

Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D.**Cartera de Crédito Vigente y Vencida**

Auditoría De Cumplimiento: 2020-2-06HJO-19-0063-2021

63-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 la gestión financiera para comprobar la razonabilidad de los montos, los derechos de cobro, su antigüedad, las medidas de apremio, el cumplimiento de las obligaciones de convenios y contratos, así como su registro y presentación en la Cuenta Pública, de conformidad con las disposiciones jurídicas

Alcance**CUENTAS DE BALANCE**

	Miles de Pesos
Universo Seleccionado	2,760,674.4
Muestra Auditada	2,401,519.6
Representatividad de la Muestra	87.0%

El universo por 2,760,674.4 miles de pesos corresponde al saldo de la cartera de crédito vigente y vencida reportada en los estados financieros al 31 de diciembre de 2020. Se revisó una muestra de 2,401,519.6 miles de pesos, el 87.0%, integrada por 30 créditos vigentes y vencidos al cierre de 2020.

Antecedentes

El Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D. (Banco del Bienestar) es un organismo de la Administración Pública Federal sectorizado en la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con personalidad jurídica y patrimonio propios, creado de conformidad con la Ley Orgánica del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (BANSEFI), publicada en el Diario Oficial de la Federación el 1 de junio de 2001, y modificada el 19 de julio de 2019 para denominarse en lo sucesivo Ley Orgánica del Banco del Bienestar.

En la Ley Orgánica del Banco del Bienestar, se establece que dicha institución, en su carácter de banca social, cuenta con facultades para diseñar y ofertar instrumentos y servicios

financieros de primer y segundo piso para las personas físicas y morales que tengan acceso limitado a los servicios financieros por su condición socioeconómica o ubicación geográfica, así como para las personas morales referidas en la Ley de Ahorro y Crédito Popular, y en la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo.

La cartera de crédito del Banco del Bienestar incluye créditos de consumo y comerciales. Los créditos de consumo, denominados también de primer piso, se otorgan a la población objetivo, ya sean personas físicas o morales, y su principal finalidad es promover la inclusión financiera y facilitar el acceso al financiamiento en condiciones equitativas. Por su parte, los créditos de segundo piso que integran la cartera comercial son líneas de crédito otorgadas a diversos intermediarios financieros, para que éstos, a su vez, canalicen esos recursos a un mayor número posible de acreditados finales.

En el Manual de Crédito y Garantías del Banco del Bienestar, se establecen las políticas, los procesos, las metodologías y los procedimientos necesarios para el desarrollo de la actividad relacionada con el proceso de crédito de la Institución, por lo que constituye el marco normativo aplicable a los productos con que opera actualmente el banco.

En la revisión de la Cuenta Pública 2018, se realizó la auditoría núm. 73-GB denominada “Gestión Financiera”, en la que se identificaron, entre otros, los hallazgos relacionados con la cartera de crédito vigente y vencida de los créditos otorgados durante 2018, el 69.5% fueron de segundo piso, y el 30.5% de primer piso; la cartera de consumo vencida se incrementó respecto de 2017, debido a que algunos acreditados se dieron de baja del padrón de beneficiarios del Programa PROSPERA¹, lo que imposibilitó el cobro de los créditos que se les había otorgado. A partir de ese hecho, se detuvo la colocación de los créditos PROIIF (Programa Integral de Inclusión Financiera), por lo que la entonces Coordinación Nacional del Programa PROSPERA expuso a BANSEFI que la información de dichos créditos estaba incompleta y presentaba inconsistencias, lo que impidió conocer el detalle de los beneficiarios que contrataron y dispusieron de algún crédito de ese programa.

En 2015, se realizó la auditoría núm. 104 denominada “Otorgamiento y Recuperación de Créditos”, en la que se detectaron deficiencias en el funcionamiento del sistema informático utilizado en ese entonces, y en la integración contable con la base de datos operativa de la cartera de crédito, así como debilidades en el manejo del programa REFIN (Programa de Refinanciamiento de Créditos vía Descuento de Nómina para Trabajadores de la Educación) por la falta del registro de los créditos para su descuento vía nómina en las entidades

¹. El 05 de septiembre de 2014 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el Decreto por el que se creó la Coordinación Nacional de PROSPERA Programa de Inclusión Social. El objeto de PROSPERA fue articular y coordinar la oferta institucional de programas y acciones de política social, incluyendo aquellas relacionadas con el fomento productivo, generación de ingresos, bienestar económico, inclusión financiera y laboral, educación, alimentación y salud, dirigida a la población que se encuentre en situación de pobreza extrema, bajo esquemas de corresponsabilidad.

El 31 de mayo de 2019, se publicó en el DOF el Decreto por el que se crea la Coordinación Nacional de Becas para el Bienestar Benito Juárez, con el cual se abrogó el Decreto por el que se creó PROSPERA.

retenedoras; además, se otorgaron créditos por importes mayores a los autorizados, faltaron expedientes de créditos de primer piso, y se contrataron despachos externos para la recuperación de la cartera vencida, los cuales iniciaron las gestiones de cobranza en forma extemporánea.

Evaluación de Control Interno

Con base en el análisis de la documentación efectuado mediante procedimientos de auditoría, y de la aplicación de cuestionarios de control interno a las unidades administrativas revisadas, las cuales intervinieron en los procesos de otorgamiento, administración y recuperación de la cartera de crédito, así como en la determinación y control de la estimación preventiva para riesgos crediticios, se evaluaron los mecanismos de control implementados, con el fin de establecer si son suficientes para el cumplimiento de los objetivos de la cartera de crédito vigente y vencida, y determinar el alcance, naturaleza y muestra de la revisión.

