento de la normatividad aplicable, entre otros.

Es importante señalar que, hasta 2018,^{20/} el Programa de Asistencia Técnica y Capacitación (PATYC) operó mediante el otorgamiento de apoyos en materia de asistencia técnica y capacitación a las sociedades del Sector, mientras que, en 2019,^{21/} sólo brindó apoyo a 10 sociedades mediante un diagnóstico para identificar su situación financiera y operativa, y en 2020 se dio seguimiento mediante actividades de asistencia técnica a los planes de mejora de esas sociedades del Sector.

En este resultado se evaluó el seguimiento a las actividades de los planes de mejora consideradas en el PATYC 2020 y sus resultados, para contribuir al fortalecimiento financiero y operativo, la expansión y la profesionalización de las sociedades participantes y cumplir con el mandato establecido en la LOBB, por lo que se desarrolla en los apartados siguientes: 1) Planeación de la asistencia técnica; 2) Seguimiento a las actividades de asistencia técnica y 3) Indicador de la asistencia técnica.

1) *Planeación de la asistencia técnica*

El Banco del Bienestar indicó que para 2020, sólo implementó el PATYC, debido a que el Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF) no consideró subsidios para el programa en ese ejercicio; no obstante, acreditó que contrató los servicios de consultoría especializada, por lo que en ese año se erogó un monto de 673.2 miles de pesos, con el propósito de dar seguimiento vía remota a la implementación de las actividades contenidas en los planes de mejora de 9 de las 10 ^{22/} Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (SOCAP) con nivel

^{20/} En su Informe de Resultados de 2017 del Programa de apoyos en materia de Asistencia Técnica y Capacitación (PATYC) dirigidos a las sociedades integrantes del Sector de Ahorro y Crédito Popular y Cooperativo, se señaló como objetivo del programa, el siguiente: "(...) facilitar la transición de las sociedades del Sector para operar dentro del marco regulatorio aplicable, mediante el otorgamiento de apoyos en materia de asistencia técnica y capacitación que les permitan lograr su fortalecimiento financiero y operativo, mejorar la oferta de sus productos y servicios, así como su expansión, principalmente en atención a la población objetivo de zonas donde hay escasa o nula oferta de servicios financieros por otro tipo de intermediarios."

^{21/} En el Informe de Resultados de 2019 del Servicio de consultoría para realizar un proyecto a un mínimo de 5 y hasta un máximo de 10 sociedades de ahorro y crédito popular con nivel de operaciones básico, se estableció el objetivo siguiente: "Realizar a un mínimo de 5 y un máximo de 10 Sociedades de nivel de operaciones básico, un diagnóstico para identificar su situación financiera y operativa, con el fin de poder determinar las áreas de mejora que les permita continuar realizando operaciones de ahorro y préstamo de manera saludable, así como identificar el grado de cumplimiento regulatorio de conformidad con la normatividad vigente aplicable, y con ello contribuir a su fortalecimiento y en su caso, llevarlas a la autorización ante la CNBV."

^{22/} El Banco del Bienestar informó que una sociedad tomó la decisión de declinar la invitación a participar en el programa de seguimiento del plan de mejora mediante el PATYC 2020, debido a que implementó por su cuenta un programa emergente para atender las observaciones del Comité de Supervisión Auxiliar (CSA), derivado de la calificación "C" notificada en 2020.

de operaciones básico.^{23/} Los objetivos del PATYC 2020, así como la descripción de las actividades a las que se dio seguimiento, se muestran a continuación:

OBJETIVOS Y SEGUIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES CONTENIDAS EN LOS PLANES DE MEJORA
DE NUEVE SOCIEDADES ATENDIDAS MEDIANTE EL PATYC 2020

Objetivo General				
Realizar un proyecto de consultoría en materia de asistencia técnica y capacitación, para dar seguimiento vía remota, a la implementación de las actividades descritas en los planes de mejora elaborados en 2019 para un mínimo de 5 y un máximo de 10 Sociedades de Ahorro y Crédito Popular con un nivel de operaciones básico que participaron en el PATYC 2019, y con ello, contribuir en su fortalecimiento financiero y operativo, el cual, les permita mejorar su oferta de servicios financieros y, en su caso, presentar su solicitud de autorización ante la Autoridad de aquellas que la requieran.				
Número	Objetivo particular	Número de Actividades	Actividades a las que se dio seguimiento en 2020	Sociedades atendidas
Total		101	n.a.	9
1	Revisar y asesorar al personal de las sociedades en el desarrollo e implementación de las actividades del plan de mejora.	50	Seguimiento al nivel de cumplimiento de las actividades que responden a la consecución de los objetivos particulares del PATYC para cada sociedad participante, así como de aquellas relacionadas con sus procesos internos, como son: análisis de rentabilidad y evaluación del portafolio de productos, planeación financiera, adecuaciones y mejoras a los sistemas informáticos, capitalización de las sociedades, análisis y aplicación de prácticas comerciales y política de estímulos para los trabajadores.	9
2	Identificar las necesidades del personal que tengan en materia normativa y control interno para el establecimiento de un programa de capacitación específico por sociedad participante.	28	Implementar un Programa General de Capacitación en las sociedades participantes.	9
3	Colaborar en la actualización de los manuales internos de las sociedades de acuerdo con las necesidades que requieran en materia operativa, control interno, crédito y cobranza, políticas de identificación y conocimiento del socio y cliente, código de ética, administración integral de riesgos, así como todo aquello establecido en los planes de mejora.	8	Apoyar a las sociedades en la revisión de los procesos internos y la elaboración y actualización de manuales.	8

^{23/} Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (SOCAP) con nivel de operaciones básico, que de acuerdo con lo señalado en el artículo 13 de la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (LRASCAP), son aquellas que no requieren de autorización por parte de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) para realizar operaciones de ahorro y préstamo mientras no rebasen el monto total de activos equivalente a 2.5 millones de Unidades de Inversión (UDIS) (16,514.0 miles de pesos al 31 de diciembre de 2020). Asimismo, en el Anexo Técnico del PATYC 2020 se indicó que las sociedades con nivel de operación básico no requieren la autorización de la CNBV para realizar las siguientes operaciones de ahorro y préstamo: 1) Recibir depósitos de dinero a la vista, de ahorro, a plazo, retirables en días preestablecidos y retirables con previo aviso, de sus clientes(as) o socios(as), incluso considerar menores de edad cuando sus padres o tutores sean socios; 2) Otorgar préstamos a sus clientes(as) o socios(as), y 3) Transmisión de dinero con sus clientes(as) o socios(as), siempre y cuando tales operaciones se sujeten a las disposiciones de carácter general aplicables en dicha materia, ya sea para una SOCAP, Sociedades Financieras Populares (SOFIPO) o Sociedades Financieras Comunitarias (SOFINCO), y que, el ordenante o el beneficiario, sea cliente(a) o socio(a) de la respectiva Sociedad.

Número	Objetivo particular	Número de Actividades	Actividades a las que se dio seguimiento en 2020	Sociedades atendidas
4	Identificar las áreas de oportunidad que no se encuentren establecidas en los planes de mejora y que contribuyan al desarrollo de la operación de las sociedades beneficiarias del proyecto. ^{1/}	n.a.	Definir actividades que respondan a las áreas de oportunidad identificadas mediante el seguimiento de la implementación de las actividades contenidas en los Planes de mejora de cada sociedad.	n.a.
5	Seguimiento al monitoreo financiero y de los principales indicadores de las sociedades participantes.	7	Dar seguimiento mediante la herramienta de monitoreo financiero a los tableros de indicadores financieros.	7
6	Apoyar a las sociedades para llevar a cabo la integración del expediente de solicitud de autorización para su presentación ante el Comité de Supervisión Auxiliar (CSA).	8	Brindar asesoría para el cumplimiento normativo de las sociedades en la integración de carpetas para llevar a cabo su proceso de autorización ante la CNBV. ^{2/}	8

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en la información contenida en el Anexo Técnico del PATYC 2020, los planes de mejora de las 9 sociedades participantes para el PATYC 2020, y el reporte de Actualización mensual de Planes de mejora, proporcionados por el Banco del Bienestar.

^{1/} Las actividades que responden a las áreas de oportunidad identificadas mediante el seguimiento a los planes de mejora de cada sociedad, no se contabilizaron, ya que no corresponden a actividades programadas para dar seguimiento.

^{2/} CNBV: Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

n.a. No aplicable.

Con la revisión del Anexo Técnico del PATYC 2020, así como los planes de mejora elaborados en el ejercicio inmediato anterior, se constató que para el año de revisión se definieron 6 objetivos particulares, los cuales corresponden con los ejes temáticos sobre los cuales se realizó el seguimiento a las actividades definidas en los planes de mejora de las 9 SOCAP participantes.^{24/}

En 2020, el Banco del Bienestar acreditó, mediante el envío de las líneas estratégicas aprobadas en un acuerdo adoptado por el Comité de Operación de ese instituto, así como con una base de datos, que seleccionó de un universo total de 860 sociedades registradas en el Sector de Ahorro y Crédito Popular (SACP), a 30 SOCAP con nivel de operaciones básico que se encontraban muy cerca del límite de activos para mantenerse en ese nivel de selección, de las cuales determinó a las 10 participantes del PATYC 2020, tras aplicar los criterios de elección siguientes: 1) que tuvieran calificación "A" por parte del Fideicomiso Fondo de Supervisión Auxiliar de Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo y de Protección a sus Ahorradores (FOCOOP); 2) que estuvieran cumpliendo con la entrega periódica de su información financiera al FOCOOP; 3) haber sido contactadas para invitarles al proyecto, y 4) que hubieran remitido su manifestación de participar en el proyecto del PATYC. Una vez definidas las sociedades participantes, resultó necesario realizar un diagnóstico integral que les permitiera identificar sus áreas de mejora, con la finalidad de

^{24/} En los planes de mejora de las sociedades participantes, se procedió a definir las estrategias en alineación con los objetivos de las sociedades; asimismo, el siguiente paso consistió en construir planes de acción alineados a dichas estrategias, por lo que se diseñaron proyectos donde se agrupan las actividades específicas que deben realizar las sociedades, la programación de fechas de inicio y fin y el responsable de ejecutarlas.

apoyarlas con la asesoría especializada para estar preparadas en la integración de su solicitud de autorización ante la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV); sin embargo, se detectó la necesidad de generar una estrategia y de contar con criterios para brindar asistencia técnica y capacitación a las personas físicas y morales que integran el Sector.

2) *Seguimiento a las actividades de asistencia técnica*

Se constató que el Banco del Bienestar celebró, en 2020 un contrato con el prestador del servicio, el cual se encargó de realizar las acciones de seguimiento señaladas en el Anexo Técnico del PATYC 2020, por lo que en este apartado se revisó el avance en las actividades de los planes de mejora, en cumplimiento de los objetivos particulares del programa.

2.1 *Desarrollo e implementación de las actividades en los planes de mejora*

Respecto del objetivo particular del PATYC 2020 consistente en “revisar y asesorar al personal de las sociedades en el desarrollo e implementación de las actividades del plan de mejora”, se verificó que en los planes de mejora de las 9 SOCAP participantes se definieron 101 actividades en beneficio de 13,022 socios o clientes y la administración de 130,938.0 miles de pesos en activos. Asimismo, con la revisión del reporte de Actualización mensual de planes de mejora, se verificó un avance en promedio del 72.5% para las 101 actividades, de los cuales, 55 (54.5%) se reportaron como concluidas, 30 (29.7%) con un avance parcial y 16 (15.8%) actividades se reportaron sin avance. Los planes de mejora establecieron actividades a corto, mediano y largo plazo, como una guía de los aspectos relevantes que las sociedades deben atender conforme a sus posibilidades. El Banco del Bienestar informó que, debido a la duración del programa, sólo dio seguimiento al avance de acciones en el año de revisión ya que, si bien en algunos casos se establecieron fechas tentativas durante 2020, por los efectos de la pandemia del COVID-19, se vieron afectadas las actividades programadas.

En el Informe de Resultados del Servicio de Consultoría de 2020 para dar seguimiento vía remota a los planes de mejora elaborados en 2019, se presentaron los principales avances de la implementación de las actividades por cada sociedad, entre los que destacan el seguimiento a los procesos de autorización ante la CNBV de dos sociedades participantes,^{25/} la implementación del uso de herramienta de monitoreo financiero para la toma de decisiones, el diseño e implementación de manuales operativos, la elaboración de planes estratégicos para ejercicios posteriores, la asesoría en el cumplimiento de la Ley Federal para la Prevención e Identificación de Operaciones con Recursos de Procedencia Ilícita (LFPRIORPI) y la participación en actividades de capacitación.

^{25/} Las SOCAP con nivel de operaciones básico, cuando se encuentren correctamente administradas y presenten controles adecuados, pueden solicitar su autorización ante la CNBV.

2.2 Programa de capacitación

Para dar cumplimiento del objetivo particular del PATYC 2020 referente a “identificar las necesidades del personal que tengan en materia normativa y control interno para el establecimiento un programa de capacitación específico por sociedad participante”, en 2020 el Banco del Bienestar acreditó con el Informe de Resultados del Servicio de consultoría para dar seguimiento vía remota a los planes de mejora, los listados y constancias de participación remitidos, así como materiales didácticos y fotografías, que se implementó un programa de capacitación consistente en la impartición de 4 talleres dirigido a 84 integrantes operativos y directivos de las 9 SOCAP atendidas mediante el PATYC. Asimismo, se constató que, de los 84 participantes, el 100.0% participó en el taller de Prevención de Lavado de Dinero y Financiamiento al Terrorismo (PLDFT), 74 (88.1%) participaron en los talleres de Control Interno y Normatividad, y 22 (26.2%) en el taller de Criterios Contables Especiales, el cual se dirigió únicamente a 3 sociedades, que fueron las que aplicaron dichos criterios en sus operaciones, como parte de las medidas de contención de los efectos económicos adversos a la pandemia del COVID-19, y fue acreditado por los 22 (100.0%) participantes atendidos.

En el taller de PLDFT se abordaron los elementos para la detección e identificación de operaciones con recursos de procedencia ilícita; en el de Control Interno, se revisaron las consideraciones sobre la formalización de operaciones, registros contables, procesos crediticios y gobernabilidad, para el adecuado ambiente de control al interior de las sociedades; para el caso del taller de Normatividad, se presentaron las diversas legislaciones en materia de regulación, supervisión e intervención en las sociedades con un nivel de operaciones básico; por último, en el taller de Criterios Contables Especiales se desarrollaron las particularidades de registros contables en los supuestos de reestructuras o renovaciones, derivadas de la pandemia COVID-19.

2.3 Actualización de los manuales internos de las sociedades

En cuanto al objetivo particular del PATYC 2020 que consistió en “colaborar en la actualización de los manuales internos de las sociedades de acuerdo con las necesidades que requieran en materia operativa, control interno, crédito y cobranza, políticas de identificación y conocimiento del socio y cliente, código de ética, administración integral de riesgos, así como todo aquello establecido en los planes de mejora”, el Banco del Bienestar acreditó, mediante los informes de resultados del PATYC 2020 y los acuses de recepción de los informes y entregables a las sociedades, que remitió paquetes de modelos de manuales a las 9 SOCAP participantes, de acuerdo con lo siguiente: 4 (44.4%) sociedades recibieron el paquete para SOCAP básica, 3 (33.3%) sociedades para SOFINCO básica y 2 (22.2%) para sociedades en proceso de autorización. En todos los casos, los paquetes incluyeron modelos de manuales en materia de Control interno, Crédito y cobranza, Políticas de identificación y conocimiento del socio o cliente, Código de ética y Administración integral de riesgos, de acuerdo con la figura jurídica de la sociedad y el nivel de operaciones.

Asimismo, en la revisión de los informes de resultados del PATYC 2020 y del reporte de Actualización mensual de planes de mejora emitido en diciembre de 2020, se identificó que todas las sociedades participantes contaron con actividades en sus planes de mejora, o bien, se definieron como resultado de las áreas de oportunidad identificadas, para la elaboración o actualización de manuales operativos en los temas antes señalados. El principal avance se identificó en la elaboración de manuales para 2 sociedades sobre la identificación y conocimiento del socio o cliente, para dar cumplimiento con lo establecido en la LFPRIORPI y para 3 sociedades, sobre Criterios Contables Especiales, en el marco de las particularidades de registros contables en los supuestos de reestructuras o renovaciones, derivadas de la pandemia COVID-19.

2.4 Áreas de oportunidad identificadas

Respecto del objetivo particular del PATYC 2020 que se refiere a “identificar las áreas de oportunidad que no se encuentren establecidas en los planes de mejora y que contribuyan al desarrollo de la operación de las sociedades beneficiarias del proyecto las áreas de oportunidad identificadas en las sociedades participantes”, con el análisis del Primero y Segundo Informes de los Servicios de Consultoría para dar seguimiento vía remota a los planes de mejora elaborados en el ejercicio inmediato anterior, se verificó que fueron diseñadas 34 actividades con el objetivo de atender las áreas de oportunidad identificadas en el seguimiento que se le dio a las 9 SOCAP participantes, las cuales se programaron para aplicarse en ejercicios posteriores. Las principales actividades para implementar se refieren a contar con un tablero de resultados orientado a la toma de decisiones, el seguimiento en el proceso de autorización para los ejercicios fiscales posteriores, la actualización de manuales operativos, la revisión de los Programas Generales de Operación (PGO), la implementación de políticas de atención a personas indígenas y el apoyo para el cumplimiento de la LFPRIORPI.

2.5 Monitoreo financiero

Para dar cumplimiento al objetivo particular del PATYC 2020 “Seguimiento al monitoreo financiero y de los principales indicadores de las sociedades participantes”, el Banco del Bienestar, mediante el prestador del servicio dio seguimiento a los resultados reportados por las 9 SOCAP participantes respecto del estado de sus indicadores financieros mediante la herramienta de monitoreo financiero para la toma de decisiones oportunas, la cual fue implementada en el marco de las actividades para desarrollar los planes de mejora.

Con la revisión de los Informes de resultados del PATYC 2020, así como el reporte de análisis de indicadores financieros, se verificó que los resultados de las 9 sociedades participantes para los indicadores financieros fueron reportados en distintos periodos, previos al término del PATYC 2020, toda vez que 3 (33.3%) sociedades reportaron por última vez en 2020 sus indicadores financieros en el mes de septiembre, 4 (44.4%) en octubre y 1 (11.1%) en noviembre, todos de 2020; asimismo, 1 (11.1%) sociedad emitió su último reporte en junio de ese año debido a que inició un proceso de migración contable a un nuevo core bancario, situación que le impidió emitir reportes posteriores durante el año. De igual forma, el banco

señaló que el PATYC concluyó en noviembre de 2020, por lo que sólo se contó con información a esa fecha; asimismo, señaló que la herramienta de monitoreo financiero les permitió a las sociedades alimentar su información en los periodos que reportaron, a fin de facilitar la toma de futuras decisiones.

Los reportes de los indicadores financieros proporcionados por las sociedades participantes, en los informes de análisis de indicadores financieros de las nueve SOCAP del PATYC 2020, emitieron recomendaciones considerando las afectaciones por la emergencia sanitaria de ese año, las cuales se refieren a mantener prudencia en la colocación de cartera, buscar alternativas de recuperación o reestructuración de la cartera vencida, optimizar los gastos administrativos y promoción en función del volumen de colocación de cartera actual,^{26/} así como aplicar políticas de gestión de cobranza. Asimismo, para el caso de dos sociedades participantes, sociedades que no se vieron afectadas por la emergencia sanitaria, se recomendó mantener un seguimiento continuo de la cartera para evitar problemas de morosidad, así como cuidar la colocación de créditos nuevos.