Resultados

1. Registro de la cartera de crédito y presentación en la Cuenta Pública

a) Registro contable de la cartera

En los estados financieros dictaminados del Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D. (Banco del Bienestar), al 31 de diciembre de 2020, se reportó una cartera de crédito neta por 2,395,580.1 miles de pesos, distribuida como sigue:

CARTERA DE CRÉDITO NETA DEL BANCO DEL BIENESTAR, S.N.C., I. B. D., 2020
(Miles de pesos)

Concepto	31 dic.2020
Créditos de consumo	159,397.9
Créditos comerciales	<u>2,601,276.5</u>
Cartera de crédito total	2,760,674.4
Estimación preventiva para riesgos crediticios	<u>365,144.3</u>
Cartera de crédito neta	2,395,580.1

FUENTE: Estados financieros del Banco del Bienestar al 31 de diciembre de 2020.

Cartera de créditos de consumo

Se constituye con los créditos que se otorgan a las personas físicas o morales conforme a la población objetivo, a efecto de promover y facilitar el acceso al financiamiento en condiciones equitativas y la inclusión financiera. Al 31 de diciembre de 2020, se destinaron

créditos por 86,467.7 miles de pesos al Programa Integral de Inclusión Financiera, y por 72,880.2 miles de pesos al Programa de Crédito a Trabajadores de la Educación, montos que totalizaron 159,347.9 miles de pesos.

Cartera de créditos comerciales

La cartera comercial se integra por las líneas de crédito otorgadas a los intermediarios financieros para que éstos, a su vez, canalicen esos recursos a un mayor número posible de acreditados finales, en lugar de que la Institución los otorgue de manera directa mediante la modalidad de crédito simple y crédito en cuenta corriente. Al 31 de diciembre de 2020, el saldo por 2,601,376.5 miles de pesos, incluyó 2,592,437.8 miles de pesos de créditos otorgados a entidades financieras, y 8,938.7 miles de pesos, a entidades con actividad empresarial o comercial.

Se comprobó que los saldos de las cuentas de mayor relacionadas con la cartera de crédito, reportados en las balanzas de comprobación mensuales, coincidieron con las cifras registradas en los estados financieros, de conformidad con los artículos 35 y 36, de la Ley General de Contabilidad Gubernamental.

Asimismo, la información financiera relacionada con la cartera de crédito se clasificó y presentó con base en los criterios relativos a los estados financieros básicos referidos en el Boletín B-6, Anexo 33, de las Disposiciones de Carácter General aplicables a las Instituciones de Crédito, emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

b) Presentación en Cuenta Pública

En el reporte "Ingresos de Flujo de Efectivo" de la Cuenta Pública de 2020, se reportaron 362,229.4 miles de pesos de ingresos por la recuperación de cartera, y 1,200,050.0 miles de pesos de egresos por financiamientos en el reporte "Egresos en Flujo de Efectivo". Se constató que el saldo de la cartera de crédito por 2,395,580.1 miles de pesos, coincidió con el reportado en el balance general incluido en la información contable de la Cuenta Pública, Tomo VII, Sector Paraestatal.

Los ingresos por 362,229.4 miles de pesos incluyeron 25,521.6 miles de pesos de recuperaciones del sector privado y social, y 336,707.8 miles de pesos de otros intermediarios financieros de la banca múltiple².

² Un banco múltiple es aquella entidad que se dedica principalmente a captar recursos del público mediante productos, como cuentas de cheques, cuentas de ahorro y depósitos a plazo fijo, entre otros, para posteriormente colocarlos en operaciones crediticias como préstamos comerciales, préstamos hipotecarios, préstamos personales y tarjetas de crédito, entre otros productos.

Los egresos por 1,200,050.0 miles de pesos se conformaron por 1,200,000.0 miles de pesos de un crédito destinado a una institución de la banca de desarrollo y fondos de fomento, y 50.0 miles de pesos otorgados a otros intermediarios financieros de la banca múltiple.

La información presupuestaria de ingresos y egresos relacionada con las operaciones de cartera, así como el saldo de la cartera de crédito presentado en el balance general, incluido en la información contable del Banco del Bienestar, se reportó en la Cuenta Pública en cumplimiento de los artículos 46, fracciones I y II, y 52, de la Ley General de Contabilidad Gubernamental.

Por otra parte, se comprobó que el Banco del Bienestar, por ser una institución que forma parte de la banca de desarrollo, reportó la información presupuestaria en el Sistema Integral de Información de los Ingresos y Gasto Público de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), de conformidad con los artículos 106, párrafo primero, y 108, párrafo primero, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria.

En conclusión, el saldo de la cartera de crédito neta por 2,395,580.1 miles de pesos, así como su distribución por tipo de crédito, registrado en los estados financieros del Banco del Bienestar al 31 de diciembre de 2020, coincidió con las cifras presentadas en los reportes de Ingresos y Egresos en Flujo de Efectivo de la Cuenta Pública, y en el Sistema Integral de Información de los Ingresos y Gasto de la SHCP, en cumplimiento de la normativa.

2. Características de los créditos incluidos en la cartera de 2020

De conformidad con su Ley Orgánica, el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D. (Banco del Bienestar) realiza funciones de banca social con el objeto de promover y facilitar el ahorro, el acceso al financiamiento en condiciones equitativas y la inclusión financiera, y de ofrecer instrumentos y servicios financieros de primer y segundo piso entre los integrantes del sector³.

En la ley referida también se establecen las facultades que tiene el Banco del Bienestar, en su carácter de banca social, para diseñar y ofertar productos de crédito, así como para realizar las operaciones y prestar los servicios a que se refiere el artículo 46, de la Ley de Instituciones de Crédito en el que se dispone, entre otras actividades, la de efectuar descuentos y otorgar préstamos o créditos.

Al 31 de diciembre de 2020, la cartera de crédito reportada por el Banco del Bienestar se dividió en dos grandes rubros, créditos de consumo y comerciales, como se indica a continuación:

³ Sector: 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 refiere la Ley de Ahorro y Crédito Popular y la Ley para Regular las Actividades de las Sociedades Cooperativas de Ahorro y Préstamo (artículo 2, fracción IV, de la Ley Orgánica del Banco del Bienestar).