2.6 Apoyo en el proceso de solicitud de autorización ante la CNBV

Para dar respuesta al último objetivo particular del PATYC 2020 referente a “apoyar a las sociedades para llevar a cabo la integración del expediente de solicitud de autorización para su presentación ante el Comité de Supervisión Auxiliar”, se identificaron dos sociedades participantes que iniciaron su proceso de solicitud de autorización ante la CNBV.

De acuerdo con el análisis de los informes y entregables de las dos SOCAP participantes que iniciaron su proceso de autorización ante la CNBV en 2020, se constató que dos sociedades presentaron su solicitud de autorización ante la CNBV, como resultado del objetivo establecido desde el diseño de sus planes de mejora durante el ejercicio previo al de revisión. La asistencia técnica en ambos casos se orientó a desarrollar y dar cumplimiento a los requerimientos del organismo evaluador, a fin de actualizar los planes de mejora para los ejercicios posteriores.

Asimismo, en los informes de resultados del PATYC 2020, así como en el reporte de Actualización mensual de Planes de mejora, se verificó que la asistencia técnica en apoyo en el proceso de solicitud de autorización ante la CNBV no fue exclusiva para estas sociedades, ya que, durante 2020, 6 sociedades más implementaron actividades con el objetivo de avanzar en su cumplimiento normativo y presentar su solicitud de autorización en el mediano plazo.

^{26/} En los informes de análisis de indicadores financieros, el Banco del Bienestar indicó que, considerando que ante la situación actual de emergencia sanitaria la colocación de cartera representa un mayor riesgo de recuperación, por lo que seguramente la sociedad no podrá aumentar sus niveles de colocación en estos momentos, es necesario que se optimicen los gastos administrativos en función al volumen actual.

3. *Indicador de la asistencia técnica*

El Banco del Bienestar acreditó que, en 2020, dispuso de un indicador relacionado con las actividades de asistencia técnica y capacitación denominado “Porcentaje de avance de la revisión de entregables del programa dirigido al fortalecimiento de las Sociedades” del Pp F035 “Programa de Inclusión Financiera”, reportado en la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR), donde se verificó que estuvo directamente relacionado con las actividades de asistencia técnica y capacitación desarrolladas mediante el PATYC en 2020, en el cual se reportó un 90.0% en los entregables de las SOCAP participantes, indicando como principal motivo del avance de la meta, que sólo se atendieron a 9 de las 10 sociedades previstas.^{27/}

2020-2-06HJO-07-0061-07-005 **Recomendación**

Para que el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., defina una estrategia para que brinde la asistencia técnica y capacitación a las personas físicas y morales que integran el Sector, y defina los criterios para delimitar el tipo y número de personas físicas y morales que se atenderán en los ejercicios posteriores, a fin de fortalecer el proceso de asistencia técnica y capacitación a todos los integrantes del Sector, en términos de lo descrito en los artículos 3, párrafo primero, y 7, fracción III, de la Ley Orgánica del Banco del Bienestar.

4. *Inclusión financiera*

La Política Nacional de Inclusión Financiera (PNIF) y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV) refieren a la Inclusión Financiera (IF) como el “acceso y uso de servicios financieros formales bajo una regulación apropiada que (...) promueva la educación financiera para mejorar la capacidad financiera de todos los segmentos de la población.”^{28/}

Asimismo, el Banco del Bienestar tiene como misión institucional “Crear una banca ética y social para hacer efectivo el derecho de acceso (...) a la inclusión económica, social y financiera, (...)”, así como la visión de “Ser la institución de banca social del Estado Mexicano que promueva el acceso universal a servicios financieros, para la inclusión (...), con la mayor cercanía territorial en las regiones del país.”^{29/}

Al respecto, el Banco del Bienestar si bien no contó en 2020 con una estrategia programática específica en materia de inclusión financiera en la que se definieran las

^{27/} En 2020, una sociedad declinó la invitación a participar en el PATYC para el seguimiento de su plan de mejora, por lo que el prestador del servicio solo brindó el servicio de consultoría especializada a 9 SOCAP con un nivel de operaciones básico.

^{28/} Definición indicada en la **Política Nacional de Inclusión Financiera**, Ciudad de México, 11 de marzo de 2020, Pp. 12; y señalada por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores en su sitio oficial de internet en el apartado **Inclusión Financiera**, consultado en línea el 21 de mayo de 2021, disponible en <https://www.gob.mx/cnbv/acciones-y-programas/inclusion-financiera-25319>

^{29/} **Misión y Visión**, Banco del Bienestar, consultado en línea el 21 de mayo de 2021, disponible en <https://www.gob.mx/bancodelbienestar/que-hacemos>

acciones a implementar, en dicho ejercicio se trabajó en la elaboración del Programa Institucional del Banco del Bienestar 2020-2024, el cual al 31 de diciembre de 2020, no se había emitido pero ya preveía las estrategias, acciones puntuales e indicadores a ejecutar que guiarán sus acciones en los ejercicios subsecuentes respecto del fomento de la inclusión financiera mediante el acceso y uso de productos y servicios financieros, y el robustecimiento en el acceso a la educación y formación financiera, a fin de procurar mejores condiciones a los integrantes del Sector.

Con el fin de analizar si las actividades realizadas por el banco en 2020 fomentaron la inclusión financiera mediante el fomento al acceso y uso de servicios financieros, así como con la educación financiera, se desarrollaron los apartados siguientes: 1) Acceso a los servicios financieros, 2) Uso de los servicios financieros, 3) Educación financiera, y 4) Cumplimiento de metas en corresponsales y educación financiera.

1) *Acceso a los servicios financieros*^{30/}

En el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2019-2024 se indicó que la gran mayoría de la población que se encuentra en situación de pobreza carece de acceso al sistema bancario y que en muchos municipios del país no existe una sola sucursal de instituciones financieras y ni siquiera un cajero automático, por lo cual se creó el Banco del Bienestar, quien, además de ofrecer servicios bancarios a los beneficiarios de los programas sociales, tendría a su cargo la ampliación de sus sucursales hasta alcanzar siete mil en todo el territorio nacional.^{31/}

Con el fin de verificar el avance del Banco del Bienestar en la implementación de estrategias en busca de alcanzar su objetivo de creación, se solicitó al banco los instrumentos normativos y acciones que implementó para facilitar el acceso e incrementar la cobertura de sus servicios financieros en 2020. Al respecto, la entidad fiscalizada indicó que para facilitar el acceso e incrementar la cobertura de los servicios financieros en dicho ejercicio, implementó la construcción de sucursales en atención al Plan de Expansión 2020-2021,^{32/} y que conforme al “Acuerdo por el que se instruye a las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal a coordinarse para seleccionar los bienes inmuebles de la Federación y ponerlos a disposición del banco en la instalación de sucursales”,^{33/} se instruyó la construcción de 2,700 sucursales. Sin embargo, en dichos documentos no se establecieron las atribuciones de la entidad fiscalizada en relación con la expansión de su

^{30/} Se refiere a la penetración del sistema financiero en cuanto a la infraestructura disponible para ofrecer servicios y productos financieros, esto es, a los puntos de contacto entre las instituciones financieras (canales de acceso) y la población, desde una perspectiva de oferta. **Comisión Nacional Bancaria y de Valores**, consultado en línea el 21 de mayo de 2021, disponible en <https://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Paginas/Descripci%C3%B3n.aspx>

^{31/} **Creación del Banco del Bienestar**, en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, publicado el 12 de julio de 2019, disponible en línea en: http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5565599&fecha=12/07/2019.

^{32/} Aprobado por el Consejo Directivo del Banco del Bienestar el 17 de enero de 2020.

^{33/} Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de febrero de 2020.

infraestructura mediante la construcción de sucursales, toda vez que en ellos únicamente se definen las atribuciones de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, la Coordinación General de Programas para el Desarrollo de la Presidencia de la República, la Secretaría de la Defensa Nacional y la Secretaría de Bienestar para la selección, construcción y puesta a disposición de los bienes inmuebles al Banco del Bienestar en la instalación de sucursales.

Asimismo, el banco reportó que operó 433 sucursales bancarias en 2020, las mismas con las que laboró en 2019; y que se construyeron 427 sucursales nuevas en atención al Plan de Expansión 2020-2021, sin embargo, se identificó la necesidad de definir las causas por las cuales estas últimas no se pusieron en operación, así como el documento normativo o programático donde se indique cuál es su participación en la construcción, equipamiento, operación o desarrollo de sucursales derivado del Plan de Expansión 2020-2021, a fin de contar con la infraestructura necesaria para la prestación de servicios en las distintas regiones del país. Al respecto, el Banco del Bienestar acordó que el mecanismo para la atención de lo observado consistirá la implementación de una estrategia para facilitar el acceso e incrementar la cobertura de los servicios financieros mediante el aumento de infraestructura, de la que se definirán las actividades, la participación y responsabilidad del banco respecto de la expansión, desarrollo, operación y equipamiento de sucursales; la evidencia de la elaboración de un cronograma y de las minutas de trabajo realizadas en el marco de la elaboración de dicha estrategia; así como la presentación de los convenios realizados con la SEDENA respecto de la construcción de sucursales, los lineamientos de entrega recepción entre SEDENA y el Banco del Bienestar, y los lineamientos de entrega recepción entre el área de Recursos Materiales y la Dirección General Adjunta de Banca Social, del Banco del Bienestar, en donde se identifiquen sus atribuciones en materia de infraestructura.

También, el Banco del Bienestar indicó que realizó acciones para favorecer el acceso a servicios financieros mediante corresponsales y cajeros automáticos, toda vez que al cierre del mes de diciembre de 2020 contó con un total de 6,254 corresponsales bancarios habilitados en operación y administrados por Telecomunicaciones de México (TELECOMM) y la Red YASTÁS, lo que representó un incremento de 579 puntos de acceso respecto de los registrados al cierre del año 2019, y que contó con un total de 129 cajeros automáticos en 2020. Al respecto, se requiere contar con planes o convenios en los que se establezcan compromisos en relación con el número de corresponsales y cajeros automáticos, a cuánta población beneficia y en qué medida éstos tienen acceso a los servicios financieros, y si los corresponsales son suficientes para ampliar y optimizar su cobertura en las zonas o regiones que fueron incorporados. Al respecto, el Banco del Bienestar acordó que el mecanismo para la atención de lo observado será la implementación de una estrategia de expansión de corresponsales, en la que se establecen los objetivos, compromisos y acciones a cargo del Banco del Bienestar, a fin de facilitar el acceso e incrementar la cobertura mediante el aumento de corresponsales; así como la presentación del cronograma, minuta y evidencias de trabajo de las actividades realizadas para la elaboración de la estrategia.

2) *Uso de los servicios y productos financieros*^{34/}

En 2020, el Banco del Bienestar, como institución de banca social, estuvo facultada para promover y comercializar sus programas y productos de ahorro y financiamiento, así como de difundirlos por medio de sus programas de publicidad y propaganda. A fin de analizar si las actividades de promoción y difusión realizadas por el banco en dicho ejercicio fomentaron la inclusión financiera mediante el uso de sus servicios, se desarrollaron los apartados siguientes: 2.1 Comercialización y promoción de productos y servicios del Banco del Bienestar y 2.2 Difusión de los productos y servicios del Banco del Bienestar.

2.1. *Comercialización y promoción de productos y servicios del Banco del Bienestar*

En lo que refiere a las actividades de promoción para el incremento del uso de los servicios y productos financieros, el Banco del Bienestar acreditó contar con 7 productos y servicios de ahorro en 2020; asimismo, informó que se obtuvo a ese año un total de 20,350,265 cuentas y un saldo de captación de 25,362,801.8 miles de pesos respecto de los productos de ahorro, reflejándose un aumento del 7.4% (1,516,900) en cuentas y del 15.5% (3,933,990.9) miles de pesos en el saldo de captación respecto del 2019. Sin embargo, se requiere contar con una estrategia definida para la comercialización de sus productos y servicios en la que se definan las necesidades de productos de ahorro, así como las acciones y procedimientos de promoción para atenderla; además, de medir el impacto de dichas actividades en el aumento en cuentas de ahorro, en el saldo de captación obtenido y su contribución en el incremento del uso de sus servicios y productos del banco en zonas con poca o nula presencia de servicios financieros, así como en dicho aumento en los volúmenes de captación y colocación; como se detalló en el resultado número 1. “Productos de ahorro” de este informe.

En cuanto a los programas de financiamiento, contó con un programa para créditos de primer piso y otro para créditos de segundo piso, los cuales establecieron como parte de su objeto el otorgar financiamiento a las personas físicas y morales integrantes del Sector, respectivamente, mediante los cuales se otorgó un crédito de primer piso a una persona física por un monto de 50.0 miles de pesos y un crédito de segundo piso a una institución de fomento por un monto de 1,200,000.0 miles de pesos en 2020. Asimismo, el Banco del Bienestar acreditó que realizó una prospección mediante un estudio de mercado y envió de solicitudes de financiamiento, evaluación, presentación a órganos colegiados y en su caso autorización para el financiamiento de segundo piso. Sin embargo, se identificó la necesidad de contar con información sobre las acciones de promoción para el crédito de primer piso y con una estrategia en la que se definieran las actividades de promoción a implementar para introducir en el mercado y aumentar el uso de sus productos de crédito de primer y segundo piso durante el 2020, a fin de facilitar el acceso al financiamiento a todos los

^{34/} Se refiere a la adquisición o contratación, por parte de la población, de uno o más productos o servicios financieros, así como a la frecuencia con que son utilizados. Esto se refiere a la demanda de servicios financieros la cual, a su vez, refleja el comportamiento y las necesidades de la población. **Comisión Nacional Bancaria y de Valores**, consultado en línea el 21 de mayo de 2021, disponible en <https://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Paginas/Descripci%C3%B3n.aspx>

segmentos del Sector, como se especificó en el resultado número 2. “Otorgamiento de créditos” de este informe.

2.2. Difusión de los productos y servicios del Banco del Bienestar

En 2020, el Banco del Bienestar estuvo facultado para difundir, mediante sus programas de publicidad y propaganda, los productos financieros diseñados por la Institución. Al respecto, el banco indicó que dispuso del “Programa Anual de Publicidad y Propaganda” para el ejercicio fiscal 2020, éste estuvo enfocado a posicionar y reforzar la imagen del Banco del Bienestar entre el público como el banco de los mexicanos; con la revisión del mismo documento se verificó que se incluyó como parte de sus fines y estrategias la difusión de productos y servicios bancarios mediante la campaña “Banco del Bienestar, el banco de los mexicanos”, para la cual programó un presupuesto de 20,000.0 miles de pesos. Con su implementación se pretendía informar a mujeres y hombres de la población urbana y rural de entre 15 y 80 años, sobre la creación del Banco del Bienestar, posicionando su imagen como el banco encargado de la dispersión de recursos de programas sociales, enfatizando su carácter social y presencia en regiones donde la banca comercial no cuenta con infraestructura, para lo cual incluyó como parte de sus fines promover sus servicios de dispersión de recursos para programas sociales y de remesas a migrantes mexicanos, por medio de tres estrategias: 1) Posicionamiento de la imagen del nuevo Banco del Bienestar, 2) Difusión de productos y servicios bancarios, y 3) Difusión del crecimiento y alcance territorial del Banco de Bienestar.

Respecto de su ejecución, el Banco del Bienestar informó que realizó la campaña “Banco del Bienestar, el banco de los mexicanos” en 2020, y que ésta tuvo el objetivo de posicionar la imagen del banco entre el público como el banco de los mexicanos. Asimismo, como evidencia de la implementación de la campaña “Banco del Bienestar, el banco de los mexicanos”, presentó el “Estudio post-test para la medición de la pertinencia y efectividad de la difusión de la campaña: El Banco del Bienestar, versión El Banco de los Mexicanos”, el cual tuvo como fines corroborar el cumplimiento de los objetivos de la campaña; establecer el nivel de impacto, aceptación y credibilidad de la campaña entre el público objetivo; evaluar el nivel de recordación, comprensión e identificación de los mensajes transmitidos; y determinar la repercusión e identificación de la campaña de comunicación en la percepción e imagen de la entidad emisora; e indicó que dicha campaña sobrepasó la meta de llegar al menos al 20.0% de la población objetivo, al obtener como uno de sus resultados que el 25.0% (397) de los entrevistados para ese estudio afirmaron haber visto, leído y/o escuchado algún anuncio o publicidad del Banco del Bienestar correspondientes a la campaña.

No obstante, se identificó la necesidad de que, con la implementación de dicha campaña, atendiera los objetivos, estrategias, medios de difusión y presupuesto establecidos en el Programa Anual de Publicidad y Propaganda, para realizar la difusión y promoción de sus servicios de dispersión de recursos para programas sociales y de remesas a migrantes mexicanos que se tenía prevista, toda vez que, con la revisión del estudio post-test se identificó que la campaña “Banco del Bienestar, el banco de los mexicanos” se enfocó en

una de las tres estrategias relacionada con el “Posicionamiento de la imagen del nuevo Banco del Bienestar” y se dejó de lado las estrategias de “Difusión de productos y servicios bancarios” y “Difusión del crecimiento y alcance territorial del Banco de Bienestar”, por lo que la información presentada en dicho estudio, así como sus metas y resultados no evidenciaron su efecto en la difusión de sus productos y servicios financieros para el conocimiento e incremento del uso de los mismos, lo cual reflejó un área de mejora.

Además, el banco indicó que, en 2020, de manera adicional a la campaña “Banco del Bienestar, el banco de los mexicanos” programada, realizó la campaña “BanBien, Cerca de ti”, la cual también tuvo como objetivo posicionar la imagen del banco entre el público como el banco de los mexicanos; sin embargo, si bien acreditó su autorización se identificó un área de oportunidad en su implementación y en la relación que tuvo con el Programa Anual de Publicidad y Propaganda para el ejercicio fiscal 2020, respecto de los objetivos, estrategias, medios de difusión y presupuesto establecidos en dicho programa.

3. *Educación Financiera* ^{35/}

En 2020, el banco contó con el Manual de Educación Financiera (EduFin) como estrategia para fomentar la educación financiera, el cual “detalla los procesos y subprocesos contenidos en el macroproceso de educación financiera para el cumplimiento de los objetivos institucionales del Banco del Bienestar, así como los indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR)”, y tiene como objetivo el “desarrollar, planear y ejecutar, evaluar y optimizar los programas de educación financiera para lograr la inclusión financiera de la población objetivo y mejorar su salud financiera”.^{36/}

Al respecto, el Banco del Bienestar indicó que la elección de los cursos de educación financiera a implementar en 2020 se realizó en función de las solicitudes presentadas por la población en general, respecto de la oferta de cursos disponible, así como de las solicitudes de cursos y temas adicionales o complementarios. Asimismo, indicó que la oferta con la que

^{35/} Se refiere a las acciones para que la población adquiera aptitudes, habilidades y conocimientos para estar en posibilidad de efectuar un correcto manejo y planeación de sus finanzas personales, así como para evaluar la oferta de productos y servicios financieros; tomar decisiones acordes a sus intereses; elegir productos que se ajusten a sus necesidades, y comprender los derechos y obligaciones asociados a la contratación de estos servicios. **Comisión Nacional Bancaria y de Valores**, consultado en línea el 21 de mayo de 2021, disponible en <https://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Paginas/Descripci%C3%B3n.aspx>

^{36/} Los “programas” que señala el Manual EduFin, hacen referencia a los cursos destinados a la capacitación en materia de educación financiera, por lo que, para este subapartado, cuando se hable de cursos se entenderán en referencia a dichos programas.

contó en 2020 fue de 15 cursos de educación financiera,^{37/} 15 cursos de Estándar de Competencia (EC),^{38/} y que adicionalmente realizó sesiones de Educación Financiera, mediante los cuales realizó 115 cursos (ediciones)^{39/} en materia de educación financiera: 45 cursos de educación financiera, 64 cursos de EC y 6 Sesiones de EduFin en Mesas de Formalización, con los cuales capacitó a 72,968 personas; además, señaló que contó con “Otros impactos de EduFin”^{40/} con los que benefició a 2,330,710 personas mediante la distribución de 2,335,210 objetos de aprendizaje.^{41/}

En el análisis de la base de datos proporcionada por el Banco del Bienestar se identificó el registro de 115 cursos de capacitación realizados por la entidad en 2020: el 55.7% (64) de los cursos fueron por medio para certificación en EC, 39.1% (45) de educación financiera y 5.2% (6) por medio de sesiones de EduFin en mesas de formalización; asimismo, se indicó la participación de 72,968 personas, identificándose mayor participación de las mujeres, al representar el 55.1% (1,325,355) de las personas beneficiarias, en tanto que los hombres representaron el 44.9% (1,078,323) de participantes. Respecto de los “Otros Impactos de EduFin”, la entidad fiscalizada indicó que en 2020 se realizó la distribución de 2,335,210 objetos de aprendizaje, con lo cual lograron impactar a 2,330,710 personas, con un total de 5,942,309 objetos de aprendizaje distribuidos y 2,403,678 personas beneficiarias. No obstante, la información y registros de los cursos y de los participantes no muestran la ejecución de los cursos, la distribución de los objetos de aprendizaje, ni la capacitación e impacto del número de personas registradas en la base.

Asimismo, se determinó la necesidad de documentar su desarrollo y planeación conforme a los procedimientos establecidos, y la suficiencia de sus acciones de educación financiera para atender a las necesidades de la población objetivo del Sector al que atiende.

^{37/} El Banco del Bienestar refirió mediante nota que dicha oferta se encontró alineada a las acciones puntuales 4.1.1, 4.1.3, 4.2.1, 4.2.4, 4.2.5, 4.2.6 y 4.2.7 del objetivo 4. Incrementar las competencias económico-financieras de la población, de la PNIF 2020-2024.

^{38/} Conforme al Manual EduFin, un Estándar de Competencia es la “Norma Técnica de Competencia Laboral, que es el documento oficial aplicable en toda la República Mexicana, que servirá como referente para evaluar y certificar la competencia laboral de las personas, y que describirá en términos de resultados, el conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes a que alude el artículo 45 de la Ley General de Educación y que requiere una persona para realizar en el mercado de trabajo con un alto nivel de desempeño.”

^{39/} Para este caso, se hace referencia al número de ediciones impartidas y no al número de cursos que conforman la oferta educativa del Banco del Bienestar en su primera edición durante el ejercicio fiscal.

^{40/} Refiere a otras acciones y medios por los que se distribuyeron objetos de aprendizaje que impactaron en materia de educación financiera, tales como: Tríptico Tu Cuenta, Redes sociales, Call center, Semana Nacional de Educación Financiera (SNEF) y Plantilla de inicio.

^{41/} El Manual EduFin define a los Objetos de Aprendizaje (OA) como “un recurso digital o no digital, independiente y reutilizable, preferiblemente interactivo, elaborado para el aprendizaje y para contribuir al desarrollo de competencias. Los OA son “unidades de aprendizaje, en general, de extensión reducida, que apuntan a desarrollar uno o varios componentes de una competencia y que pueden presentar una diversidad de formatos e incluir recursos muy variados.”

4. *Cumplimiento de metas en corresponsales y educación financiera*

En 2020, el Banco del Bienestar reportó en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2020, para el Pp F035 Programa de Inclusión Financiera, un indicador de nivel componente, “Variación de Corresponsales Bancarios habilitados en operación”, en relación con el fomento al acceso y cobertura; asimismo, respecto de la contribución de sus actividades de educación financiera en el fomento a la inclusión financiera, indicó que los resultados de dichas acciones se vieron reflejadas en el cumplimiento del indicador “Porcentaje de cursos otorgados a la población objetivo en materia de educación financiera” de nivel componente y el indicador “Porcentaje de objetos de aprendizaje para el desarrollo de capacidades financieras distribuidos a la población objetivo” de nivel actividad.

Se identificó que, en 2020, el Banco del Bienestar contó 6,254 corresponsales, con lo cual logró un 10.2% en el indicador “Variación de Corresponsales Bancarios habilitados en operación” de una meta del 27.7% (7,249 corresponsales), logrando un avance del 86.3%, indicando como justificación de no alcanzar la meta programada que tuvieron un retraso en el inicio de operaciones conforme a la meta estipulada para la incorporación de alrededor de 1,500 puntos de acceso adicionales, lo cual representa un área de mejora, como se especifica en el resultado número 9. “Sistema de Evaluación del Desempeño”.

Se verificó que ambos indicadores relacionados con la educación financiera superaron la meta alcanzada, al reportar un avance del 106.5% en el indicador “Porcentaje de cursos otorgados a la población objetivo en materia de educación financiera” y 116.4% en el indicador “Porcentaje de objetos de aprendizaje para el desarrollo de capacidades financieras distribuidos a la población objetivo” respecto de la meta del 100.0% programada; al respecto, el banco señaló que dicha diferencia obedeció a una mayor participación de la población objetivo en cursos a distancia como estrategia ante la suspensión de actividades de capacitación de manera presencial, y que por consecuencia se aumentó el número de objetos de aprendizaje distribuidos.

Asimismo, el numerador “cursos otorgados” para el cálculo del indicador “Porcentaje de cursos otorgados a la población objetivo en materia de educación financiera”, señaló la implementación de 115 cursos de educación financiera; en tanto, el numerador para el cálculo del indicador “Porcentaje de objetos de aprendizaje para el desarrollo de capacidades financieras distribuidos a la población objetivo” reportó 5,942,309 objetos de aprendizaje para el desarrollo de capacidades financieras distribuidos a los distintos segmentos de población objetivo, en concordancia con la información remitida por el Banco del Bienestar para la elaboración de este informe.

2020-2-06HJO-07-0061-07-006 **Recomendación**

Para que el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., implemente una estrategia para facilitar el acceso e incrementar la cobertura de los servicios financieros, en la que establezca su participación en la expansión, desarrollo, operación y equipamiento de sucursales, así como los objetivos, compromisos, y acciones proyectadas respecto de la expansión de su

cobertura mediante el aumento de corresponsales y cajeros, a fin de contribuir al acceso a los servicios financieros, y ampliar y optimizar su cobertura regional, contando con la infraestructura, red de sucursales y corresponsales necesarios para la prestación de servicios y realización de operaciones, en términos del artículo 7, párrafo segundo, de la Ley Orgánica del Banco del Bienestar, y con el numeral 1.1.1, función 3, de la Dirección de Sucursales, Apartado IX- Objetivos y Funciones de las Áreas, del Manual General de Organización de BANSEFI.

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

2020-2-06HJO-07-0061-07-007 **Recomendación**

Para que el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., instrumente y documente la ejecución de campañas publicitarias necesarias para dar continuidad a los objetivos y estrategias establecidos en su Programa Anual de Publicidad y Propaganda, a fin de realizar la difusión de sus productos y servicios para aumentar y promover su uso y fomentar la inclusión financiera, en términos del artículo 7, párrafo primero, fracción XVI, de la Ley Orgánica del Banco del Bienestar, y el numeral 1.1.1 objetivo de la Dirección de Sucursales y numeral 1.4, función 2 de la Dirección General Adjunta de Inclusión Financiera, Apartado IX- Objetivos y Funciones de las Áreas, del Manual General de Organización de BANSEFI.

2020-2-06HJO-07-0061-07-008 **Recomendación**

Para que el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., instrumente y documente el diseño, desarrollo, planeación, evaluación, optimización y ejecución de cursos de inclusión financiera conforme a su Manual de Educación Financiera, a fin de contar con información que evidencie la atención a las necesidades del Sector al que atiende y el mejoramiento de la salud financiera de la población objetivo, en términos de los numerales 1.4, función 8, de la Dirección General Adjunta de Inclusión Financiera; 1.4.1, objetivo y función 1 de la Subdirección de Diseño y Desarrollo de Productos y Programas; Apartado IX- Objetivos y Funciones de las Áreas, del Manual General de Organización de BANSEFI; del objetivo, y del numeral 2.2, de las Políticas, Políticas Generales del macroproceso, y de los numerales 1 y 3, del Manual de Educación Financiera.

5. *Contribución del Banco del Bienestar al Desarrollo del Sector*

En 2020, el Banco del Bienestar tuvo como objeto realizar estudios, promover el ahorro y la inversión, fomentar el acceso y uso de productos y servicios financieros, proporcionar asistencia técnica y capacitación, así como fomentar la educación e inclusión financiera, a fin de atender las necesidades y mejorar las condiciones de los integrantes del Sector en las distintas zonas del país que impacten en el sano desarrollo de los mismos.

A fin de verificar que el Banco del Bienestar contribuyó al sano desarrollo del Sector se solicitaron los estudios económicos, sociales y financieros elaborados por el banco, así como los instrumentos con los que identificó las necesidades de los integrantes del Sector susceptibles a atención, para el ejercicio 2020.

Al respecto, se identificó la necesidad de que el Banco del Bienestar realice estudios económicos, sociales o financieros para el desarrollo del Sector en 2020, así como la identificación de las necesidades del Sector; asimismo, el banco contó con los “Criterios para definir a las personas físicas y morales integrantes del Sector al que debe atender la institución, con base en el artículo 2 de la Ley Orgánica de BANSEFI”,^{42/} vigentes en 2020, en el cual se definen características que deberán contener los segmentos de la población para ser atendidas como integrantes del Sector y, las medidas generales para su atención.

En la revisión del documento se identificó la caracterización de los integrantes del Sector, conforme a dos grandes criterios: la condición socioeconómica y la ubicación geográfica. Para el primer criterio, se caracterizó a los integrantes del Sector como aquellos que pertenezcan a grupos vulnerables o prioritarios, que sean beneficiarios de programas sociales gubernamentales, que sean trabajadores asalariados al servicio del Estado que utilicen servicios financieros en condiciones de mercado adversas de acceso, y/o pertenezcan a la población de los segmentos de ingreso D (aproximadamente entre 4,600.0 y 10,800.0 pesos) y E (menos de 4,600.0 pesos). En cuanto a los criterios de ubicación demográfica, hacen referencia a que se ubiquen en localidades de muy alta, alta y media marginación, conforme a la clasificación del Consejo Nacional de Población (CONAPO), en localidades con un uso limitado de servicios financieros de acuerdo con la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF), en localidades con escasa infraestructura financiera (sin sucursales), conforme a los reportes de la CNBV, en localidades indígenas de acuerdo con la Comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas (CDI), y/o pertenezcan a la población rural en general. Sin embargo, se identificaron áreas de mejora respecto de que el banco aplique y utilice dichos criterios para definir e identificar las necesidades y la población resultante susceptible a su atención en materia de ahorro, financiamiento, asistencia técnica y capacitación, e inclusión financiera, como se identificó en los resultados número 1). “Productos de Ahorro”, 2. “Otorgamiento de Créditos”, 3. “Asistencia técnica y capacitación”, y 4. “Inclusión financiera”.

En cuanto a las medidas generales para su atención, se identificó que, en materia de captación (instrumentos de ahorro e inversión), el banco deberá ofrecerlos a la población en general (personas físicas y morales) para elevar sus recursos; respecto del financiamiento, deberá realizar estudios específicos para la caracterización y cuantificación puntual de los segmentos a atender, definir la estrategia gradual de introducción de los servicios de primer

^{42/} La Ley Orgánica del Banco del Bienestar define al Sector como el “conformado por las personas físicas y morales que, de acuerdo con los criterios definidos por el Consejo Directivo, que tengan acceso limitado a los servicios financieros por su condición socioeconómica o ubicación geográfica, y a las personas morales a que se refieren la Ley de Ahorro y Crédito Popular y la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo”.

y segundo piso, las etapas de atención para cada segmento objetivo, el despliegue de cobertura, así como la definición de productos adaptados y específicos por estrato de mercado, y que para créditos de segundo piso atenderá a las figuras a que se refiere la Ley de Ahorro y Crédito Popular (LACP) y la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (LRASCAP), y a otros intermediarios bancarios, así como a los bancos y fideicomisos; en cuanto a la asistencia técnica y capacitación, deberá definir criterios para delimitar el tipo y número de personas físicas y morales a las que brindará atención, sin dejar de dar preferencia a las figuras previstas en la LACP y la LRASCAP; y en la inclusión financiera, deberá establecer operaciones con nuevas entidades financieras que le permitan incorporar y atender a la población de adultos que actualmente no son usuarios de ningún tipo de servicio financiero. Sin embargo, se identificó la necesidad de generar una estrategia gradual de introducción de los servicios de primer y segundo piso, e incorporar y atender a la población de adultos que actualmente no son usuarios de ningún tipo de servicio financiero, lo cual reflejó áreas de oportunidad, como se observó en los resultados números 2. “Otorgamiento de Créditos” y 4. “Inclusión financiera”.

A fin de constatar si las actividades realizadas por el Banco del Bienestar en materia de ahorro, financiamiento, capacitación y asistencia técnica, e inclusión financiera se encaminaron a contribuir al desarrollo y mejoramiento de las condiciones del Sector conforme a lo señalado en la Ley Orgánica del Banco del Bienestar (LOBB) y en dichos criterios, se realizó un ejercicio comparativo.

En materia de ahorro en 2020, el Banco del Bienestar inició el diseño de un producto dirigido a un segmento de los integrantes del Sector, y contó con siete programas y servicios de captación dirigidos a la población en general, pero se determinó la necesidad de contar con estudios económicos, sociales y financieros en la materia, identificar las necesidades de los integrantes del Sector para definir sus productos y servicios de ahorro, y contar con una estrategia de comercialización en la que se establecieran las actividades para promocionarlos, a fin de corroborar que la oferta y promoción de sus productos fuesen suficientes para cubrir la demanda y necesidades del Sector al que atiende, como se detalló en el resultado número 1. “Productos de Ahorro”.

Asimismo, si bien los productos de financiamiento ofertados por el Banco del Bienestar en 2020 permitieron el otorgamiento de dos créditos, uno de primer piso y otro de segundo piso, a una persona física y una moral; se requiere definir una estrategia gradual de introducción de los servicios de primer y segundo piso, las etapas de atención para cada segmento objetivo de los integrantes del Sector, el despliegue de cobertura, así como la definición de las actividades de promoción del financiamiento, como se especificó en el resultado número 2. “Otorgamiento de Créditos”.

Respecto de la asistencia técnica y capacitación brindada en 2020, el Banco del Bienestar dio seguimiento a nueve sociedades básicas del SACP, incentivando a que las sociedades participantes incrementaran su membresía, cumplieran con la normatividad aplicable y mantuviesen sus indicadores financieros dentro de los parámetros aceptables; pero se determinó la necesidad de implementar una estrategia y criterios de selección para brindar

este servicio a las personas físicas y morales que integran el Sector, como se desarrolló en el resultado número 3. “Asistencia técnica y capacitación”.

En cuanto al fomento de la inclusión financiera mediante el acceso y uso de los servicios financieros, el Banco del Bienestar indicó que en 2020 operó con 433 sucursales, 6,254 corresponsales y 129 cajeros automáticos, pero es importante conocer cuál es su participación en la expansión, desarrollo, equipamiento u operación de sucursales y si la infraestructura y corresponsales con las que cuenta son suficientes para ampliar su red y prestar sus servicios a las personas físicas y morales del Sector. También se requiere medir el impacto de sus campañas publicitarias en el uso de sus servicios y productos financieros, y la suficiencia de sus acciones de educación financiera para atender las necesidades de dichos integrantes del Sector al que atiende; así como disponer de estrategias para incorporar y atender a la población de adultos que no son usuarios de ningún tipo de servicio financiero, o que se encuentran entre la población excluida con acceso limitado a los servicios financieros por su condición socioeconómica o ubicación geográfica, como se puntualizó en el resultado número 4. “Inclusión financiera”.

En seguimiento de lo anterior, se solicitó al Banco de Bienestar información referente a su contribución al sano desarrollo y cómo evaluó el mejoramiento de las condiciones del Sector en 2020. Al respecto la entidad fiscalizada informó que contó con los resultados obtenidos de la implementación del proyecto PATYC 2020 y los reportados mediante los indicadores de los Pp E010 Promoción del financiamiento a entidades financieras no bancarias y gobierno, E015 Servicios financieros y captación de recursos y F035 Programa de Inclusión Financiera de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2020.

Lo anterior reflejó que, el Banco del Bienestar contó con una definición y caracterización de los integrantes del Sector, y que se requiere definir las necesidades del Sector en materia de ahorro, financiamiento, asistencia técnica y capacitación e inclusión financiera, las acciones que implementa para contribuir al sano desarrollo y mejoramiento de las condiciones del Sector de manera integral para todos sus segmentos (personas físicas, morales y sociedades), y los parámetros para valorar el grado de avance del mismo. Al respecto, el Banco del Bienestar acordó que el mecanismo para la atención de lo observado será la integración de un documento normado y autorizado en el que se establezca la definición del concepto de “desarrollo del Sector” y los parámetros que permitirán medir la contribución de sus actividades de ahorro, financiamiento, asistencia técnica y capacitación, e inclusión financiera, en la atención de las necesidades, mejoramiento y desarrollo del Sector; así como la presentación de el Plan de trabajo el cual especificará las actividades, participación y contribución de cada área en dicha definición; las minutas de trabajo con la evidencia de los acuerdos y actividades realizadas, y los avances a las modificaciones de los indicadores de la MIR de los programas presupuestarios E010, E015 y F035, a cargo del Banco del Bienestar, en la que se señale la contribución de las actividades de ahorro, financiamiento, asistencia técnica y capacitación, e inclusión financiera en el mejoramiento y desarrollo del Sector.

2020-2-06HJO-07-0061-07-009 Recomendación

Para que el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., defina los parámetros y metas para evaluar el desarrollo del Sector al que atiende, y fortalezca sus procesos en materia de ahorro, financiamiento, asistencia técnica y capacitación, e inclusión financiera, a fin de evaluar la contribución de sus acciones en la mejora de las condiciones de los integrantes del Sector y el grado de avance del mismo en las distintas zonas del país, en términos de los artículos 3, párrafo primero y 7, párrafo primero, fracciones I, III, VI, XIII, XIV y XVI, y párrafo segundo, de la Ley Orgánica del Banco del Bienestar, y del apartado II, de los Criterios para definir a las personas físicas y morales integrantes del sector al que debe atender la institución, con base en el artículo 2 de la Ley Orgánica de BANSEFI.

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

6. *Sustentabilidad financiera*

Con la finalidad de evaluar el cumplimiento de los referentes y estándares en materia de sustentabilidad financiera por parte del Banco del Bienestar en 2020, en este resultado se presenta el análisis de los resultados de los indicadores correspondientes mediante los dos apartados siguientes: 1) Indicadores para la Administración Integral de Riesgos y 2) Indicadores Financieros de Referencia.