A. Cartera de créditos de consumo

Los créditos de consumo se otorgaron mediante los programas siguientes:

- El Programa Integral de Inclusión Financiera (PROIIF)

En 2014, se diseñó el PROIIF para beneficiarios de programas sociales, en el marco de la reforma financiera que consolidó al Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., I.B.D. (BANSEFI); el programa surgió con el objetivo de ofrecer a los beneficiarios de programas sociales el acceso a productos y servicios financieros, y educación financiera para obtener mecanismos financieros formales, así como mejores condiciones financieras.

El objetivo del PROIIF fue disminuir la vulnerabilidad del segmento de menores ingresos de la población, al brindarle las herramientas que les permitan, de manera integral, apoyar la economía de sus hogares al fortalecer su ingreso, evitar que acudan a fuentes informales ante eventualidades o emergencias, e incluso, poner en marcha pequeños proyectos productivos.

El programa incluyó cinco componentes: crédito, seguros, ahorro, paquetes de servicios y educación financiera. Por su parte, el esquema crediticio incluyó dos modalidades: i) crédito básico o simple con disposición única de recursos y pago en nueve bimestres y ii) crédito “más con ahorro” a un plazo de pago de 18 bimestres. En ambos casos, se acordó que las amortizaciones se retendrían de manera directa de los apoyos que los programas sociales entregan en forma bimestral a los beneficiarios.

Los lineamientos y reglas específicos para la operación del programa se establecieron en las “Reglas de Operación del Programa Integral de Inclusión Financiera para Beneficiarios de Programas Sociales, versión 3”, actualizadas en agosto de 2015.

- Programa de crédito a trabajadores de la educación

En el marco del Programa Institucional del BANSEFI y del Programa Nacional de Financiamiento, considerados en los ejercicios de 2013 a 2018, cuyo objetivo consistió en incrementar la contribución del sistema financiero a la economía y promover el financiamiento en mejores condiciones para facilitar mayor bienestar y desarrollo económico, el Gobierno Federal estableció una alianza entre el Sindicato Nacional de Trabajadores, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y el BANSEFI para crear el “Programa de Refinanciamiento de Créditos vía Descuento de Nómina para Trabajadores de la Educación” (REFIN).

El programa inició en 2014 con el objetivo de otorgar créditos a los trabajadores de la educación con contrato de base, interinato o administrativos, destinados a la consolidación y al refinanciamiento de deuda, los cuales serían pagados directamente a la institución acreedora para liquidar los adeudos. Las amortizaciones se realizarían mediante descuentos de nómina.

Los lineamientos y las reglas específicos para la operación del programa se establecieron en las “Reglas de Operación del Programa de Refinanciamiento de Créditos para Trabajadores de la Educación Vía Descuento Nómina, versión 1”, actualizadas en febrero de 2014.

- Programa de crédito directo productivo

En 2020 inició la operación de este programa piloto, creado en coordinación con la Secretaría de Economía; su meta de colocación fue de 7 a 10 mil créditos para personas físicas con actividad empresarial y bajo el régimen de incorporación fiscal. Los lineamientos y reglas específicos para su operación se establecieron en las “Reglas de Operación del Crédito Directo Productivo, versión 1”, emitidas en marzo de 2020; los recursos asignados para su operación ascendieron a 300,000.0 miles de pesos y el financiamiento se pactó mediante el Fideicomiso del Programa Nacional de Financiamiento al Microempresario (FINAFIM).

En septiembre de 2020, se colocó un crédito por 50.0 miles de pesos, pero el programa se suspendió debido a problemas operativos con la plataforma tecnológica, por lo cual, el FINAFIM solicitó al banco la devolución de los recursos del programa, más los accesorios generados desde su otorgamiento hasta la fecha de su devolución. A septiembre de 2021, fecha de la revisión, se desconoce si se realizó dicha devolución.

B. Cartera de créditos comerciales

- Actividad empresarial o comercial
- Entidades financieras

- Programa de Crédito de Segundo Piso para Intermediarios Financieros y Fideicomisos

El programa surgió durante la etapa en la que el BANSEFI redefinió su modelo y estrategia de negocio y lo plasmó en su programa institucional 2014-2018. Este tipo de producto crediticio surgió con el fin de contribuir con la política económica para democratizar el financiamiento a menores costos y a mayores plazos, cumplir con mayor eficiencia su objetivo y al mismo tiempo, mantener la sustentabilidad de la Institución.

El BANSEFI incluyó también el financiamiento a otros intermediarios financieros, como las sociedades financieras de objeto múltiple reguladas y no reguladas, las uniones de crédito, las instituciones de banca múltiple, así como los fideicomisos para que participaran en forma activa en el sector de atención del banco, al brindar productos y programas de crédito y garantías a personas físicas y morales.

La cartera se integró por los créditos de segundo piso para intermediarios financieros y fideicomisos, mediante la modalidad de crédito simple y crédito en cuenta corriente. El objetivo de estos créditos es promover la inclusión financiera mediante la oferta de productos y servicios financieros que se vinculen con la población objetivo y promuevan la

competencia; contribuir al fortalecimiento de las instituciones mediante la oferta de financiamiento; atender la demanda de financiamiento de manera complementaria a otras Instituciones de la banca de desarrollo; generar ingresos adicionales para la Institución, que le brinden mayor valor a su operación, y mantener su sustentabilidad financiera.

En el caso de operaciones con el Gobierno Federal, entidades paraestatales, entidades federativas y municipios, así como fondos y fideicomisos públicos de fomento, los créditos se atienden y analizan de manera casuística de acuerdo con la normatividad y regulación vigente.

Los lineamientos y reglas específicos para la operación del programa se establecieron en las “Reglas de Operación del Programa de Crédito de Segundo Piso para Intermediarios Financieros y Fideicomisos, versión 5”, actualizadas en agosto de 2015.

- *Normativa aplicable al otorgamiento de créditos*

De conformidad con las Disposiciones de Carácter General aplicables a las Instituciones de Crédito, emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, en el Manual de Crédito y Garantías del Banco del Bienestar se establecen las políticas, procesos, metodologías y procedimientos necesarios para el desarrollo de la actividad relacionada con el proceso de crédito de la entidad fiscalizada.

En conclusión:

- La cartera de crédito del Banco del Bienestar, en 2020, incluyó créditos de consumo otorgados al amparo de los programas REFIN, PROIIF y Crédito Directo Productivo, y créditos comerciales o de segundo piso, para intermediarios financieros bajo la modalidad de crédito simple y crédito en cuenta corriente, así como créditos para el gobierno federal.
- Los programas mediante los cuales se otorgaron los créditos de consumo y comerciales contaron con lineamientos y reglas específicos para su operación.

3. Programación y otorgamiento de créditos

La cartera de crédito reportada por el Banco del Bienestar S.N.C., I.B.D. (Banco del Bienestar), al 31 de diciembre de 2020, se conformó por 87,860 créditos, de los cuales, 87,841 correspondieron a primer piso, y 19 a segundo piso, distribuidos como sigue:

CARTERA DE CRÉDITO DEL BANCO DEL BIENESTAR, 2020

(Miles de pesos)

Cantidad de créditos	Tipo de crédito	Monto total otorgado	Saldo al 31-dic-2020
83,017	Simple PROIIF ^{1/}	207,542.5	86,467.7
4,823	Simple REFIN ^{2/}	143,650.7	72,880.2
<u>1</u>	Simple directo productivo	<u>50.0</u>	<u>50.0</u>
87,841	Subtotal cartera de consumo	351,243.2	159,397.9
12	Simple	687,393.5	253,614.8
<u>7</u>	En cuenta corriente	<u>2,289,220.5</u>	<u>2,347,661.7</u>
<u>19</u>	Subtotal cartera comercial	<u>2,976,614.0</u>	<u>2,601,276.5</u>
87,860	Total cartera	3,327,857.2	2,760,674.4

FUENTE: Base de datos con el detalle de la cartera de crédito al 31 de diciembre de 2020.

^{1/} y ^{2/} Créditos otorgados bajo el Programa Integral de Inclusión Financiera (PROIIF) y el Programa de Crédito a Trabajadores de la Educación (REFIN).

La Dirección de Promoción del Banco del Bienestar informó que, en 2020, se programaron recursos por 1,800,000.0 miles de pesos para el otorgamiento de créditos, de los cuales, 1,500,000.0 miles de pesos se destinaron a créditos de segundo piso, y 300,000.0 miles de pesos a créditos de primer piso, distribuidos como sigue:

RECURSOS PROGRAMADOS PARA EL OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS, 2020

(Miles de pesos)

Tipo de crédito	Monto programado	Monto otorgado	Motivo de la variación
Primer piso	300,000.0	50.0	Inconsistencias operativas en la herramienta tecnológica.
Segundo piso	<u>1,500,000.0</u>	<u>1,200,000.0</u>	Debido al no cumplimiento de las condiciones solicitadas por el órgano colegiado competente.
Total	1,800,000.0	1,200,050.0	

FUENTE: Nota informativa proporcionada por la Dirección de Promoción del Banco del Bienestar.

Del total programado, se aplicaron únicamente 1,200,050.0 miles de pesos, con los cuales se otorgaron dos créditos: uno de primer piso y otro de segundo piso.

El primero fue un crédito simple relacionado con el Programa de Crédito Directo Productivo por 50.0 miles de pesos, otorgado a una persona física con actividad empresarial, y el segundo fue un crédito en cuenta corriente por 1,200,000.0 miles de pesos, destinado a un organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal. Los montos de

ambos créditos se incluyeron en los 2,760,674.4 miles de pesos del saldo reportado en la cartera de crédito al 31 de diciembre de 2020.

El Área de Originación del BANSEFI informó que, durante el 2020, recibió 19 solicitudes de crédito, de las cuales, 17 se rechazaron por incumplir los criterios de elegibilidad y porque los solicitantes reportaron indicadores deficientes y fallas de control interno.

La entidad fiscalizada informó que, en 2020, no se otorgó ningún crédito del Programa Integral de Inclusión Financiera (PROIIF), ni del Programa de Refinanciamiento de Créditos vía Descuento de Nómina para Trabajadores de la Educación (REFIN). El otorgamiento de créditos PROIIF se detuvo en julio de 2018, por instrucción de la Dirección General y con la aprobación del Consejo Directivo del Banco del Bienestar, en ese entonces BANSEFI. El otorgamiento de los créditos del programa REFIN se suspendió en mayo de 2015, debido a dificultades tecnológicas y de administración, así como a errores de operación.

- *Normativa aplicable al otorgamiento de créditos*

En la Sección Tercera “De las funciones del ejercicio de crédito”, Apartado A “De la originación del crédito”, de las Disposiciones de Carácter General aplicables a las Instituciones de Crédito emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (Disposiciones), se establece que la primera de las etapas que constituye las funciones del ejercicio de crédito es la originación, que incluye lo correspondiente a las actividades de promoción, evaluación, aprobación e instrumentación de los diferentes tipos de productos de crédito que maneja.

De conformidad con los artículos 7 y 9 de las Disposiciones referidas, el Banco del Bienestar cuenta con el Manual de Crédito y Garantías, aprobado por el Consejo Directivo y actualizado en marzo de 2020, en el cual se establecen los objetivos, lineamientos y políticas en materia de originación y administración de crédito.

Además, en las reglas de operación aplicables a cada tipo de crédito se disponen los requisitos y las condiciones específicos para el otorgamiento.