1. *Indicadores para la Administración Integral de Riesgos*

En 2020, el Banco del Bienestar dispuso del “Marco para la administración integral de riesgos, el perfil de riesgo deseado, los límites de exposición al riesgo y los niveles de tolerancia al riesgo” en el que se establecen los límites específicos de exposición al riesgo y los niveles de tolerancia al riesgo, así como los indicadores sobre el riesgo y las metodologías para la identificación, valuación, medición y control de los riesgos del índice de capitalización (ICAP), indicador de liquidez inmediata (ILI), coeficiente de cobertura de liquidez (CCL), valor de riesgo de mercado (VaR), valor en riesgo de crédito (VaR), y Posición Abierta en tipo de Cambio.

1.1. *Índice de capitalización (ICAP)*

El índice de capitalización (ICAP) representa la fortaleza financiera de una institución para soportar pérdidas no esperadas por los riesgos en los que incurre. En México, el ICAP mínimo es de 8.0%; no obstante, debido a restricciones establecidas en el cálculo de capital neto, para mantenerse sin ningún tipo de medida correctiva, los bancos deben cumplir con

un nivel mínimo de 10.5%.^{43/} Sin embargo, el Banco del Bienestar, como medida de control, establece en su normativa que el mínimo requerido institucional es 14.0%.

En 2020, el Banco del Bienestar registró un ICAP de 108.77%, porcentaje superior en 94.77% respecto del mínimo requerido (14.0%) por el banco y 98.27% superior respecto de las Disposiciones de Carácter General aplicables a las Instituciones de Crédito emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores,^{44/} con base en los acuerdos de Basilea III (10.5%) lo que mostró que el banco contó con un capital neto superior al monto de los activos expuestos a riesgo de crédito, riesgo de mercado y riesgo operacional que incurran en su operación. Adicionalmente se identificó que el ICAP, obtenido por el Banco del Bienestar, fue mayor en 89.07 puntos porcentuales respecto del promedio registrado por la Banca de Desarrollo (19.7%), toda vez que, en el marco del proyecto de expansión del banco, el Gobierno Federal en 2020 capitalizó con 5,500,000.0 miles de pesos a la institución para la construcción de las nuevas sucursales.

En relación con el comportamiento del ICAP en el periodo de 2016-2020, éste se mantuvo por encima del estándar nacional e internacional de 10.5%, registrándose una TMCA de 54.8% en promedio anual al pasar de 18.95% en 2016 a 108.77% en 2020. De acuerdo con la información del Banco del Bienestar, del 2018 a 2019 el ICAP creció 52.91 puntos porcentuales debido a que el Gobierno Federal en 2019 capitalizó con 5,000,000.0 miles de pesos a la institución los cuales administró y fueron transferidos a la cuenta concentradora productiva de la Secretaría de la Defensa Nacional para iniciar la construcción de las nuevas sucursales del Banco del Bienestar.

1.2. *Indicador de Liquidez Inmediata (ILI)*

En relación con lo señalado por el Banco del Bienestar, el indicador de Liquidez Inmediata (ILI) es una medida de solvencia que muestra la capacidad del banco para enfrentar sus necesidades a corto plazo y se calcula por medio del activo circulante y del pasivo circulante.^{45/} Dicho indicador es calculado conforme a la metodología interna aprobada por el Comité de Riesgos del Banco del Bienestar, por tal razón las demás instituciones de la Banca de Desarrollo no disponen del mismo indicador.

Al respecto, de acuerdo con la entidad fiscalizada, en 2020 el Indicador de Liquidez Inmediata fue de 1.19%, superior en 0.19 puntos porcentuales al límite establecido por el Banco del Bienestar (> 1), lo cual mostró que el banco contó con recursos para enfrentar sus necesidades a corto plazo.

^{43/} A partir de 2012 por el Acuerdo de Basilea III, el ICAP mínimo debía mantenerse en 8.0%, previendo nuevos niveles mínimos para los elementos que componen la parte básica del capital neto, se incorporó un suplemento de conservación de capital de 2.5% del capital básico, sobre los activos ponderados sujetos a riesgos totales.

^{44/} **Diario Oficial de la Federación**, 2 de diciembre de 2005, actualizada el 25 de noviembre de 2019.

^{45/} Definición proporcionada por el Banco del Bienestar.

En el periodo 2016-2020 la medición del Indicador de Liquidez Inmediata presentó un comportamiento estable al ubicarse por arriba del mínimo requerido, lo que significó que el banco contó con recursos para atender requerimientos de corto plazo. Asimismo, la entidad señaló que en el ejercicio 2020 se presentó una disminución de 17 puntos porcentuales respecto de 2018 (1.36%) que fue el año en que el indicador se posicionó más cerca del límite establecido y de 33 puntos porcentuales respecto de 2019 (1.52%) debido al incremento en el pasivo circulante (cuentas por pagar de corto plazo).

1.3. *Coefficiente de Cobertura de Liquidez (CCL)*

El Coeficiente de Cobertura de Liquidez (CCL) tiene como objetivo prever que el banco conserve un nivel suficiente de activos líquidos de libre disposición y de alta calidad crediticia para hacer frente a sus obligaciones y necesidades de liquidez durante 30 días naturales; por lo que se requiere tener un nivel mínimo > 150.0%.^{46/} En 2020, la entidad fiscalizada registró un Coeficiente de Cobertura de liquidez de 532.88% lo que representó un resultado mayor en 354.6 puntos porcentuales respecto del promedio registrado por la Banca de Desarrollo (178.2%).

El Coeficiente de Cobertura de Liquidez es el resultado de los activos líquidos computables entre el flujo neto de salida de efectivo a 30 días de la institución, y en 2020, de acuerdo con el banco, fue superior en 382.88 puntos porcentuales respecto del límite establecido por el Banco del Bienestar (>150.0%), lo anterior debido al crecimiento en los activos líquidos y la disminución de los flujos netos de salidas de efectivo.

El comportamiento del CCL en el periodo de 2016-2020 se mantuvo estable y por encima del mínimo requerido. Al respecto, se identificó que 2019, fue el año en el que el índice se acercó más al mínimo requerido, al registrar 289.28% (139.28 puntos porcentuales por arriba del estándar), mientras que el porcentaje máximo se registró en 2020, al alcanzar el 532.88%, al respecto el banco señaló que contó con un margen de capital que le permitió hacer frente a sus necesidades y obligaciones durante 30 días.

1.4. *Valor de Riesgo de Mercado*

El índice de Valor de Riesgo de Mercado para el portafolio Global se calcula con un nivel de confianza del 95.0% con un horizonte de un día. El método de Simulación Histórica tiene dos funciones: 1) recoger la sensibilidad de los factores de riesgo, incluida en la distribución de pérdidas y ganancias y 2) determinar el capital económico necesario para enfrentar pérdidas no esperadas en el portafolio de inversión.^{47/}

Dicho índice a diciembre de 2020 fue de 5,501.0 miles de pesos (0.08% del capital básico) lo que representó un 84.4% menos del límite establecido en su normativa (0.5% del capital

^{46/} Id.

^{47/} Id.

básico), por lo que los resultados del índice de Valor de Riesgo de Mercado obtenidos en 2020 mostraron que el ente ha sido prudente en el manejo de su portafolio de inversiones con un mayor plazo.

En relación con el comportamiento del Valor de Riesgo de Mercado en el periodo, 2016 fue el año en que obtuvo el mayor porcentaje (52.25%) respecto del límite establecido, además de que 2018 fue el año en que tuvo el menor porcentaje 6.4% del límite establecido. Cabe señalar que se mostró una disminución en este indicador en el periodo 2017-2019, al respecto, el banco comunicó que esto se debió a que las inversiones fueron muy conservadoras invirtiéndose una parte muy importante del portafolio de la tesorería en instrumentos de corto plazo; asimismo, el Banco del Bienestar señaló que en 2020, las tasas de interés se redujeron sustancialmente debido a la pandemia por el virus del COVID-19, por lo que se realizaron inversiones a un mayor plazo o se diversificó el abanico de emisores, lo que permitió una recuperación.

1.5. Valor de Riesgo de Crédito

El índice de Valor de Riesgo de Crédito para el portafolio Global se calcula con un nivel de confianza del 95.0% con un horizonte de tiempo de un año, el límite es el 15% del capital básico, esto representa una estimación del máximo que podría perder de su capital básico en un año.^{48/} Dicho índice a diciembre de 2020 fue de 803,604.0 miles de pesos, lo que representó un resultado menor en 25.3% (3.8% del capital básico) respecto del límite establecido en su normativa (15.0% del capital básico).

De acuerdo con el banco el resultado del Valor de Riesgo de Crédito del Portafolio de Inversión a diciembre de 2020 arrojó que la institución fue prudente en el manejo de su portafolio de inversiones al disponer del 74.7% de su límite establecido, (15.0% del capital básico) debido a que la tesorería comenzó a invertir en papeles de emisores bancarios (banca comercial) buscando mejores rendimientos, siempre que éstos se encontraran por debajo del límite determinado.

En relación con el comportamiento del Valor de Riesgo de Crédito en el periodo 2016-2020 se observó que, durante los años 2017, 2018 y 2019 se registraron los Valores de Riesgo de Crédito más bajos, 12.3%, 5.4% y 7.0% respectivamente. El Banco del Bienestar señaló que para el año 2020 se registró un aumento debido a que la tesorería comenzó a invertir en papeles de emisores bancarios buscando mejores rendimientos, siempre respetando el límite establecido.

^{48/} El Banco del Bienestar proporcionó la definición y lo establecido en el apartado IV.5.2.1. Límite de VaR de Mercado del Marco para la administración integral de riesgos, el perfil de riesgo deseado, los límites de exposición al riesgo y los niveles de tolerancia al riesgo.

1.6. Posición Abierta en Tipo de Cambio

La Posición Abierta en Tipo de Cambio se refiere al cierre de operaciones de cada día, las instituciones financieras podrán mantener una posición de riesgo cambiario que, tanto en su conjunto como por cada divisa, no exceda del equivalente al 15.0% de su capital básico.^{49/} En 2020, el Banco del Bienestar registró una Posición Abierta en Tipo de Cambio del 1.8%.

De acuerdo con el Banco del Bienestar, en 2020, la institución fue prudente en el manejo de sus divisas debido a que la Tesorería buscó disminuir la exposición a este tipo de activos debido a la pandemia de COVID-19 dada la volatilidad observada en dicho instrumento.

Durante 2016, 2018 y 2019, la Posición Abierta en Tipo de Cambio (dólares americanos) registró un aumento en la posición en dólares, 8.4%, 12.0% y 24.7% respectivamente, debido a que las sucursales aumentaron su actividad de compra de dólares en ventanilla; asimismo la tesorería mantuvo la exposición buscando generar rendimientos, siempre estando dentro de los límites establecidos. Sin embargo, para 2020, se registró una disminución de la posición en dólares ya que la tesorería buscó disminuir la exposición a este tipo de activos.

En síntesis en 2020, los resultados reportados por el Banco del Bienestar mostraron que en 2020 logró mantener sus índices dentro de los límites y niveles de tolerancia establecidos en el “Marco para la administración integral de riesgos, el perfil de riesgo deseado, los límites de exposición al riesgo y los niveles de tolerancia al riesgo”, además, los resultados mostraron que el banco que ha sido prudente en el manejo de su portafolio de inversión y en el manejo de sus divisas al invertir en papeles de emisores bancarios buscando mejores rendimientos, siempre que éstos se encontraran por debajo del límite establecido.

2. Indicadores Financieros de Referencia

El Banco del Bienestar utiliza como buenas prácticas la valoración de los indicadores financieros siguientes: índice de morosidad (IMOR), índice de cobertura crediticia (ICOR), índice de rentabilidad del capital (ROE), índice de rendimiento de los activos (ROA), e índice de apalancamiento financiero a los cuales no se encuentra sujeto en términos de límites mínimos, máximos o valores ideales como referencia de su comportamiento.

2.1. Índice de Morosidad (IMOR)

El índice de morosidad (IMOR) mide el volumen de los créditos considerados morosos sobre el total de operaciones de préstamo y crédito por una entidad financiera, por lo que representa el retraso en el cumplimiento de pago por parte del acreditado y es la

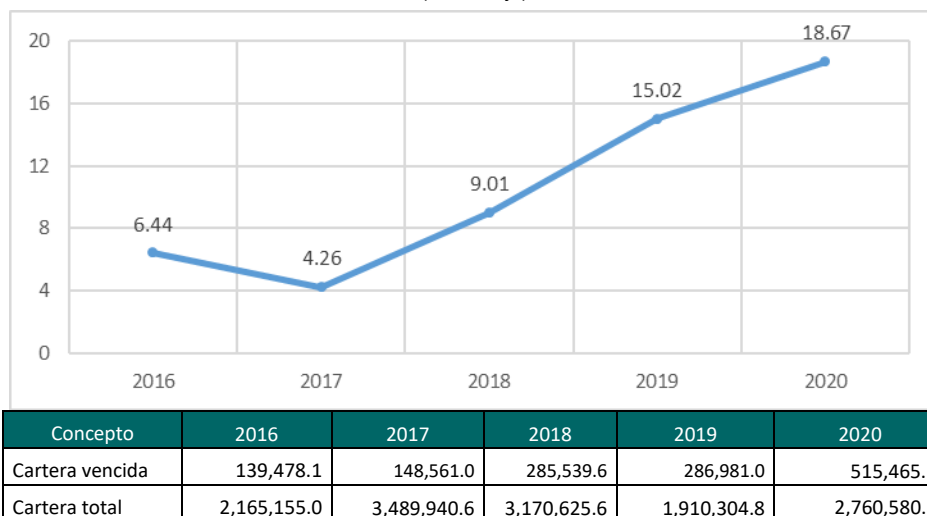
^{49/} Artículo 220 de CIRCULAR 3/2012, dirigida a las Instituciones de Crédito y a la Financiera Rural, relativa a las Disposiciones aplicables a las operaciones de las Instituciones de Crédito y de la Financiera Rural.

proporción existente entre la cartera vencida y la cartera total, este permite medir la eficiencia de los bancos para recuperar el monto de los créditos otorgados.^{50/}

En 2020, el banco contó con un índice de morosidad de 18.67%, por lo que el IMOR registrado, presentó una diferencia de 16.37 puntos porcentuales respecto del promedio de la Banca de Desarrollo (2.3%); de acuerdo con el banco esto obedeció al incremento en la cartera vencida de segundo piso por efectos negativos en los acreditados, debido a la pandemia de COVID-19.

La tendencia del IMOR del Banco del Bienestar en el periodo de 2016-2020, fue variable, no obstante, se identificó un incremento de 12.23% al pasar de 6.44% en 2016 a 18.67% en 2020, como se presenta a continuación:

ÍNDICE DE MOROSIDAD DEL BANCO DEL BIENESTAR 2016-2020
(Porcentaje)



FUENTE: Elaborado por la Auditoría Superior de la Federación con base en el Anexo de los índices Financieros de 2016 a 2020 y la Nota Informativa para ASF de los Indicadores Financieros remitidos por el Banco del Bienestar.

En el periodo 2016-2020, se identificó que el IMOR presentó el estándar más bajo en 2017 al contar con un índice de morosidad de 4.26%, y en los años posteriores se incrementó, al respecto, el banco informó que el incremento en este indicador en 2019 derivó de la reducción sustancial del saldo de la cartera de crédito, mientras que en 2020 fue el resultado de los efectos negativos en los acreditados, debido a la pandemia de COVID-19.

^{50/} Definición proporcionada por el Banco del Bienestar.

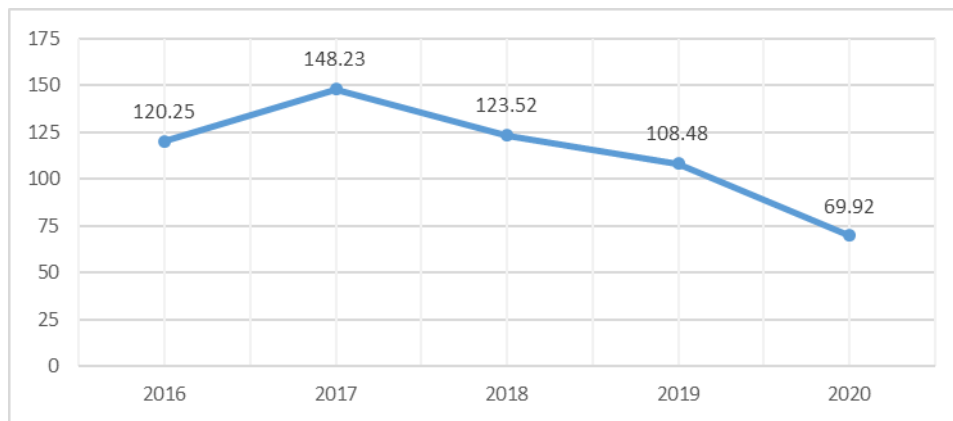
2.2. Índice de Cobertura (ICOR)

El Índice de cobertura (ICOR) representa la proporción de la cartera vencida que está cubierta por estimaciones preventivas para riesgos crediticios, y se calcula al dividir el saldo de la estimación preventiva para riesgos crediticios entre el saldo de la cartera de crédito vencida.^{51/}

En 2020, el ICOR del Banco del Bienestar fue 69.92% (89.78) menor que el promedio de la Banca de Desarrollo (159.70), de acuerdo con el banco, como resultado de los efectos negativos en la cartera vencida de los acreditados por la pandemia de COVID-19.

La tendencia en el periodo 2016-2020 respecto del número de veces que las reservas del banco cubrieron su cartera vencida para cada uno de los años, se observa a continuación:

ÍNDICE DE COBERTURA DEL BANCO DEL BIENESTAR, 2016-2020
(Porcentajes)



FUENTE: Elaborado por la Auditoría Superior de la Federación con base en el Anexo de los índices Financieros de 2016 a 2020 y la Nota Informativa para ASF de los Indicadores Financieros remitidos por el Banco del Bienestar.

De la revisión del periodo 2016-2020, se identificó que, en 2017, el ICOR tuvo el nivel más alto; sin embargo, desde el 2018 empezó a descender hasta llegar en el 2020 a su nivel más bajo (69.92%), de acuerdo con la entidad fiscalizada ese comportamiento mostró cuidado en la sustentabilidad financiera y precaución al contar con estimaciones preventivas para riesgos crediticios.

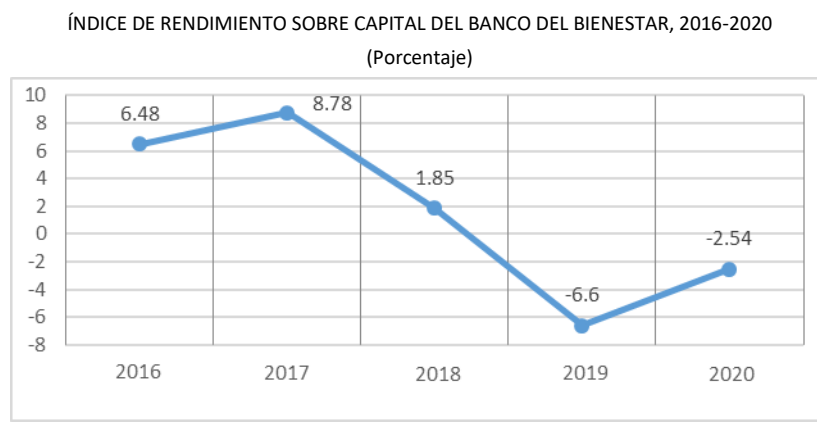
^{51/} Id.

2.3. Índice de Rendimiento sobre Capital (ROE)

El Índice de rendimiento sobre capital (ROE) es una medida del desempeño financiero que se calcula dividiendo la utilidad neta sobre el patrimonio neto, éste se puede expresar como el monto en pesos de utilidad por cada peso aportado al patrimonio.^{52/} En 2020, el Banco del Bienestar reportó una utilidad neta negativa de 250,216.0 miles de pesos respecto de los 9,852,118.0 miles de pesos registrados como capital contable promedio, lo que representó un rendimiento sobre el patrimonio de menos 2.54%.

De acuerdo con lo reportado por el Banco del Bienestar la utilidad que generó fue inferior respecto de la Banca de Desarrollo por 0.84 puntos porcentuales (1.7%); al respecto, la entidad fiscalizada indicó que el banco presentó una utilidad negativa (no generó utilidades), por ello, los resultados de este indicador mostraron una disminución debido a los efectos en el resultado neto del Banco (utilidad negativa), por la baja en las tasas de interés que afectaron los ingresos por intereses y por el crecimiento en los gastos derivados de la expansión del banco.

La tendencia del ROE en el periodo 2016-2020 se presenta en la gráfica siguiente:



FUENTE: Elaborado por la Auditoría Superior de la Federación con base en el Anexo de los índices Financieros de 2016 a 2020 y la Nota Informativa para ASF de los Indicadores Financieros remitidos por el Banco del Bienestar.

En el periodo de 2016 a 2020, el ROE presentó una diferencia porcentual de 9.0 puntos; ya que se reportó que en 2017 se registraron las utilidades más altas del Banco del Bienestar en el periodo de revisión al obtener 8.78% de rendimientos, no obstante, en 2018, se redujeron las utilidades, ya que por cada peso aportado a su patrimonio, la institución generó 1.85% de rendimiento, y en los últimos dos años, reportó el ROE de (6.6%) y (2.54%) respectivamente.

^{52/} Id.

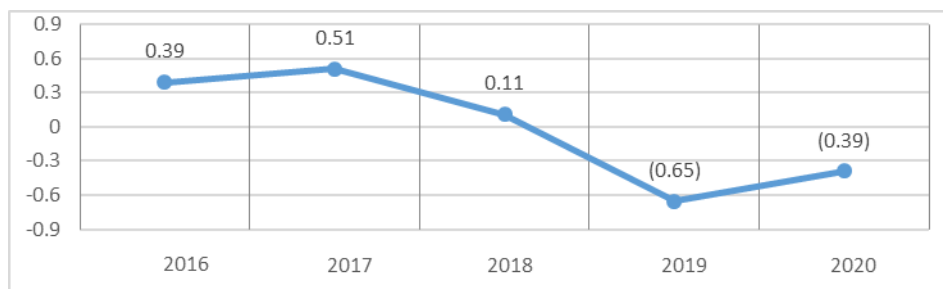
2.3. Índice de Rendimiento sobre Activo (ROA)

El Índice de rendimiento sobre activos (ROA) es una medida del desempeño financiero que se calcula dividiendo la utilidad neta sobre los activos totales.^{53/} Al respecto, se identificó que, en 2020, el Banco del Bienestar alcanzó una utilidad neta negativa de 250,216.0 miles de pesos respecto de los 64,321,178.0 miles de pesos del activo total promedio, lo que originó un rendimiento sobre activos de menos 0.39%.

El ROA representó la capacidad de la entidad fiscalizada para generar rendimientos derivados del activo total, por lo que, por cada peso invertido en bienes, derechos o inversiones, el Banco del Bienestar obtuvo un rendimiento negativo (0.39%). Asimismo, en comparación con el ROA de la Banca de Desarrollo (0.20%), el resultado del Banco del Bienestar fue superior en 0.19 puntos porcentuales.

La tendencia del ROA en el periodo 2016-2020, se presenta en el cuadro siguiente:

ÍNDICE DE RENDIMIENTO SOBRE ACTIVO DEL BANCO DEL BIENESTAR, 2016-2020
(Porcentaje)



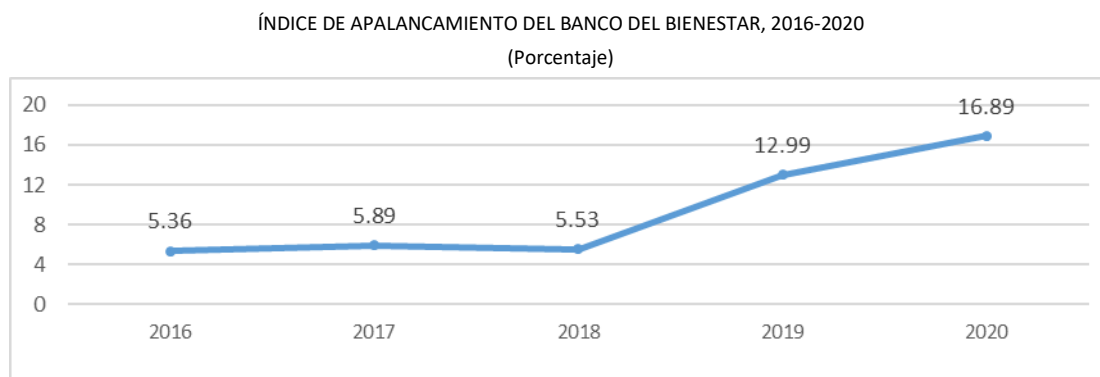
FUENTE: Elaborado por la Auditoría Superior de la Federación con base en el Anexo de los índices Financieros de 2016 a 2020 y la Nota Informativa para ASF de los Indicadores Financieros remitidos por el Banco del Bienestar.

De acuerdo con lo reportado por la entidad fiscalizada, de 2016 a 2020, el ROA presentó una diferencia de 0.78 puntos porcentuales respecto de 2016 cuando se registró un ROA del (0.39%). En 2017 el banco reportó un incremento en 0.12 puntos porcentuales respecto del año anterior; y en 2018 y 2019 se redujeron los rendimientos, en tanto, para 2020, si bien el banco no registró rendimientos sobre sus activos, mostró una recuperación con respecto del 2019.

^{53/} Id.

2.4. Índice de Apalancamiento financiero

El apalancamiento financiero es la relación entre crédito y capital propio invertido en una operación financiera. El Banco del Bienestar presentó un índice de Apalancamiento financiero en 2020 de 16.89, como se muestra en la gráfica siguiente:



FUENTE: Elaborado por la Auditoría Superior de la Federación con base en el Anexo de los índices Financieros de 2016 a 2020 y la Nota Informativa para ASF de los Indicadores Financieros remitidos por el Banco del Bienestar.

De acuerdo con la entidad fiscalizada el Índice de Apalancamiento financiero aumentó 33.2 puntos porcentuales en promedio anual (TMCA), al pasar de 5.36% a 16.89%, por lo que los activos fueron financiados en mayor grado. Además, derivado de los movimientos de capitalización que ha realizado el Gobierno Federal en favor del Banco del Bienestar para la administración de la cuenta concentradora productiva de la Secretaría de la Defensa Nacional para la construcción de las nuevas sucursales del banco, se reportó un incremento en los resultados de 2019 y 2020. En específico para el año 2020 se observa un incremento considerable en el Capital Básico (por capitalización) que se ve compensada por el aumento en los Activos Ajustados.

El Banco del Bienestar indicó que los índices IMOR, ICOR, ROA, ROE y apalancamiento financiero no contaron con un estándar, límite o valor ideal establecido en la normativa, por lo que como acción de mejora sería importante que el Banco del Bienestar analice la pertinencia de establecer estándares de referencia para dichos índices, a efecto de determinar si los resultados obtenidos y la tendencia son los adecuados o los esperados.

2020-2-06HJO-07-0061-07-010 **Recomendación**

Para que el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., analice la pertinencia de establecer límites o valores en índices de referencia, respecto del índice de morosidad (IMOR), de cobertura (ICOR), de rendimiento sobre capital (ROE) y rendimiento sobre activos (ROA), considerando los resultados de ejercicios anteriores, y con base en su análisis, realice las gestiones para determinar si los valores obtenidos en cada ejercicio fiscal fueron los esperados, a fin de que

se puedan evaluar sus resultados para procurar la sustentabilidad de la institución, en términos de lo establecido en el artículo 30, párrafo tercero, de la Ley de Instituciones de Crédito y en el marco de lo establecido en el artículo 180, inciso b, numeral 5 de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito.

7. Control interno

1. Elementos de control asociados con el ahorro y crédito para el bienestar

1.1 Ambiente de control

Respecto del cumplimiento de metas y objetivos institucionales por parte del personal del Banco del Bienestar que opera los procesos relacionados con el ahorro y crédito para el bienestar, se constató que estos elementos son difundidos mediante mecanismos de comunicación internos, además, se informó que por medio de la evaluación al desempeño que se realiza al personal del banco, se identifica y da seguimiento a las metas y competencias. Por otra parte, respecto de la alineación de las metas y objetivos institucionales con un plan estratégico, el banco indicó que en 2020 no contó con uno, ya que el Programa Institucional del Banco del Bienestar 2020-2024 se encontraba en proceso de elaboración. La entidad fiscalizada, durante la auditoría, remitió información que evidenció que, tras su publicación el 3 de marzo de 2021, se establecieron las metas y objetivos institucionales que guiarán sus acciones en los ejercicios subsecuentes.

Por otra parte, el Banco del Bienestar informó que cuenta con un Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Intereses formalmente establecido, y se constató que en 2020 realizó una actualización al Código de Conducta, la cual fue comunicada al personal por medios electrónicos; de igual manera, se identificó que el ente llevó a cabo la difusión y aplicación de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional en el último trimestre de 2020, en los términos que señala su normativa interna. También, en 2020, la entidad fiscalizada actualizó y difundió el Manual General de Organización (MGO) entre su personal, en el que se estableció la estructura organizacional del banco, así como la autoridad y responsabilidad de cada área administrativa; asimismo, remitió evidencia de la difusión entre las áreas de la actualización de diversos manuales que norman los procesos relacionados con el ahorro y crédito para el bienestar. De igual manera, el banco realizó la actualización de los perfiles para ubicarlos dentro de la estructura orgánica correspondiente en apego al MGO, lo anterior con la finalidad de generar escenarios organizacionales de regularización y reestructuración del banco.

Por último, referente a los mecanismos para evaluar y actualizar el control interno, el Banco del Bienestar remitió el Informe Anual del Estado que Guarda el SCII, donde reportó el resultado de cumplimiento en un 70.7%; asimismo, remitió los resultados de la evaluación de controles internos del proceso de programas gubernamentales, donde el área de auditoría interna informa los hallazgos y sugerencias al área operativa con la finalidad de que se implementen controles efectivos para este proceso.

1.2 *Administración de riesgos*

Se constató que en 2020 el Banco del Bienestar contó con un Comité de Riesgos debidamente formalizado, el cual aprobó las metodologías y procedimientos que se aplicaron a la gestión de riesgos discretionales, no discretionales y no cuantificables asociados a sus procesos institucionales; asimismo, se identificó que contó con el Programa de Trabajo de Administración de Riesgos (PTAR), en el cual establecieron las acciones de mejora que las diferentes áreas administrativas remitieron; al respecto se informó que dicho documento fue empleado para mitigar los riesgos identificados en los procesos institucionales, incluidos los relacionados con el ahorro y crédito para el bienestar. De igual forma, se identificó que el banco contó con el Manual de Administración de Riesgos Discretionales y el Manual de Administración de Riesgos No Discretionales y No Cuantificables, los cuales se refieren a los procedimientos formales para la administración de riesgos.

1.3 *Actividades de control*

En cuanto a los elementos que integran el componente de actividades de control, se identificó que, en 2020, el Banco del Bienestar contó con actividades de control definidas, las cuales se encuentran inmersas en sus procesos operativos y están establecidas en los manuales de procedimiento de las distintas áreas que participaron en la implementación del ahorro y crédito, además de estar soportadas de manera interna con los sistemas informáticos con que cuenta la institución; asimismo, se constató que mediante la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) se dio seguimiento al avance, resultados y variaciones en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

De igual forma, referente a los estándares de calidad, resultados, servicios o desempeño en la ejecución de los procesos, el Banco del Bienestar informó que aplicó a su personal una evaluación de desempeño, la cual se dirigió al establecimiento de las metas y objetivos de cada área, con la finalidad de medirlas y dar seguimiento; asimismo se identificó que el ente implementó tableros de control para clasificar las observaciones determinadas por las instancias de fiscalización, con el objetivo de darles seguimiento periódico y atenderlas.

Se constató que el banco promovió la aplicación de la evaluación anual del SCII entre las áreas responsables de los procesos sustantivos y administrativos, mediante la aplicación de un cuestionario de evaluación, con la finalidad de establecer acciones de mejora para fortalecer su control interno; asimismo, el ente señaló que se evaluaron los controles internos y se presentaron los hallazgos a las áreas responsables.

En cuanto al desarrollo de actividades de control mediante el uso de Tics, el ente señaló que, en 2020, las áreas responsables establecieron el uso de diferentes aplicativos y sistemas institucionales disponibles, de acuerdo con lo establecido en los manuales de procedimientos de cada área responsable y de la naturaleza de los procesos.

Por último, con respecto del cumplimiento de las políticas y disposiciones establecidas para la Estrategia Digital Nacional en los procesos de gobernanza, organización y de entrega, relacionados con la planeación, contratación y administración de bienes y servicios de Tics y con la seguridad de la información, se comunicó que el Banco del Bienestar implementó procesos vinculados con la integración de información, así como con la validación, aprobación, comunicación y adecuación de la Cartera de Proyectos de TIC, y que desarrolló otras actividades inherentes al área de sistemas.

1.4 Información y comunicación

Se constató que los mecanismos implementados por el Banco del Bienestar en 2020 para generar información relevante y de calidad, consistieron en la generación de informes, reportes, bases de datos, entre otras, que les permite a las áreas sustantivas y administrativas generar dicha información apoyadas por los sistemas de información; asimismo, el banco señaló que los manuales y guías de usuarios de los sistemas implementados por las áreas en los diferentes procesos realizados, son los mecanismos implantados para verificar la elaboración de informes.

Respecto de la información programático-presupuestal, el banco informó que la información presupuestal del banco fue generada mediante los aplicativos dispuestos por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP).

Por otra parte, se identificó que la entidad fiscalizada contó con el registro de acuerdos y compromisos aprobados por el Órgano de Gobierno o los Comités Institucionales, para lo cual las áreas responsables establecieron las acciones que les permitieron atenderlos, darles seguimiento o concluirlos, en apego a los plazos establecidos; asimismo, para el registro, análisis y atención de quejas y denuncias, el Banco del Bienestar realizó la actualización de un protocolo especializado, y realizó las gestiones para someter a la aprobación del Comité dichas modificaciones a fin de validarlas.

En la ejecución de la auditoría, se identificaron áreas de oportunidad en elementos del control interno del Banco del Bienestar en el componente de Información y comunicación, relacionadas con los productos de ahorro, toda vez que se identificó la necesidad de que genere mecanismos que garanticen que sus herramientas cuenten con información actualizada, confiable, útil e íntegra de los registros de las cuentas, saldo de captación y número de clientes de sus productos y servicios de ahorro activos e inactivos, así como de información puntual para verificar el cumplimiento de las metas relacionadas con la promoción de los productos de ahorro, cómo se detalló en el resultado número 1. “Productos de Ahorro”.

De igual forma, se identificaron áreas de oportunidad en 3 de sus 9 indicadores y relacionados con el otorgamiento de créditos, debido a que se reportó para el indicador “Porcentaje de Intermediarios Financieros, Fideicomisos y Gobierno entre los que se promovió crédito del Banco del Bienestar” del Pp E010 51 intermediarios, fideicomisos y gobierno a los que se les promovió el crédito y para los indicadores “Porcentaje de crédito

colocado a personas físicas” y “Porcentaje de personas físicas a las que el Banco del Bienestar otorga crédito” del Pp E015 no se tuvo disponible la herramienta tecnológica para las solicitudes de crédito a personas físicas; además, el banco requiere de acciones correspondientes a la promoción del crédito debido a que la información presentada como evidencia correspondió a un ejercicio diferente al revisado, e indicó que se recibieron 236 solicitudes de personas físicas, pero sólo una cumplió con los requisitos y que el producto para ello fue suspendido a finales del ejercicio fiscal por lo que ya no se entregaron más créditos, como se indicó en el resultado número 2. “Otorgamiento de Créditos”.

1.5 Supervisión y mejora continua

Respecto de las acciones correctivas y preventivas, así como la supervisión permanente de las actividades de los cinco componentes de control interno institucional, se constató que, en 2020, el Banco del Bienestar consideró los resultados de la evaluación del Sistema de Control Interno para elaborar el Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI), el cual estableció y reforzó las acciones de mejora, así como la supervisión de todas las actividades que integran los cinco componentes de control; asimismo, derivado de los resultados de auditoría interna y externa practicadas en el año de revisión, se retroalimentó al personal responsable de gestionar la atención y seguimiento de las observaciones y recomendaciones.

Por último, se identificó que el banco realizó la evaluación anual de control interno, con la finalidad de verificar la implementación y operación de su Sistema de Control Interno Institucional, donde están incluidas las operaciones relacionadas con el ahorro y crédito.

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

Resultado 1 - Acción 2020-2-06HJO-07-0061-07-002

Resultado 2 - Acción 2020-2-06HJO-07-0061-07-004

8. Rendición de cuentas

1) Información incluida en la Estrategia Programática del PEF, en la Cuenta Pública 2020 y diversos documentos de rendición de cuentas

En el presente apartado se analizó la Estrategia Programática del PEF, la Cuenta Pública 2020, lo reportado en el Segundo Informe de Gobierno 2019-2020, el Segundo Informe de Labores de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público 2019-2020, los Informes trimestrales sobre la Situación Económica, las Finanzas Públicas y la Deuda Pública, el Informe de Dirección General y los informes de evaluación de las áreas sustantivas correspondientes al ejercicio 2020.

1.1 Información reportada en la estrategia programática del PEF y en la Cuenta Pública

En la Estrategia Programática del Presupuesto de Egresos de la Federación 2020 se programaron los principales objetivos del Banco del Bienestar, los cuales se asociaron directamente con el proceso de dispersión de los apoyos de los programas gubernamentales, la ampliación del crédito de la Banca de Desarrollo, el establecimiento de estrategias que impulsen el Sector de Ahorro y Crédito Popular y Cooperativo, fomentar la inclusión financiera integral y fortalecer la estrategia nacional de atención a migrantes.

Asimismo, la información reportada en la Cuenta Pública 2020, respecto de las acciones realizadas por el banco, se refirieron al mejoramiento de la infraestructura bancaria para prestar servicios a los beneficiarios; además, se informó que, de manera general, el aumento de su presupuesto pagado fue superior en 120.9% respecto del aprobado, correspondientes al registro de la aportación de 5,500,000.0 miles de pesos realizada por la SHCP para la construcción y el equipamiento de 427 nuevas sucursales bancarias, y a la erogación de 673.2 miles de pesos para consultorías del Programa de Asistencia Técnica y Fortalecimiento para el Sector de Ahorro y Crédito Popular. Sin embargo, aunque no se identificó información relacionada con los productos de ahorro, el otorgamiento de créditos y la inclusión financiera que forman parte de su labor sustantiva, como se detalló en la Estrategia Programática del PEF 2020, el Banco del Bienestar señaló que cumplió con los “Lineamientos para la Integración de la Cuenta Pública 2020” y reportó mediante el Sistema para la Integración de la Cuenta Pública (SICP) el avance final de las metas comprometidas en los indicadores de desempeño (Matrices de Indicadores para Resultados y Fichas de Indicadores del Desempeño) por medio del Módulo PbR del Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda (PASH).