El sistema informático denominado “Temenos Core Banking” (sistema TCB) es la herramienta informática utilizada para controlar el registro de las gestiones relacionadas con los procesos de originación, otorgamiento, control y registro de los créditos ofertados.

- *Expedientes de crédito*

De conformidad con el Manual de Crédito y Garantías del Banco del Bienestar, vigente en 2020 y modificado el 25 de marzo del mismo año, por cada operación crediticia que se apruebe se debe elaborar un expediente único de crédito. La Subdirección de Promoción inicia la integración del expediente y lo mantiene bajo su resguardo y, en forma posterior, la Subdirección de Mesa de Control integra un expediente con los documentos valor. En el

expediente se resguarda la documentación que sustenta todas las etapas por las que pasó el crédito otorgado, desde su solicitud hasta su aprobación.

En dicho Manual se indica que los expedientes únicos de los créditos de segundo piso deben incluir una sección maestra y una operativa. En la sección maestra se presentan los documentos relacionados con los datos generales del solicitante y la información financiera, mientras que en la sección operativa se incluyen, entre otros, las solicitudes y la autorización, el dictamen jurídico y de garantía, el buró de crédito, así como los informes y reportes técnicos y, en su caso, la documentación soporte que refleja la situación de la operación crediticia.

Además, se debe integrar un expediente de valores con los documentos derivados de la operación del crédito, como contratos, convenios modificatorios, pagarés y garantías.

- *Cumplimiento de la normativa en el proceso de otorgamiento de créditos*

Para verificar que los créditos se otorgaron de conformidad con la normativa, se analizó una muestra de 30 créditos otorgados entre 2014 y 2020 por 2,596,366.3 miles de pesos, integrados como sigue:

MUESTRA DE CRÉDITOS DE PRIMERO Y SEGUNDO PISO
OTORGADOS ENTRE 2014 Y 2020
(Miles de pesos)

Tipo de préstamo	Expedientes	Monto otorgado	Saldo al 31/12/2020
REFIN	11	2,679.8	1,961.6
PROIIF	9	22.5	5.0
Crédito directo productivo	<u>1</u>	<u>50.0</u>	<u>50.0</u>
Subtotal créditos primer piso	21	2,752.3	2,016.6
Segundo piso – simple	5	442,393.5	177,817.3
Segundo piso – cuenta corriente	<u>4</u>	<u>2,151,220.5</u>	<u>2,221,685.7</u>
Subtotal créditos segundo piso	9	<u>2,593,614.0</u>	<u>2,399,503.0</u>
Total	30	2,596,366.3	2,401,519.6

FUENTE: Base de datos con el detalle de la cartera de crédito al 31 de diciembre de 2020.

REFIN: Programa de Crédito a Trabajadores de la Educación

PROIIF: Programa Integral de Inclusión Financiera

Se revisó la documentación de los expedientes de crédito de la muestra seleccionada con los resultados siguientes:

De los 21 créditos de primer piso, en 5 créditos del PROIIF la Clave Única de Registro de Población (CURP), presentada en los certificados resguardados en los expedientes, no coincidió con la CURP consignada en el contrato de crédito incluido en el expediente.

Como resultado de la reunión de presentación de resultados finales y observaciones preliminares, con el oficio núm. DAI/388/2021 del 27 de septiembre de 2021, las Direcciones Generales Adjuntas de Crédito y Garantías y Banca Social del Banco del Bienestar, dieron a conocer a esta entidad de fiscalización superior, mediante nota informativa, que el Programa PROIIF fue diseñado y pactado con la entonces denominada Secretaría de Desarrollo Social, encargada del Programa PROSPERA, quien en su momento fue la responsable de emitir los padrones de los beneficiarios del programa y proporcionarlos al Banco del Bienestar. En dichos padrones, los créditos se distinguían mediante un identificador individual y propio, constituido con el folio asociado al programa social.

También se informó que, para esos efectos, ni el Manual de Crédito, ni las Reglas de Operación aplicables consideraban obligatorios los datos de la CURP y el RFC, ya que el registro e identificación de los créditos otorgados se controlaron mediante el folio identificador incluido en el padrón referido.

Con lo anterior se solventa lo observado, debido a que se comprobó que cada uno de los créditos PROIIF, incluidos en la cartera al 31 de diciembre de 2020, cuenta con su propio identificador, distinto de la CURP o del RFC, y que la clave CURP no fue un dato de control ni obligatorio en los expedientes crediticios, por lo que se determinó que los 21 créditos de primer piso de la muestra contaron con la documentación requerida para su otorgamiento.

De los nueve expedientes de segundo piso analizados, en ocho casos se contó con la documentación completa que sustentó su otorgamiento, y en el expediente de un crédito se detectó que la fecha de la solicitud de crédito del 5 de marzo de 2018 es incorrecta, ya que debió ser el 19 de julio de 2018; la entidad fiscalizada informó que se debió a un error humano.

Como resultado de la reunión de presentación de resultados finales y observaciones preliminares, mediante el oficio núm. DAI/388/2021 del 27 de septiembre de 2021, la Dirección General Adjunta de Crédito y Garantías del Banco del Bienestar informó que a fin de evitar que en lo subsecuente se presenten este tipo de errores, la Subdirección de Evaluación de Crédito y Garantías, mediante correo electrónico del 23 de septiembre de 2021, instruyó a la Gerencia de Crédito la implementación de medidas para reforzar los controles en los procesos de captura y revisión de los datos contenidos en dichas solicitudes, las cuales incluyen selecciones aleatorias periódicas para revisar los documentos a detalle; y en el mismo comunicado, se solicitó incorporar las medidas implementadas en el Manual de Crédito, que a la fecha de la revisión, septiembre de 2021, se encuentra en proceso de actualización. Con lo anterior, se atiende lo observado.