1.2 Información reportada en diversos documentos de rendición de cuentas

El Banco del Bienestar señaló que, con la finalidad de reportar las actividades realizadas en las materias de productos de ahorro, otorgamiento de créditos, asistencia técnica y capacitación, inclusión financiera, sustentabilidad financiera y contribución al desarrollo del Sector, contó con el Segundo Informe de Gobierno 2019-2020; el Segundo Informe de Labores de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público 2019-2020; los Informes trimestrales sobre la Situación Económica, las Finanzas Públicas y la Deuda Pública correspondientes al ejercicio 2020; el Informe de Dirección General; y los informes de evaluación de las áreas sustantivas, donde se identificó información que dio cuenta de las actividades asociadas con los componentes en la materia en 2020.

En materia de productos de ahorro se informó por medio del Banco del Bienestar se atendieron 18,824,698 cuentas de ahorro y se captaron 19,763.4 millones de pesos. Respecto del otorgamiento de créditos, se reportó que derivado de la contingencia sanitaria por el virus del COVID-19, el banco desplegó medidas de apoyo para: la ampliación del límite de crédito; revisar de las condiciones de crédito en función de tasa, sustitución de garantías y/o modificación de esquemas de pagos, además se informó que en colaboración con la Secretaría de Economía, el otorgamiento de créditos simples para la adquisición de capital

de trabajo en las Unidades Económicas de la población objetivo, se realizó con montos de entre 20 mil y 50 mil pesos. Al cierre de junio de 2020, se había registrado el otorgamiento de crédito por 1,200.0 millones de pesos; en lo relativo al crédito de segundo piso, al término del primer semestre de 2020, la cartera total ascendió a 2,962.0 millones de pesos; no obstante, al cierre de junio de 2020, no se habían otorgado garantías correspondientes al Programa Piloto de Garantías de Primeras Pérdidas. Asimismo, al cierre de diciembre de 2020, se reportó la aprobación de dos créditos por 1,500.0 millones de pesos a intermediarios financieros, fideicomisos y gobierno y, por medio del programa piloto de crédito realizado en coordinación con la Secretaría de Economía, otorgó un crédito por 50,000 pesos a una persona física; sin embargo, se solicitó la devolución de los recursos que integraban el crédito, por lo que éstos fueron devueltos y se dieron por concluidas y finiquitadas las obligaciones del convenio y se reportó un monto total de la cartera de crédito por 2,760.0 millones de pesos.

En cuanto a la asistencia técnica, se reportó la ejecución del Programa de Asistencia Técnica y Capacitación (PATYC), que proporcionó servicios de consultoría a 9 sociedades, para dar seguimiento a los planes de mejora elaborados en 2019, con lo cual se observó que éstas mostraron algunas áreas de oportunidad operativas; asimismo, se informó que 2 sociedades presentaron su solicitud de autorización al Comité de Supervisión Auxiliar, por lo que se encuentran atendiendo las observaciones a la documentación presentada.

Por otra parte, en materia de inclusión financiera, la entidad fiscalizada reportó que impartió cursos y certificaciones en educación financiera dirigida a mujeres, productores, beneficiarios de programas gubernamentales, niños, jóvenes, servidores públicos, trabajadores de las sociedades del Sector y el público en general. En relación con la sustentabilidad financiera, de manera general, se reportó que al tercer trimestre de 2020 las instituciones de la Banca de Desarrollo, incluido el Banco del Bienestar, mantuvieron un nivel adecuado de capitalización lo cual contribuyó a mantener las condiciones financieras de la banca.

2) *Ejercicio de recursos*

2.1. *Presupuesto aprobado, modificado y ejercido del Banco del Bienestar 2020*

De acuerdo con lo reportado en la Cuenta Pública (CP) 2020, el Banco del Bienestar contó con un presupuesto ejercido 9,304,828.2 miles de pesos, cifra superior en 120.9% respecto del presupuesto aprobado de 4,212,479.1 miles de pesos, de los cuales el 89.2% (3,758,890.4 miles de pesos) se destinaron a las actividades sustantivas relacionadas con el ahorro, financiamiento, asistencia técnica, capacitación e inclusión financiera, por medio de tres Pp: el E010 Promoción de financiamiento de Entidades Financieras no Bancarias y Gobierno, el E015 Servicios financieros y captación de recursos y el F035 Programa de Inclusión Financiera, como se muestra en el cuadro siguiente:

PRESUPUESTO AUTORIZADO, MODIFICADO Y EJERCIDO PARA EL BANCO DEL BIENESTAR, 2020

(Miles de pesos y porcentajes)

Programas	Presupuesto			Adecuaciones			Subejercicios		
	Aprobado (a)	Modificado (b)	Ejercido (c)	Modificado/Aprobado			Modificado/Ejercido		
				Part. (%)	Absoluta (d)=(b)-(a)	Porcentual (e)= [(b)/(a)-1]*100	Part. (%)	Absoluta (f)=(c)-(b)	Porcentual (g)= [(c)/(b)-1]*100
Total de presupuesto del Banco del Bienestar, S.N.C.	4,212,479.1	10,474,053.8	9,304,828.2	248.6	6,261,574.7	148.6	88.8	(1,169,225.6)	(11.2)
Total de ahorro y crédito	3,758,890.4	8,928,887.9	8,026,336.8	237.5	5,169,997.5	137.5	89.9	(902,551.1)	(10.1)
E010 Promoción de financiamiento a Entidades Financieras no Bancarias y Gobierno	40,351.7	38,696.9	29,282.9	95.9	(1,654.8)	(4.1)	75.7	(9,414.0)	(24.3)
E015 Servicios financieros y captación de recursos	3,196,841.2	3,166,049.0	2,278,936.1	99.0	(30,792.2)	(1.0)	72.0	(887,112.9)	(28.0)
F035 Programas de Inclusión Financiera	521,697.5	5,724,142.0	5,718,117.8	1,097.2	5,202,444.5	997.2	99.9	(6,024.2)	(0.1)

FUENTE: Elaborado por la Auditoría Superior de la Federación con información del Presupuesto de Egresos de la Federación 2020 y el Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos en clasificación funcional-programática de la Cuenta de la Hacienda Pública Federal 2020.

Se informó que, en 2020, el ejercicio del presupuesto fue inferior en 10.1% (902,551.1 miles de pesos) respecto del modificado, toda vez que los Pp E010, E015 y F035 presentaron subejercicios del 24.3% (9,414.0 miles de pesos), 28.0% (887,112.9 miles de pesos) y 0.1% (6,024.2 miles de pesos), respectivamente.^{54/}

Además, en la información reportada en el apartado de “Gasto por Categoría Programática (Armonizado)” de la Cuenta Pública 2020, se identificaron las ampliaciones, reducciones y subejercicios autorizados.

En relación con las adecuaciones aplicadas, el Banco del Bienestar reportó que, en el Pp E010 y E015 se registraron reducciones en cumplimiento de las Disposiciones específicas de cierre de ejercicio presupuestario 2020 emitidas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), así como del Decreto Presidencial de Austeridad y del traspaso de disponibilidades de proyectos de inversión que no fueron concluidos durante 2020. Asimismo, se informó que las ampliaciones del presupuesto respondieron a movimientos que tenían como objeto de atender las necesidades del banco, por lo que se asignaron recursos para financiar el equipamiento de nuevas sucursales, así como gastos inherentes a

^{54/} El Banco del Bienestar en su calidad de institución de Banca de Desarrollo, cuenta con personalidad jurídica y patrimonio propios de acuerdo con lo establecido en el artículo 30 de la Ley de Instituciones de Crédito, asimismo el banco está considerado como entidad de control presupuestario indirecto, por lo que, en tal contexto, el presupuesto del Banco es financiado por medio de recursos propios y recursos fiscales.

las mismas. En el caso del Pp F035, la entidad fiscalizada informó que fue aplicado una reducción líquida en cumplimiento del numeral II del Decreto por el que se establecen medidas de austeridad que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, además respecto de la ampliación presupuestaria aplicada, se informó que el banco recibió una aportación de capital por 5,500.0 miles de pesos por concepto de inversión financiera, misma que fue asignada al programa en comento, lo anterior en el marco del proyecto de expansión y fortalecimiento del Banco del Bienestar. Asimismo, referente al cumplimiento de las metas e indicadores originalmente planeadas de los Pp en 2020, se informó que éstas no fueron impactadas por las adecuaciones ya que las mismas fueron con el fin de atender las necesidades de los ejecutores de gasto.

Respecto de los subejercicios, el banco acreditó que el presupuesto de los Pp E010 y E015 se compone en su totalidad por recursos propios y no por recursos fiscales, por lo que los recursos no erogados en dichos programas no están sujetos a ser subsanados, toda vez que no existe un mecanismo normado relacionado con la transferencia de este tipo de recursos al Ramo 23.

En el caso del Pp F035, el programa es financiado por medio de recursos propios y fiscales, por lo que, en 2020 fueron erogados la totalidad de los recursos fiscales, y el Banco del Bienestar informó que la disponibilidad de 6,024.2 miles de pesos tenían como fuente de financiamiento los recursos propios del banco.

Como resultado de las variaciones del presupuesto de los Pp E010, E015 y F035, el Banco del Bienestar informó que éstas no afectaron el cumplimiento de objetivos y metas, ya que dichas modificaciones fueron para atender las necesidades de los ejecutores del gasto, para iniciar el proyecto de expansión del banco y fueron financiadas con recursos propios.

9. *Sistema de Evaluación del Desempeño*

1. *Análisis de la lógica vertical de los Pp E010, E015 y F035 a cargo del Banco del Bienestar*

A fin de evaluar los resultados de la lógica vertical de las Matrices de Indicadores para Resultados (MIR) de los Pp operados por el Banco del Bienestar relacionadas con el ahorro, financiamiento e inclusión financiera, se analizó la información presentada en dichas matrices.

Al respecto, se identificó que las MIR de los Pp E010, E015 y F035 se elaboraron en el 2019, antes de la publicación del Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo (PRONAFIDE) 2020-2024,^{55/} por lo que éstas se encontraron alineadas con el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2019-2024. Como hechos posteriores al ejercicio fiscal en revisión, el

^{55/} Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2020-2024, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 5 de agosto del 2020.

Banco del Bienestar informó que, en 2021, elaboró los Diagnósticos de los Pp E010, E015 y F035 en los que se identificó la alineación con el Objetivo 6, y las estrategias Prioritarias 6.1, 6.2, 6.3 y 6.4 del PRONAFIDE, con lo que se solventa lo observado.

Se verificó que, respecto de la lógica vertical del programa E010 Promoción del Financiamiento a Entidades Financieras no Bancarias y Gobierno, el objetivo de nivel Fin contribuyó al logro del Eje 2. Política Social del PND 2019-2024, ya que busca atender a los sectores de alta marginación para que tengan acceso a los servicios financieros; el objetivo a nivel de Propósito coadyuvó al logro del objetivo de nivel Fin, ya que es un insumo para contar con servicios para la oferta de financiamiento de segundo piso para que la población tenga acceso a servicios financieros; mientras que los de nivel Componente y Actividad contribuyeron al logro del objetivo superior correspondiente, ya que representan un insumo relacionado con el acceso a las líneas de crédito del Banco del Bienestar y los insumos para generar los bienes o servicios que produce el Pp en revisión, respectivamente. Asimismo, la sintaxis de los objetivos de los cuatro niveles es consistente con lo establecido en la Guía para el diseño de Matrices de Indicadores.

En relación con el Pp E015 Servicios Financieros y Captación de Recursos, la MIR señaló que el objetivo de nivel Fin “Contribuir al desarrollo de la economía mediante la oferta de productos de captación y servicios financieros formales” lo cual es congruente con el Eje 2. Política Social del PND 2019-2024, ya que busca ofertar productos de captación y servicios financieros a personas y sectores que tradicionalmente no han tenido acceso al sistema financiero; el objetivo de Propósito fue consistente con el logro del objetivo de nivel Fin, ya que utilizar los productos y servicios del Banco del Bienestar contribuye al desarrollo de la economía mediante la oferta de productos de captación y servicios financieros formales; los tres objetivos de nivel Componente “Productos de captación difundidos”, “Servicios financieros del Banco del Bienestar otorgados” y “Crédito a personas físicas colocado”, no se consideran adecuados debido a que no se evidencia que los servicios financieros del banco deben ser otorgados a la población adulta, como se menciona en el objetivo de nivel Propósito. En relación con lo anterior, como hechos posteriores al ejercicio fiscal en revisión, el Banco del Bienestar informó que en 2021, elaboró el Diagnósticos del Pp E015, en el que se identificó que realizó modificaciones a la Matriz de Indicadores para Resultados del Pp, por lo que se eliminaron los objetivos de nivel componente “Productos de captación difundidos”, “Servicios financieros del Banco del Bienestar otorgados” y “Crédito a personas físicas colocado” e incluyeron nuevos objetivos de componente, con lo que se solventa lo observado. Respecto de los tres objetivos de nivel Actividad se refieren a las principales acciones emprendidas mediante las cuales se movilizan los insumos para generar los bienes o servicios que produce el Pp, relativas a contribuir al desarrollo de la economía, por lo que contribuyen con al logro de los objetivos de nivel Componente. En cuanto a la sintaxis de los objetivos de los cuatro niveles, ésta es consistente con lo establecido en la Guía para el diseño de Matrices de Indicadores.

En relación con el Pp F035 Programa de Inclusión Financiera, la MIR señaló que el objetivo de Fin “Contribuir al desarrollo de la economía mediante la impartición de educación financiera y el incremento en el acceso y uso de productos y servicios financieros” el cual es

congruente con el Eje 2. Política Social del PND 2019-2024, ya que busca la impartición de educación financiera y el incremento en el acceso y uso de productos y servicios financieros a personas y sectores que tradicionalmente no han sido parte del sistema financiero; el de nivel de Propósito se encuentra vinculado al objetivo de Fin, debido a que contribuye a que la población de segmento de bajos ingresos tenga acceso y utilice los servicios financieros formales; asimismo, cinco objetivos de nivel Componente se encuentran vinculados con el objetivo superior, ya que se refieren a mediciones relacionadas con la población de bajos ingresos que tiene acceso a servicios financieros formales; de igual manera, seis objetivos de nivel Actividad contribuyeron al logro de los objetivos de nivel Componente, ya que se refieren a las acciones mediante las cuales se movilizan los insumos para generar los bienes o servicios que produce el programa, relativas a contribuir al desarrollo de la economía mediante la oferta de financiamiento; sin embargo, se identificó que dos objetivos de nivel Componente “Nivel adecuado de solidez financiera de las Sociedades de Ahorro y Crédito Popular que son atendidas en los programas de fortalecimiento y expansión” y “Corresponsales bancarios operando” no se alinearon al objetivo a nivel Propósito, debido a que no se identificó vinculación con la población que tiene acceso y usa los servicios financieros formales y a que no hace referencia al producto o servicio proporcionado. Como hechos posteriores al ejercicio fiscal en revisión, el Banco del Bienestar informó que en 2021, elaboró el Diagnóstico del Pp F035, en el que se identificó que realizó modificaciones a la Matriz de Indicadores para Resultados, por lo que se eliminaron los objetivos de nivel componente “Nivel adecuado de solidez financiera de las Sociedades de Ahorro y Crédito Popular que son atendidas en los programas de fortalecimiento y expansión” “Corresponsales bancarios operando” e incluyó nuevos objetivos de componente, con lo que se solventa lo observado.

Referente a la sintaxis, los objetivos de los niveles Fin, Propósito y Actividad, así como tres de nivel Componente, son consistentes con lo establecido en la Guía para el diseño de indicadores estratégicos; sin embargo, en tres objetivos de nivel Componente “Nivel adecuado de solidez financiera de las Sociedades de Ahorro y Crédito Popular que son atendidas en los programas de fortalecimiento y expansión”, “Personas (Unidades de Inclusión Financiera, UNIF), a través de las Sociedades de Ahorro y Crédito Popular atendidas, incluidas financieramente” y “Corresponsales bancarios operando” no se detalla el servicio proporcionado, y en uno de ellos se identificó que no se empleó el tiempo verbal que se estableció en la Guía. Como hechos posteriores al ejercicio fiscal en revisión, el Banco del Bienestar informó que en 2021, elaboró el Diagnóstico del Pp F035, en el que se identificó que realizó modificaciones a la Matriz de Indicadores para Resultados, por lo que se eliminaron los objetivos de nivel componente “Nivel adecuado de solidez financiera de las Sociedades de Ahorro y Crédito Popular que son atendidas en los programas de fortalecimiento y expansión”, “Personas (Unidades de Inclusión Financiera, UNIF), a través de las Sociedades de Ahorro y Crédito Popular atendidas, incluidas financieramente” y “Corresponsales bancarios operando” e incluyeron nuevos objetivos de componente, con lo que se solventa lo observado.

2. *Análisis de la lógica horizontal de los Pp E010, E015 y F035 a cargo del Banco del Bienestar*

Con el fin de evaluar la lógica horizontal de los Pp a cargo del Banco del Bienestar, se analizó la información presentada en las MIR de los Pp E010, E015 y F035, correspondiente a 2020.

En 2020, el Banco del Bienestar dispuso de los indicadores de las MIR para evaluar los resultados del ahorro, crédito e inclusión financiera, en ese ejercicio el Pp E010 contó con 7 indicadores, de los cuales, 1 (14.3%) es de nivel de Fin; 1 (14.3%) a nivel de Propósito; 2 (28.5%) a nivel Componente, y 3 (42.9%) a nivel de Actividad; en tanto, el Pp E015 dispuso de 8 indicadores, 1 (12.5%) a nivel de Fin, 1 (12.5%) a nivel de Propósito, 3 (37.5%) de Componente y 3 (37.5%) de nivel Actividad, mientras que el Pp F035 contó con 14 indicadores, de los cuales, 1 (7.1%) es de nivel de Fin; 1 (7.1%) de nivel de Propósito; 6 (42.9%) a nivel Componente, y 6 (42.9%) a nivel de Actividad.

Con la revisión de la lógica horizontal de las MIR, se verificó que, en cuanto a los 7 indicadores del Pp E010, y los 8 del Pp E015, éstos fueron adecuados, ya que permitieron medir los objetivos establecidos en cada nivel; además, la dimensión establecida fue adecuada, los métodos de cálculo estuvieron correctamente expresados por una fórmula aritmética en términos de porcentaje y cumplieron con los criterios para su elección.

En relación con el Pp F035, 13 (92.9%) de los indicadores fueron adecuados y contribuyeron a la medición del objetivo, la dimensión establecida fue adecuada, los métodos de cálculo estuvieron correctamente expresados por una fórmula aritmética en términos de porcentaje y cumplieron con los criterios para su elección; Sin embargo, en el indicador de Fin “Porcentaje de población adulta de 18 a 70 años de edad con al menos 1 producto financiero respecto del total de la población adulta de 18 a 70 años”, se identificó que su método de cálculo fue insuficiente, ya que no consideró a la educación financiera que se señala en el objetivo. Como hechos posteriores al ejercicio fiscal en revisión, el Banco del Bienestar informó que en 2021, elaboró el Diagnóstico del Pp F035, en el que se identificó que realizó modificaciones a la Matriz de Indicadores para Resultados, las cuales impactaron en la lógica horizontal, por lo que se eliminó el objetivo de nivel Fin “Contribuir al desarrollo de la economía mediante la impartición de educación financiera y el incremento en el acceso y uso de productos y servicios financieros”, así como el indicador en mención, y se incluyeron un nuevo objetivo e indicador de Fin, con lo que se solventa lo observado.