- *Verificación de los flujos de efectivo originados por el otorgamiento de créditos (disposiciones, comisiones y garantías líquidas)*

Se verificó el cálculo y el soporte documental bancario de las disposiciones, comisiones y garantías líquidas de los nueve créditos de segundo piso de la muestra, con los resultados siguientes:

FLUJOS DE EFECTIVO ORIGINADOS EN EL PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS DE SEGUNDO PISO

(Miles de pesos)

Crédito	Disposiciones	Comisiones (IVA incluido)	Garantías Líquidas ⁴
Crédito 1	1,200,000.00	2,784.00	N/A
Crédito 2	150,000.0	1,740.00	22,500.0
Crédito 3	62,051.6	719.9	3,103.2
Crédito 4	32,517.3	377.2	1,975.1
Crédito 5	150,000.0	1,740.0	30,000.0
Crédito 6	200,000.0	2,320.0	40,000.0
Crédito 7	50,000.0	580.0	10,000.0
Crédito 8	100,000.0	1,160.0	20,000.0
Crédito 9	<u>896,393.5</u>	<u>N/A</u>	<u>N/A</u>
Total	2,840,962.4	11,421.1	127,578.3

FUENTE: Contratos de crédito y comprobantes de transferencias bancarias.

Del análisis de los nueve créditos se determinó lo siguiente:

- *Flujos de las disposiciones*

De los nueve créditos analizados, los montos de las disposiciones reportadas en la integración de comprobantes de la dispersión del recurso coincidieron con los estipulados en los contratos respectivos y los presentados en los formatos internos denominados "Detalle de la Orden de Pago" y Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios "SPEI", en los cuales se consigna el número de la cuenta clabe interbancaria del acreditado a quien se le dispersaron los recursos, el banco beneficiario, la fecha de operación, el importe, el nombre del acreditado, el concepto y las firmas de quien realizó, revisó y autorizó. Además, la Dirección de Operación Tradicional proporcionó los estados de cuenta con los que se

⁴ Garantía líquida: Es aquella garantía que se otorga en dinero en efectivo o en valores, afectada a un patrimonio Fideicomitido, que podrá ser dispuesta por la "Institución" mediante el mecanismo pactado con el fiduciario del fideicomiso correspondiente. Son depósitos de dinero en instituciones bancarias a la que depositan los productores, sus proveedores, sus gobiernos estatales o municipales o entidades del sector privado, en cuentas designadas especialmente para garantizar las operaciones de crédito de la "Institución". Estas cuentas permanecen hasta que termina la vigencia del crédito.

comprobó la dispersión de recursos por un total de 2,840,962.4 miles de pesos, correspondientes a las disposiciones de los créditos otorgados seleccionados a revisión.

- *Flujos relacionados con las comisiones*

Con los nueve créditos de segundo piso analizados, se comprobó que las comisiones se calcularon de conformidad con la cláusula VII “Comisiones” de la carátula de los contratos de crédito. Además, la Dirección de Operación Tradicional proporcionó los estados de cuenta con los que se comprobó el ingreso de recursos por un total de 11,421.1 miles de pesos, correspondientes a las comisiones aplicadas.

- *Flujos relacionados con las garantías líquidas*

En los contratos de los créditos con números consecutivos 1 y 9 de segundo piso, no se estipuló la aplicación de garantías líquidas, ya que la garantía fue quirografaria⁵.

Con los siete créditos de segundo piso a los que se les aplicaron garantías líquidas, se determinó que los montos de dichas garantías fueron correctos, en cumplimiento de la cláusula XII “Garantías”, de la carátula de los contratos de crédito.

Se comprobó que los recursos financieros que constituyen las garantías líquidas fueron formalizados mediante contratos de mandato, los cuales se encuentran bajo resguardo de la Dirección General Adjunta Jurídica, de conformidad con el artículo 142, de la Ley de Instituciones de Crédito.

En conclusión:

- Los créditos de primer y segundo piso reportados en la cartera de crediticia del Banco del Bienestar, al 31 de diciembre de 2020, se otorgaron en cumplimiento de la normativa aplicable.
- En el expediente de un crédito de segundo piso, se detectó que la fecha de la solicitud de crédito del 5 de marzo de 2018 es incorrecta, ya que debió ser el 19 de julio de 2018, y la entidad fiscalizada informó que se debió a un error humano.

El Banco del Bienestar, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, instruyó la implementación de medidas para reforzar los controles en los procesos de captura y revisión de los datos contenidos en las solicitudes de crédito, las cuales incluyen selecciones aleatorias periódicas para revisar los documentos a detalle; además, la Dirección General Adjunta de Crédito y Garantías solicitó que dichas medidas sean incorporadas al Manual de Crédito, que a la fecha de la revisión, septiembre de 2021, se encuentra en proceso de actualización, con lo que se solventa lo observado.

⁵ Para este tipo de garantía basta con la firma del Director General de la entidad acreditada para asegurar el pago de la deuda.

4. Administración de cartera

La segunda etapa del proceso de crédito es su administración, en la que se llevan a cabo actividades de seguimiento y control, así como de recuperación administrativa y judicial, de conformidad con lo establecido en la Sección Tercera “De las funciones del ejercicio de crédito”, Apartado B “De la administración del crédito”, de las Disposiciones de Carácter General aplicables a las Instituciones de Crédito emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (Disposiciones).

En complemento a las Disposiciones, en el apartado 12 “Estructura del Proceso de Crédito” del Manual de Crédito y Garantías del Banco del Bienestar, actualizado en marzo de 2020, se especifican las normas y políticas aplicables a la administración de crédito, así como los plazos y las acciones de recuperación aplicables, y también se incluye lo referente a las actividades de supervisión para comprobar la aplicación correcta de los recursos.

La administración de la cartera se realiza con la ayuda del sistema informático central del Banco del Bienestar, denominado Temenos Core Banking (TCB) y, en los casos de algunas actividades, se recurre al uso específico de hojas de cálculo.

A fin de comprobar que la cartera de crédito en 2020 se administró de conformidad con la normativa, se revisó una muestra de 30 créditos y se determinó lo siguiente:

A. Control de cartera

En esta fase se incluyen las actividades implantadas para actualizar la cartera en el sistema de crédito TCB, a fin de garantizar la seguridad, confiabilidad e integridad de los registros que amparan las operaciones crediticias.

En los estados financieros del Banco del Bienestar, al 31 de diciembre de 2020, se registraron 2,760,674.4 miles de pesos de la cartera de crédito, y la integración detallada de todos los créditos individuales incluidos en dicho saldo, se reportó mediante una base de datos extraídos del sistema de crédito TCB. Se revisaron la base de datos de la cartera de crédito, los contratos de crédito y los estados de cuenta individuales (por crédito) emitidos del sistema informático TCB, en los cuales se desglosan los movimientos que incrementan y disminuyen el saldo de cada uno de los créditos de la cartera.

En la base de datos referida se desglosa gran parte de la información crediticia individual, como el número de crédito, el nombre y Registro Federal de Contribuyentes (RFC) del acreditado, el tipo y monto del crédito otorgado, la vigencia del contrato de crédito, el saldo por crédito al 31 de diciembre de 2020, el total de cobros registrados por cada crédito desde su otorgamiento, así como los cobros realizados en 2020. En los reportes individuales, emitidos del sistema TCB, se desglosan los movimientos que incrementan y disminuyen el saldo de cada uno de los créditos que integran la cartera de la entidad fiscalizada.

Se comprobó que la información de la recuperación obtenida de los créditos no se registró de manera oportuna en el sistema de crédito TCB, en incumplimiento del numeral 13.4.1 “Cartera”, apartado 13.4 “Seguimiento y Recuperación”, del Manual de Crédito y Garantías, vigente en 2020 y actualizado en marzo del mismo año, por lo siguiente:

- 1) Los montos de las disposiciones y comisiones originadas como parte del proceso de otorgamiento, en el caso de 6 de los 9 créditos de segundo piso revisados, no se incluyeron en los estados de movimientos del sistema TCB.
- 2) Del monto cobrado por 222,479.6 miles de pesos, únicamente se reportaron 191,049.0 miles de pesos en los estados de movimientos del sistema TCB. La diferencia de 31,430.6 miles de pesos se incluyó en el reporte de cobranza en excel proporcionado por el área de crédito, monto que correspondió a 14 créditos, lo cual denota diferencias en la información de los distintos reportes de cartera.

B. Seguimiento del acreditado

En el numeral 13.4.2.1 “Supervisión y Seguimiento al Acreditado”, del Manual de Crédito y Garantías del Banco del Bienestar, vigente en 2020 y actualizado en marzo del mismo año, se establecen las actividades relacionadas con esta etapa del proceso en las que se incluyen los pasos para verificar la aplicación de los recursos otorgados, y mantener o mejorar la calidad de riesgo de los créditos durante su vigencia, así como la retroalimentación de información a las áreas involucradas. Para los créditos de segundo piso, en el Manual de Crédito y Garantías se incluyen como normas específicas la realización de visitas de supervisión y seguimiento a los acreditados finales de intermediarios financieros, así como el análisis del seguimiento y control de la cartera de crédito por parte de los intermediarios financieros.

Con el análisis de la información y documentación de los expedientes de los créditos de la muestra, en un crédito de segundo piso, se determinó que el expediente carece de la evidencia de la póliza que amparó la garantía prendaria correspondiente al periodo del 1 de enero al 18 de marzo de 2020, en incumplimiento de los numerales 13.3, 13.4 y 13.5 del Contrato de crédito; y del numeral IV.2.1 “Seguimiento y supervisión”, del Manual de Crédito, versión 3, publicado en julio de 2014.

C. Cobranza y recuperación

La Dirección de Seguimiento y Recuperación es la encargada de las actividades relacionadas con la cobranza y recuperación de los créditos en sus etapas administrativa, extrajudicial y judicial, y de implementar las acciones y estrategias para supervisar las gestiones de cobro.

La recuperación administrativa incluye las acciones preventivas para que el acreditado cumpla con las obligaciones contratadas; se realiza mediante el contacto previo con el acreditado a través de llamadas telefónicas, correos electrónicos y avisos de vencimiento. Si

la cobranza administrativa resulta ineficaz, la cartera se asigna a la recuperación extrajudicial.

La recuperación extrajudicial incluye las gestiones de cobro para los créditos con incumplimiento de pago de 31 a 90 días después de la fecha de vencimiento, en las cuales se realizan análisis para determinar el nivel de recuperabilidad y localización de los clientes, se clasifican los casos por grado de importancia y se asigna la cartera entre los gestores internos y externos que apoyen en el desarrollo de la etapa. En caso de no obtener el pago o no llegar a una negociación satisfactoria en esta etapa de recuperación, se envía el expediente al área responsable de iniciar las acciones legales de recuperación.

En la etapa de recuperación judicial se concluye si existen o no elementos para proceder legalmente en contra del acreditado. La Dirección de Seguimiento y Recuperación proporciona a la Subdirección de Asuntos Contenciosos y Penales el expediente para su revisión y análisis, para lo cual cuenta con 15 días hábiles, plazo en el que se determina la viabilidad de su recuperación por la vía judicial. En caso de que la recuperación por la vía legal se determine incosteable, se emite un dictamen de incosteabilidad o de irrecuperabilidad judicial, en el que se especifican las causas de dicha determinación. La Subdirección de Asuntos Contenciosos y Penales es responsable de iniciar las acciones legales en contra del acreditado y obligados, por sí mismo o por medio de abogados externos; además, se encarga del trámite y seguimiento de los juicios, desde la presentación de la demanda hasta su conclusión.

La Dirección de Seguimiento y Recuperación, en coordinación con la Dirección de Operación Tradicional, informó que en 2020 se recuperaron 362,229.4 miles de pesos de la cartera de crédito de primer y segundo piso; además, precisó que el sistema no contiene atributos para identificar los importes recuperados en las etapas administrativa, judicial y extrajudicial.