3. *Avance en el cumplimiento de metas de los Programas presupuestarios E010, E015 y el F035*

En cuanto al avance en el cumplimiento de las metas establecidas en la MIR 2020 de los Pp E010, E015 y el F035, se revisó la información reportada en la Cuenta Pública 2020, así como en los Informes Trimestrales sobre la Situación Económica, las Finanzas Públicas y la Deuda Pública correspondientes a ese ejercicio fiscal.

Con la revisión de la Cuenta Pública 2020, se identificó que, de los 7 indicadores de la MIR del Pp E010, el banco reportó avances de las metas en 1 (14.3%) donde obtuvo un cumplimiento superior a la meta; en 4 (57.1%) reportó un cumplimiento total de la meta; mientras que en 2 (28.6%) indicadores “Porcentaje de líneas de crédito autorizadas a Intermediarios Financieros, Fideicomisos y Gobierno” y “Porcentaje de Intermediarios Financieros, Fideicomisos y Gobierno entre los que se promovió el crédito del Banco del Bienestar” obtuvieron resultados del 50.0% y 85.0%, respectivamente, cuyas justificaciones reportadas, por el incumplimientos de metas, se vincularon con la situación de emergencia sanitaria originada por el COVID-19 que impactó el Sector de intermediarios financieros que atiende el banco, lo que implicó descartar, para su promoción, algunas de éstas que se encontraban financieramente afectadas, asimismo reportó que el Órgano Colegiado, integrado como Comité de Crédito Ejecutivo, autorizó dos líneas de crédito de las cuatro líneas de crédito enviadas, el detalle de esta última meta se encuentran referidas en el resultado número 2. “Otorgamiento de Créditos”.

Por lo que respecta a los 8 indicadores de la MIR del Pp E015, la entidad fiscalizada reportó avances en la Cuenta Pública 2020, donde se identificó que 5 indicadores (62.5%) presentaron un avance entre 100.0% y 119.1 %; mientras que 3 (37.5%) tuvieron un avance de entre el 0.01% y el 67.1%, que se refieren a “Porcentaje de beneficiarios de Programas Gubernamentales que reciben apoyos a través del Banco del Bienestar”, “Porcentaje de crédito colocado a personas físicas” y “Porcentaje de personas físicas a las que el Banco del Bienestar otorga crédito”, de los cuales se verificó que el banco reportó las justificaciones correspondientes a que en el primer indicador, se dispersaron los recursos del quinto y sexto bimestre en una sola entrega debido a la contingencia sanitaria, y en los otros dos indicadores, se debió a que no se tuvo disponible la herramienta tecnológica para la solicitud de crédito a personas físicas, el detalle de esta última meta se encuentran referidas en el resultado número 2. “Otorgamiento de Créditos”.

Por lo que hace a los 14 indicadores de la MIR del Pp F035, el Banco del Bienestar reportó avances en la Cuenta Pública 2020, donde se identificó que 8 (57.1%) indicadores presentaron un avance entre 99.1% y 181.9%; 2 (14.3%) tuvieron un avance entre 85.6% y 90.0%, que se refieren a “Porcentaje de avance de la revisión de entregables del programa dirigido al fortalecimiento de las Sociedades de Ahorro y Crédito Popular” y “Variación de Corresponsales Bancarios habilitados en operación”, respecto del incumplimiento de metas, en el primer indicador se indicó que sólo se atendieron a 9 de las 10 sociedades que se tenía previsto mediante el PATYC, y en el último, el incumplimiento resultó del retraso en el inicio de operaciones conforme a la meta estipulada para la incorporación de alrededor de 1,500 puntos de acceso adicionales, el detalle de estas metas se encuentran referida en los resultados números 3 “Asistencia Técnica y Capacitación” y 4 “Inclusión Financiera”. Por otra parte, 3 (21.4%) indicadores no reportaron avances, debido a que se ajustaron sus metas a 0.0%, que se refieren a “Porcentaje de cumplimiento del índice de capitalización”, “Porcentaje de cumplimiento de Unidades de Inclusión Financiera (UNIF)” y “Porcentaje de avance de la revisión de entregables del programa dirigido a la expansión de las Sociedades de Ahorro y Crédito Popular”, por lo que el banco reportó que fue debido a la restricción presupuestal, para el primer indicador no se operó ningún programa de asistencia técnica

para sociedades autorizadas y para el segundo y tercero, no se operó el Programa de Asistencia Técnica a las Microfinanzas Rurales (PATMIR) en 2020. Adicionalmente, se reportó 1 (0.2%) indicador sin meta registrada para 2020, referente al indicador de Fin “Porcentaje de población adulta de 18 a 70 años de edad con al menos 1 producto financiero respecto del total de la población adulta de 18 a 70 años”, ya que su medición es trianual. Al respecto, se acordó con el Banco del Bienestar que, los mecanismos para la atención de lo observado será la implementación de mecanismos para garantizar el cumplimiento de las metas de los Pp E010, E015 y F035 con oportunidad y eficiencia; así como la presentación del cronograma de reuniones con las diferentes áreas del banco para instrumentar dichos mecanismos, con las minutas de trabajo y evidencia del avance de las actividades en él programadas.

Respecto de las metas que no se lograron, éstas mostraron las áreas de oportunidad para el Banco del Bienestar en cuanto a la necesidad de definir mecanismos para identificar y prevenir los riesgos internos y externos que puedan afectar su cumplimiento, a fin de garantizar la operación continua del Banco, así como el cumplimiento de objetivos y metas con oportunidad y eficiencia. Al respecto, se acordó con el Banco del Bienestar que, los mecanismos para la atención de lo observado será la implementación de una evaluación de los riesgos internos y externos que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos y las metas de los indicadores establecidos en la MIR de los Pp E010, E015 y F035.

Asimismo, se revisaron los resultados de los indicadores de las MIR E010, E015 y F035 reportados en los Informes sobre la Situación Económica, las Finanzas Públicas y la Deuda Pública, publicados de manera trimestral por la SHCP, en los que se identificó que en 4 indicadores, no se reportaron avances de las metas, ya que en el primer trimestre no se reportó el avance de las metas en el indicador de Componente del Pp E010 “Porcentaje de crédito autorizado a Intermediarios Financieros, Fideicomisos y Gobierno”, ni en el indicador de nivel Actividad del Pp F035 “Porcentaje de avance de la revisión de entregables del programa dirigido al fortalecimiento de las Sociedades de Ahorro y Crédito Popular”; de igual manera, no se establecieron metas en los tres primeros trimestres para el caso de dos indicadores del Pp E015, uno de nivel Componente “Porcentaje de crédito colocado a personas físicas” y uno de nivel Actividad “Porcentaje de personas físicas a las que el Banco del Bienestar otorga crédito”. Al respecto, se acordó con el Banco del Bienestar que, los mecanismos para la atención de lo observado será la implementación de mecanismos para reportar el avance del cumplimiento de las metas de los Pp E010, E015 y F035 con oportunidad y eficiencia, así como de las metas trimestrales de cada indicador de la MIR en los Informes sobre la Situación Económica, las Finanzas Públicas y la Deuda Pública.

2020-2-06HJO-07-0061-07-011 **Recomendación**

Para que el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., evalúe los riesgos internos y externos que podrían afectar el cumplimiento de los objetivos y las metas de los indicadores establecidos en la MIR de los Pp E010 Promoción del financiamiento a entidades financieras no bancarias y gobierno, E015 Servicios financieros y captación de recursos y F035 Programa de Inclusión Financiera, e implemente mecanismos para cumplir las metas con oportunidad y eficiencia,

así como para que defina metas trimestrales en los indicadores y que reporte información consistente del avance en el cumplimiento de cada indicador de la matriz tanto en los Informes sobre la Situación Económica, las Finanzas Públicas y la Deuda Pública, en ejercicios fiscales subsecuentes, a fin de evitar inconsistencias y asegurar que se disponga de datos útiles, confiables y oportunos, en términos del artículo 134, párrafo primero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y de los artículos 1, párrafo segundo; 45, párrafo primero; 111, párrafo tercero, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y 293, párrafo primero, del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

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

10. *Objetivos de Desarrollo Sostenible*

En septiembre de 2015, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) definió los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para el horizonte 2016-2030, Agenda 2030, los cuales buscan continuar con la labor internacional que comenzó con los Objetivos del Milenio (ODM) en el 2000. Los ODS fueron asumidos por los países integrantes de la organización, entre ellos México, quienes se comprometieron a adoptar formalmente, a partir del 1 de enero de 2016, la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible, la cual consta de 17 objetivos orientados a promover la sostenibilidad y la resiliencia, de los cuales se desprenden 169 metas que integran enfoques transversales.

En cuanto a la vinculación de los Pp operados por el Banco del Bienestar para el ahorro, financiamiento, asistencia técnica, capacitación e inclusión financiera, con los ODS, la entidad fiscalizada señaló que en 2020 contó con los Pp E010 Promoción del Financiamiento a Entidades Financieras no Bancarias y Gobierno; E015 Servicios Financieros y Captación de Recursos, y F035 Programa de Inclusión Financiera, los cuales se vincularon con el objetivo 8 “Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos” de la Agenda 2030.

El Banco del Bienestar evidenció la vinculación directa de los Pp E010, E015 y el F035, en el portal de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) denominado Sistema del Proceso Integral de Programación y Presupuesto, con la meta 8.10. “Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para alentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos”, y se identificó una contribución directa de los Pp al cumplimiento del objetivo 8 y la meta 8.10.

Con la finalidad de constatar la alineación de los Pp E010, E015 y el F035 con el ODS 8, se realizó la asociación con la planeación nacional y sectorial, identificándose que ésta se alineó con el ODS 8 y la meta 8.10 que se orientó al fortalecimiento de las instituciones financieras nacionales para ampliar el acceso a los servicios bancarios, en tanto que en los

documentos de mediano plazo se señaló que el objetivo de la actual administración es la generación de un entorno de bienestar en donde se combata a la pobreza y la marginación de los sectores más pobres del país, asimismo, se hace hincapié en la ampliación de las menos de 500 sucursales con las que cuenta actualmente el Banco del Bienestar hasta alcanzar 7,000 en todo el territorio nacional; el acceso a los servicios financieros de la Banca de Desarrollo por medio de programas de financiamiento; el uso y contratación de los servicios financieros y transacciones electrónicas, así como la implementación de acciones relacionadas con la educación y capacitación financiera, por lo que existió consistencia entre las directrices de la planeación nacional y sectorial con el ODS 8 y la meta 8.10 en materia de ahorro, financiamiento, asistencia técnica, capacitación e inclusión financiera.

Además, se realizó un ejercicio de alineación entre la meta 8.10, la estrategia programática del PEF 2020 y los objetivos establecidos en la Matrices de Indicadores para Resultados de los Pp del Banco del Bienestar, donde se identificó una contribución directa, ya que la meta 8.10 se orientó a fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para ampliar el acceso a los servicios bancarios. En relación con la Estrategia programática del PEF 2020, el banco, proyectó la realización de acciones orientadas a promover y facilitar la inclusión financiera integral, principalmente, en los segmentos poblacionales de bajos ingresos y ampliar el crédito de la Banca de Desarrollo facilitando el acceso a servicios financieros en sectores estratégicos; mientras que en los objetivos a nivel Fin de la Matrices de Indicadores para Resultados de los tres Pp, se indicó que pretende contribuir al desarrollo de la economía mediante la oferta de financiamiento de segundo piso para que la población tenga acceso a los servicios, la oferta de productos de captación y servicios financieros formales y la impartición de educación financiera e incremento en el acceso y uso de productos y servicios financieros.

Con el análisis anterior, si bien, se verificó que la estructura programática del ahorro, financiamiento, asistencia técnica, capacitación e inclusión financiera se alineó con la meta 8.10, asociada al ODS 8, el Banco del Bienestar manifestó que no contribuyó al cumplimiento de los indicadores 8.10.1. Número de cajeros automáticos por cada 100,000 adultos y 8.10.2. Proporción de adultos (a partir de 15 años de edad) que tienen una cuenta en un banco u otra institución financiera o un proveedor de servicios de dinero móvil, asociados con la meta; por lo que, si bien el banco clasificó una contribución directa en el ODS, debe analizar e implementar mecanismos que le permitan contribuir con otras instituciones gubernamentales en el avance y cumplimiento de los compromisos internacionales asumidos por México en el marco de la Agenda 2030.

Adicionalmente, para conocer la participación de la entidad fiscalizada en el cumplimiento de los ODS se le solicitó requisitar un cuestionario, de cuyo análisis se identificó que, la Presidencia de la República, estableció comunicación con el banco por medio del oficio “La Agenda 2030 y la Inclusión Financiera” de fecha 30 de junio de 2020, en el que se identificó la vinculación con el Objetivo 8 y la Meta 8.10 en donde el Banco del Bienestar tiene participación y conoce el papel que desempeña en el cumplimiento de los ODS; además, el banco señaló que tiene participación en el Consejo Nacional de Inclusión Financiera (CONAIF), y el Comité de Educación Financiera (CEF), así como en los distintos grupos de

trabajo que emanan de ellos; estableció iniciativas estratégicas para ampliar y profundizar el acceso a los servicios financieros en poblaciones objetivo; realizó la alineación de las políticas públicas que están bajo su responsabilidad con las metas de los ODS y se articuló con otras instituciones en el seguimiento de las metas correspondientes establecidas en el PND, PRONAFIDE y la PNIF, además de que reportó que en junio de 2021 inició los trabajos para el Rediseño y Diagnóstico de los Pp que permitirán la alineación con la normatividad aplicable, objetivos y metas que corresponde a la Agenda 2030; así como los objetivos de política pública y los programas derivados de éste, al respecto, si bien el banco indicó que participó en varios de los mecanismos mencionados, se identificó que requiere implementar acciones vinculadas con el ODS 8 y la meta 8.10 que le permitan evidenciar que contribuyó al cumplimiento de los compromisos internacionales para el ejercicio 2020.

2020-2-06HJO-07-0061-07-012 **Recomendación**

Para que el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., analice la contribución que, mediante sus acciones de ahorro, financiamiento, asistencia técnica, capacitación e inclusión financiera realiza al cumplimiento del Objetivo 8 "Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos" y su meta 8.10 "Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para alentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos", así como a los indicadores 8.10.1 "Número de cajeros automáticos por cada 100,000 adultos" y 8.10.2 "Proporción de adultos (a partir de 15 años de edad) que tienen una cuenta en un banco u otra institución financiera o un proveedor de servicios de dinero móvil", y defina las actividades que le permitieran abonar al avance en el cumplimiento de las metas de manera conjunta con otras instancias gubernamentales, en el reporte de avance del cumplimiento del ODS, a fin de coadyuvar a la observancia de los compromisos de la Agenda 2030 y cumplir con los tratados internacionales, en el marco del artículo 133 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y el artículo quinto transitorio del Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones de la Ley de Planeación.

Consecuencias Sociales

En 2020, el Banco del Bienestar dispuso de 7 productos y servicios de ahorro mediante los cuales contó con 20,350,265 cuentas de ahorro y un saldo de captación de 25,362,801.8 miles de pesos; colocó 50.0 miles de pesos en un crédito de primer piso y 1,200,000.0 miles de pesos en un crédito de segundo piso, con el que benefició a 68,614 trabajadores; dio seguimiento a los planes de mejora de 9 sociedades básicas por medio del Programa de Asistencia Técnica y Capacitación (PATYC) 2020; impartió 115 cursos y distribuyó 2,335,210 objetos de aprendizaje en materia de educación financiera; operó 433 sucursales y contó con 6,254 corresponsales y 129 cajeros automáticos; sin embargo se identificaron áreas de oportunidad que se deben atender para que reflejen cómo coadyuvó a cerrar la brecha de inclusión financiera de personas en situación de vulnerabilidad y con ello contrarrestar la situación del país ya que, de acuerdo con la ENIF 2018, en México existen 17,020,105 personas adultas (21.5%) que no ahorran, además de que 24,131,221 personas (30.5%) no

han utilizado canales de acceso financiero y 25,056,651 personas (31.7%) no cuentan con ningún producto financiero.

Buen Gobierno

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

Resumen de Resultados, Observaciones y Acciones

Se determinaron 10 resultados, de los cuales, en 2 no se detectaron irregularidades y los 8 restantes generaron:

12 Recomendaciones al Desempeño.

Consideraciones para el seguimiento

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

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

Dictamen

El presente se emite el 5 de octubre de 2021, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría. Ésta se practicó sobre la información proporcionada por el Banco del Bienestar de cuya veracidad es responsable; fue planeada y desarrollada de acuerdo con el objetivo de fiscalizar el cumplimiento de objetivos y metas relacionados con promover y facilitar el ahorro, el acceso a financiamiento, la inclusión financiera, el otorgamiento de asistencia técnica y capacitación al Sector con limitado acceso a los servicios financieros, para verificar que se procuraran las mejores condiciones, la inversión entre sus integrantes y se fomentara el uso de productos y servicios financieros, a fin de contribuir al sano desarrollo del sector y al desarrollo económico del país. Se aplicaron los procedimientos y las pruebas selectivas que se estimaron necesarios, en consecuencia, existe una base razonable para sustentar el presente dictamen.

De acuerdo con los diagnósticos de planeación nacional y sectorial se identificó que la gran mayoría de la población que se encuentra en situación de pobreza carece de acceso al sistema bancario. Esta problemática se vio reflejada en una limitada oferta del

financiamiento para el sector productivo nacional, especialmente para las micro, pequeña y mediana empresa y la población rural, ya que, en 2017, sólo el 9.9% de las unidades de producción agropecuarias obtuvieron algún crédito o préstamo para financiar sus actividades, lo cual restringe su capacidad de hacer crecer su negocio y vincularse a cadenas de valor.

Bajo este contexto, el Gobierno Federal estableció la creación del Banco del Bienestar, con el objeto de promover y facilitar el ahorro, el acceso a financiamiento en condiciones equitativas, así como la inclusión financiera, por lo que se mandató la expansión de la infraestructura bancaria del país, con el fin de brindar atención a poblaciones con nulo acceso a productos financieros.

Asimismo, con el fin de fortalecer el Sector de Ahorro y Crédito Popular, generar un desarrollo económico con equidad en el país y proveerlo de productos financieros que propicien la inclusión financiera, se robustecieron las facultades que hasta el momento tenía el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (BANSEFI), para dotarlo de mayor capacidad de operación, especialmente para el otorgamiento de los recursos del bienestar, ampliar su oferta de productos y servicios y establecer un marco regulatorio para que pudiera operar como referente financiero entre los mexicanos, por ser una institución fiduciaria adecuada al actual modelo económico, financiero y político del país, el 19 de julio de 2019, se emitió la reforma mediante la cual se realizó el cambio de denominación de BANSEFI a Banco del Bienestar, S.N.C. y en la Ley Orgánica del Banco del Banco del Bienestar (LOBB) se establecieron sus funciones de banca social, fomentando el impulso el ahorro y el financiamiento mediante otorgamiento de créditos y garantías a los integrantes del Sector, así como la implementación de productos y programas de ahorro y financiamiento; asistencia técnica y capacitación, con el fin de fomentar el desarrollo del sector y promover su eficiencia y competitividad durante el ejercicio fiscal 2020.

Los resultados de la fiscalización mostraron que, en relación con el diseño de productos de ahorro, en 2020 el Banco del Bienestar comenzó con el diseño del producto Debicuenta Adolescente, de acuerdo con la normativa, que quedó en proceso de elaboración al cierre del ejercicio fiscal 2020. El objetivo del diseño era dotar al banco de un producto destinado a los adolescentes de 15 a 17 años que sean beneficiarios de programas gubernamentales, lo que se alineó con lo establecido en los Criterios para definir a las personas físicas y morales integrantes del Sector al que debe atender la institución y, por lo tanto, con el objeto del banco de promover y facilitar el ahorro en el Sector.

Asimismo, la entidad fiscalizada operó con 7 productos y servicios de ahorro e inversión que desarrolló en años anteriores, mediante los cuales contó con 18,610,138 clientes que tuvieron 20,350,265 cuentas con las que captó 25,362,801.8 miles de pesos de ahorro y si bien se identificó un incremento del 41.0% en el saldo de captación, del 27.1% en las cuentas y del 26.7% para los clientes respecto del 2016, verificando que el banco requiere de una estrategia de comercialización y estudios de mercado para identificar las necesidades y demanda de productos que le permitan desarrollar ésta, a fin de evidenciar que dichos logros son resultado de las actividades de comercialización de sus productos.

Además, si bien el banco contó con la Metodología para el diseño, seguimiento y actualización del portafolio de productos, programas y servicios, en el año fiscal en revisión, se detectó un área de oportunidad en la definición de estudios que le permitan conocer que sus productos son suficientes para cumplir con el objetivo de promover y facilitar el ahorro en el Sector.

Respecto de los registros del saldo y número de cuentas, el banco contó con un sistema operativo que administra las cuentas y el saldo de sus clientes, que concentró otros productos inactivos que tuvieron saldo a 2020 en los 7 productos, pero se observó la necesidad de que cuente con información de cuáles fueron, sus saldos y número de cuentas, así como el número de clientes por cada producto de ahorro.

Referente al otorgamiento de créditos y garantías, en 2020, el Banco del Bienestar diseñó el producto piloto denominado Crédito Directo Productivo para otorgar créditos de primer piso, de acuerdo con lo establecido en la normativa, para el cual definió como su población objetivo a las personas físicas y morales ubicadas en las zonas de atención. Con dicho producto se otorgó un crédito de primer piso a una persona física por 50.0 miles de pesos; sin embargo, en 2020 suspendió el producto y la originación de los créditos de primer piso, debido a la solicitud de devolución de los fondos por parte de la Secretaría de Economía. En cuanto al segundo piso, el banco otorgó un crédito por 1,200,000.0 miles de pesos al Instituto Nacional del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores por medio del Programa de Crédito de Segundo Piso para Intermediarios Financieros y Fideicomisos que se destinó al financiamiento de créditos directos para 68,614 personas físicas, a los que se les otorgó, en promedio, 18.9 miles de pesos; asimismo, se recibieron 9 solicitudes para el crédito de segundo piso por parte de las sociedades y sólo una de éstas fue autorizada por el comité; además, el banco contó con el Piloto del Programa de Garantía de Primeras Pérdida cuya duración era de 5 años, y se concluyó en diciembre de 2020. Por lo anterior, se identificó que existe un área de oportunidad en la definición de una estrategia que permita diseñar productos para continuar ofreciendo créditos de primer y segundo piso y garantías a los integrantes del Sector.

En relación con la promoción de los productos y programas de crédito, el banco realizó la Prospección 2020 del Programa de Crédito de Segundo Piso, que es un estudio de mercado para identificar y cuantificar la población objetivo del programa, así como de un estudio de mercado en que caracterizó y cuantificó a los segmentos a atender para el Crédito Directo Productivo; sin embargo, se identificó la necesidad de disponer de una estrategia de promoción para introducir sus productos de primer y segundo piso, y realizar actividades de promoción para éstos durante el 2020. Respecto del cumplimiento de las metas relacionadas con el financiamiento del Banco del Bienestar en 2020, la entidad fiscalizada requiere fortalecer la información que reporta en los documentos de rendición de cuentas.

En cuanto al seguimiento de los créditos, el Banco del Bienestar acreditó contar con el Manual de Crédito y Garantías, en donde se establecen los procesos y las actividades para llevar a cabo el seguimiento, con lo cual se realizaron 16 visitas de supervisión, por medio de las cuales se revisaron 14 procesos, así como 945 expedientes de crédito mediante

muestreo, en los que se identificaron 139 hallazgos, que derivaron en 129 recomendaciones; así como el monitoreo de la situación financiera de 14 sociedades con líneas activas de crédito, mediante las alertas tempranas que generó el banco con base en la información que le reportaron las entidades financieras de manera mensual, y del intermediario financiero al que se le otorgó crédito en 2020, que se hizo de forma trimestral, de acuerdo con lo establecido en el contrato de crédito.

Referente a la asistencia técnica y capacitación, en 2020, el Banco del Bienestar implementó el Programa de Asistencia Técnica y Capacitación (PATYC), con el objetivo de dar seguimiento vía remota a la implementación de las actividades contenidas en los planes de mejora de 9 Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (SOCAP) con nivel de operaciones básico, por lo que contrató a un prestador del servicio, erogando un monto de 673.2 miles de pesos. Asimismo, de un universo de 860 sociedades integrantes del SOCAP, el banco identificó a 30 con nivel de operaciones básico que en el ejercicio inmediato anterior se encontraban muy cerca del límite de activos para mantenerse en ese nivel de operación, eligiendo a las 9 sociedades participantes en el PATYC 2020 mediante la aplicación de criterios establecidos, por lo que resultó necesario realizar un diagnóstico integral que les permitiera identificar sus áreas de mejora, con la finalidad de apoyarlas para estar preparadas en la integración de su solicitud de autorización ante la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV); sin embargo, se detectó la necesidad de generar una estrategia y de contar con criterios para brindar asistencia técnica y capacitación a las personas físicas y morales que integran el Sector. Del seguimiento al avance logrado en la implementación de las actividades del plan de mejora, se verificó que se realizó el seguimiento del desarrollo de 101 actividades, con un avance del 72.5%; asimismo, se verificó que se impartieron 4 talleres dirigidos a 84 integrantes de las 9 SOCAP atendidas; en materia de actualización de manuales, se realizó la entrega de un paquete de modelos de manuales a las sociedades participantes; de igual manera, se definieron 34 actividades para atender las áreas de oportunidad identificadas en el seguimiento de los planes de mejora; con respecto al monitoreo financiero, se dio seguimiento a los resultados reportados de los indicadores financieros de las 9 SOCAP participantes; y se brindó apoyo a 2 sociedades que iniciaron su proceso de autorización.

Respecto de la inclusión financiera, en 2020, el banco contó con 433 sucursales en operación, mismas que operaron en el ejercicio pasado, además contó con 6,254 corresponsales y 129 cajeros automáticos; sin embargo, se observó la necesidad de generar una estrategia en donde se identifique su participación en la expansión, desarrollo, operación y equipamiento de sucursales y corresponsales. En cuanto a la promoción, comercialización y difusión de productos y servicios financieros para aumentar el uso de los mismos en 2020, se identificó la necesidad que instrumente y documente las campañas publicitarias para difundir sus productos y servicios. Asimismo, reportó la impartición de 115 cursos y la distribución de 5,942,309 objetos de aprendizaje en materia de educación financiera con las cuales logró beneficiar a 2,403,678 personas; no obstante, se determinó la necesidad de documentar su desarrollo y planeación conforme a los procedimientos establecidos, y la suficiencia de sus acciones de educación financiera para atender a las necesidades de la población objetivo del Sector al que atiende.

En relación con el Desarrollo del Sector, en 2020, el Banco del Bienestar cumplió con su labor de ofertar sus productos y servicios de ahorro y financiamiento, otorgar asistencia técnica y capacitación y realizar acciones para la inclusión financiera; no obstante, se identificaron áreas de mejora, respecto de los estudios para definir las necesidades del Sector, de la identificación de la población resultante de la aplicación de los criterios para definir a las personas físicas, morales y sociedades integrantes del Sector; así como la definición de parámetros específicos para medir el avance del desarrollo del Sector, para que el Banco del Bienestar fortalezca sus procesos, estrategias y actividades.

Respecto de la sustentabilidad financiera del banco, de acuerdo con el análisis de los resultados reportados la entidad fiscalizada, el índice de capitalización (ICAP) ascendió a 108.77%, porcentaje superior en 94.77% respecto del mínimo requerido (14.00%) por el banco y 98.27% superior respecto del parámetro reglamentado por la CNBV. Conforme a las mejores prácticas internacionales, se identificó que el coeficiente de cobertura de liquidez (CCL) fue de 532.88%, superior en 382.88 puntos porcentuales al mínimo definido (>150.00%); en tanto, el coeficiente de liquidez inmediata (ILI) fue de 1.19%, superior en 0.19 puntos porcentuales el límite de gestión (>1). Asimismo, los indicadores que el banco emplea a manera de referencia obtuvieron los resultados siguientes: el índice de morosidad (IMOR) fue de 18.67%, 16.37 puntos porcentuales superior a lo alcanzado por la Banca de Desarrollo (2.3%) lo cual advierte la existencia de problemas de pago en los créditos; en relación con la cobertura crediticia (ICOR), ésta fue de 69.92%, y se ubicó 89.78 puntos porcentuales por abajo del promedio de la Banca de Desarrollo de 159.70%, que según lo informado por el Banco del Bienestar se debió a los efectos negativos en la cartera vencida de los acreditados por la pandemia del COVID-19 respecto del índice de rendimiento sobre capital (ROE) presentó un resultado negativo de 2.54%, y del índice de rentabilidad de los activos (ROA) reportó un porcentaje negativo de 0.39%, por lo que reportó que no registró rendimientos sobre sus activos. Por lo que, como acción de mejora, sería importante que el Banco del Bienestar analice la pertinencia de establecer estándares de referencia para valorar si los resultados obtenidos y la tendencia son los adecuados o los esperados.

Respecto de la rendición de cuentas, en 2020, se constató en la Cuenta Pública y en sus informes internos, el banco reportó el avance de sus actividades sustantivas. En el Sistema de Evaluación del Desempeño, se identificó que, como hechos posteriores al ejercicio fiscal en revisión, el Banco del Bienestar elaboró, en 2021, los diagnósticos de los Pp E010, E015 y F035, en los que se modificaron las Matrices de Indicadores para Resultados. Finalmente, en cuanto a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, se detectó la necesidad de que analice su contribución mediante sus acciones de ahorro, financiamiento, asistencia técnica y capacitación e inclusión financiera, para el cumplimiento del ODS 8 y la meta 8.10.

En opinión de la ASF, en 2020, el Banco del Bienestar, para contribuir a mejorar el Sector, en el marco de sus atribuciones en materia de ahorro, financiamiento, asistencia técnica y capacitación e inclusión financiera ofertó: 7 productos y servicios de ahorro, lo que le permitió contar con 20,350,265 cuentas de ahorro y un saldo de captación de 25,362,801.8 miles de pesos; asimismo, mediante 2 programas de financiamiento otorgó un crédito de primer piso a una persona física por un monto de 50.0 miles de pesos y uno de segundo piso

a una institución de fomento por 1,200,000.0 miles de pesos, con el que se benefició a 68,614 trabajadores, a las que se les otorgó, en promedio, 18.9 miles de pesos; en cuanto a la asistencia técnica, dio seguimiento a los planes de mejora de 9 sociedades básicas por medio del PATYC 2020; y para la inclusión financiera operó 433 sucursales y contó con 6,254 corresponsales y 129 cajeros automáticos, e impartió 115 cursos y distribuyó 2,335,210 objetos de aprendizaje en materia de educación financiera. No obstante, se identificaron áreas de oportunidad que se deben atender para fortalecer sus procesos, respecto de desarrollar estudios para identificar las necesidades y demanda de su población objetivo con el fin de determinar si sus productos financieros son suficientes para promover y facilitar el ahorro y el acceso al financiamiento a los integrantes del Sector o si es necesario modificar los ya existentes o elaborar otros; de generar estrategias de comercialización, promoción y difusión de sus productos y servicios, de estrategias y criterios para brindar asistencia técnica y capacitación a las personas físicas y morales integrantes del Sector, y para incorporar y atender a la población de adultos que no era usuarios de ningún tipo de servicio financiero; así como determinar los parámetros para analizar los avances en el desarrollo y mejoramiento de las condiciones del Sector, a fin de que se refleje cómo coadyuvó a cerrar la brecha de inclusión financiera de personas en situación de vulnerabilidad y con ello contrarrestar la situación del país ya que de acuerdo con la ENIF 2018, en México existen 17,020,105 personas adultas (21.5%) que no ahorran, además de que 24,131,221 personas (30.5%) no han utilizado canales de acceso financiero y 25,056,651 personas (31.7%) no cuentan con ningún producto financiero.

La atención a las recomendaciones al desempeño emitidas por la ASF contribuirán a que el Banco del Bienestar evalúe que los productos de ahorro con los que cuenta sean suficientes para atender las necesidades del Sector y promuevan el ahorro; para que elabore estrategias para promover y facilitar el acceso al financiamiento de créditos de primer piso y de productos de garantías en condiciones equitativas a los integrantes del sector; defina una estrategia para brindar asistencia técnica y capacitación a las personas físicas y morales integrantes del Sector, diseñe programas y estrategias de fomento para la inclusión financiera mediante el acceso, uso y difusión de sus servicios financieros e implemente mecanismos que le permitan conocer en qué medida contribuye a la mejora de las condiciones y al sano desarrollo del Sector.

Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:

Director de Área

Director General

Mtra. Brenda Vanessa López Gaona

Mtro. Carlos Fernando Garmendia Tovar

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, en 2020, el Banco del Bienestar diseñó y estableció productos de ahorro e inversión, que le permitieron promover y facilitar el ahorro mediante la apertura de cuentas a los integrantes del Sector, a fin de fomentar la captación de recursos y el hábito y cultura del ahorro.
2. Verificar que, en 2020, el Banco del Bienestar diseñó y promocionó productos de crédito, con los que otorgó créditos de primer y segundo piso y productos de garantías a los integrantes del Sector, a los intermediarios financieros, fideicomisos, y gobierno, para atender sus necesidades, a fin de facilitar el acceso al financiamiento.
3. Verificar que, en 2020, el Banco del Bienestar dio seguimiento a los créditos de primer y segundo piso y a las garantías que otorgó por medio de las visitas de supervisión ordinarias y extraordinarias a las entidades financieras y del monitoreo periódico relativo a su situación financiera, a fin de contar con elementos necesarios para la toma de decisiones.
4. Verificar que, en 2020, el Banco del Bienestar proporcionó asistencia técnica y capacitación a los integrantes del Sector, con el fin de contribuir en su fortalecimiento financiero y operativo, mejorar su oferta de servicios financieros y, en su caso, presentar su solicitud de autorización ante la Autoridad de aquellas que la requieran.
5. Verificar que, en 2020, el Banco del Bienestar fomentó la inclusión financiera, mediante el acceso y uso de productos y servicios financieros, así como el acceso a la educación y formación financiera, con el fin de contribuir a mejorar las condiciones financieras del Sector.
6. Verificar que, en 2020, el Banco del Bienestar cumplió con promover y facilitar el ahorro, el acceso al financiamiento, la asistencia técnica, la capacitación y la inclusión financiera a los integrantes del Sector, así como con los parámetros para analizar los

avances de dichas actividades, a fin de mejorar las condiciones y el sano desarrollo del Sector con acceso limitado a los servicios financieros debido a su condición socioeconómica o ubicación geográfica.

7. Verificar que, en 2020, el Banco del Bienestar cumplió con los estándares nacionales e internacionales de los principales índices financieros aplicables (índice de capitalización, indicador de liquidez inmediata, coeficiente de cobertura de liquidez, valor de riesgo de mercado, valor en riesgo de crédito, y Posición Abierta en tipo de Cambio) e indicadores financieros de referencia (índice de morosidad, el índice de cobertura crediticia, índice de rentabilidad del capital, índice de rendimiento de los activos, y el índice de Apalancamiento financiero), con el fin de impulsar la sustentabilidad financiera del banco.
8. Constatar que, en 2020, el Banco del Bienestar dispuso de un Sistema de Control Interno que le permitió contar con una seguridad razonable para lograr el cumplimiento de los objetivos y metas relacionados con promover y facilitar el ahorro y el crédito para procurar mejores condiciones a los integrantes del Sector, a fin de contribuir al sano desarrollo del sector y procurar e impulsar la sustentabilidad financiera.
9. Verificar que el Banco del Bienestar reportó información clara, confiable, oportuna y suficiente en los diferentes instrumentos de rendición de cuentas sobre el cumplimiento de los objetivos y metas relacionados con promover y facilitar el ahorro, el financiamiento, la inclusión financiera, la asistencia técnica y la capacitación, para procurar mejores condiciones a los integrantes del Sector, a fin de contribuir al sano desarrollo del sector y procurar e impulsar la sustentabilidad financiera.
10. Valorar la utilidad de las MIR de los Pp E010 Promoción del financiamiento a Entidades Financieras no Bancarias y Gobierno, E015 Servicios financieros y captación de recursos y F035 Programa de Inclusión Financiera, a cargo del Banco del Bienestar como instrumentos de evaluación y seguimiento del cumplimiento de los objetivos y metas relacionados con promover y facilitar el ahorro y el crédito para procurar mejores condiciones a los integrantes del Sector, a fin de contribuir al sano desarrollo del sector e impulsar la sustentabilidad financiera.
11. Verificar que, en 2020, mediante los Pp E010 Promoción del financiamiento a Entidades Financieras no Bancarias y Gobierno, E015 Servicios financieros y captación de recursos y F035 Programa de Inclusión Financiera el Banco del Bienestar, implementó acciones y se coordinó con las instancias gubernamentales correspondientes para el seguimiento del ODS 8 Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos y su meta 8.10 relativa a Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para alentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos, incluidos en la Agenda para el Desarrollo

Sostenible 2030, y si reportó la información de su contribución al cumplimiento del objetivo a su cargo.

Áreas Revisadas

Direcciones generales adjuntas de Banca Social; de Crédito y Garantías; e Inclusión Financiera del Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D.

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. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: artículos 133 y 134, párrafo primero.
2. Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria: artículos 1, párrafo segundo, 45, párrafo primero y 111, párrafo tercero.
3. Ley de Planeación: Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones, artículo quinto transitorio.
4. Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria: artículo 293, párrafo primero.
5. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: Ley de Instituciones de Crédito, artículo 30, párrafo tercero; Ley Orgánica del Banco del Bienestar, artículos 3, párrafo primero, 7, párrafo primero, fracciones I, III, VI, XIII, XIV y XVI, párrafo segundo; y 36, fracción VII; Manual de Organización de BANSEFI, Apartado IX- Objetivos y Funciones de las Áreas, numerales 1.1.3, objetivo de la Dirección de Promoción; 1.1, función 1 de la Dirección General Adjunta de Banca Social; 1.1.1, objetivo y función 3 de la Dirección de Sucursales; 1.1.1.3, Objetivo y función 1 de la Subdirección de Estrategia Comercial; 1.4, funciones 1, 2 y 8 de la Dirección General Adjunta de Inclusión Financiera; 1.4.1, objetivo y función 1; 1.4.1.1, funciones 1 y 8 de la Subdirección de Diseño y Desarrollo de Productos y Programas; y Criterios para definir a las personas físicas y morales integrantes del sector al que debe atender la institución, con base en el artículo 2 de la Ley Orgánica de BANSEFI, apartado II; Objetivos Manual de Educación Financiera, objetivo, y numeral 2.2, Políticas, Políticas Generales del macroproceso, numerales 1 y 3, y Objetivos y Lineamientos del Sistema de Control Interno del Banco del Bienestar, numeral 22. Información y Comunicación.

Fundamento Jurídico de la ASF para Promover Acciones y Recomendaciones

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

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

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