A fin de constatar que las recuperaciones de los créditos correspondieron a transacciones realizadas efectivamente durante 2020 y cumplieron con la normativa, se revisó el soporte documental de la cobranza reportada de los 30 créditos de la muestra, con los resultados siguientes:

- De los 30 créditos, únicamente 19 reportaron cobranza en 2020 por un total de 222,479.6 miles de pesos, de los cuales 77.0 miles de pesos correspondieron a 10 créditos de primer piso, y 222,402.6 miles de pesos a 9 créditos de segundo piso. De los 11 casos restantes no se registraron recuperaciones en los reportes de cobranza.
- De los 222,479.6 miles de pesos recuperados, 115,429.2 miles de pesos correspondieron a capital; 101,849.7 miles de pesos a intereses ordinarios, y 5,200.7 miles de pesos a intereses moratorios.

D. Acciones de cobranza extrajudicial realizadas con apoyo de externos

La Dirección de Operación Tradicional informó que mediante cálculos estimados infirió que, en 2020, se recuperaron 349.2 miles de pesos del programa REFIN, como resultado de las gestiones realizadas por el despacho externo contratado.

Al respecto, la dirección citada informó que sólo se contó con un despacho contratado para la cobranza administrativa y extrajudicial, al cual la entidad fiscalizada le pagó 1,257.8 miles de pesos por los servicios recibidos en 2020, de lo cual se determinó lo siguiente:

- Los pagos del servicio contratado se efectuaron en forma mensual de enero a diciembre de 2020, en cumplimiento del convenio modificatorio al contrato abierto de prestación del servicio de recuperación de cartera y cobranza extrajudicial de 2019, en el cual consta una ampliación de la contratación para el periodo de enero a marzo de 2020, así como del contrato vigente de mayo a diciembre de 2020.
- Los 349.2 miles de pesos recuperados mediante la cobranza del despacho externo, como se menciona, fue un importe que la Dirección de Operación Tradicional infirió, debido a que no se contó con reportes que cuantifiquen las recuperaciones realizadas por el despacho contratado.
- En 2020, el despacho externo cobró 1,257.8 miles de pesos, y dicho monto representó el 260.2% del monto recuperado por 349.2 miles de pesos.

Como resultado de la reunión de presentación de resultados finales y observaciones preliminares, mediante el oficio núm. DAI/388/2021 del 27 de septiembre de 2021, la Dirección General Adjunta de Crédito y Garantías del Banco del Bienestar precisó que el esquema mediante el cual se contrataron los servicios prestados por el despacho externo en 2020, se basó en las gestiones de cobranza establecidas para recuperar los adeudos vencidos, sin considerar los efectos monetarios que se hayan tenido como resultado de dichas gestiones. Asimismo, indicó que, a partir de 2021, se prescindió de los servicios del despacho externo, ya que se determinó que las gestiones de recuperación se efectuarán de manera interna por el personal del Banco del Bienestar hasta que se lleve a cabo la instrumentación de los nuevos programas de crédito, para los cuales, en su momento, se evaluará la necesidad de contar con el apoyo de algún despacho de cobranza.

E. Cálculo de intereses ordinarios y moratorios

En siete créditos de la muestra de segundo piso, se determinó que el sistema TCB calculó en forma automática y correcta los intereses ordinarios, y se consideraron las variables establecidas en los contratos de crédito, como los saldos insolutos y la Tasa de Interés Interbancaria de Equilibrio (TIIE) con los puntos porcentuales adicionales correspondientes.

Por otra parte, se comprobó que la determinación de los intereses moratorios que realizó la entidad mediante hojas de cálculo, las TIEE utilizadas y los montos considerados como base para los cálculos fueron correctos.

En conclusión:

La administración de la cartera de crédito se llevó a cabo de conformidad con lo establecido en la Sección Tercera “De las funciones del ejercicio de crédito”, Apartado B “De la administración del crédito”, de las Disposiciones, y en el apartado 12 “Estructura del Proceso de Crédito” del Manual de Crédito y Garantías del Banco del Bienestar, vigente en 2020 y actualizado en marzo del mismo año, excepto por las deficiencias detectadas en algunas de sus etapas, las cuales provocaron que la información del sistema de crédito institucional careciera de los atributos de seguridad, confiabilidad e integridad establecidos en esa normativa. Las deficiencias referidas se detallan enseguida:

- Del monto cobrado de los nueve créditos revisados por 222,479.6 miles de pesos, únicamente se reportaron 191,049.0 miles de pesos en los estados de movimientos del sistema TCB. La diferencia de 31,430.6 miles de pesos se incluyó en el reporte de cobranza en excel proporcionado por el área de crédito, lo cual denota diferencias en la información entre los distintos reportes de cartera.
- En un crédito de segundo piso, el expediente carece de la evidencia de la póliza que amparó la garantía prendaria del periodo del 1 de enero al 18 de marzo de 2020.

2020-2-06HJO-19-0063-01-001 **Recomendación**

Para que el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., revise y actualice los montos que se reportan en el Sistema TCB de acuerdo con las disposiciones, comisiones y recuperaciones de los créditos otorgados, que incrementan y disminuyen los saldos individuales, a fin de garantizar la seguridad, confiabilidad e integridad de los registros que amparan las operaciones crediticias.

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-19-0063-01-002 **Recomendación**

Para que el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., integre la información actualizada de las garantías prendarias en los expedientes, a fin de asegurar que se cuente con los documentos legales válidos que permitan hacer efectivas las garantías en caso de incumplimiento de las obligaciones contractuales de sus acreditados.

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

5. Cartera vencida

De conformidad con el Manual de Crédito y Garantías del Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D. (Banco del Bienestar), la cartera vencida está integrada por los créditos cuyos acreditados son declarados en concurso mercantil, o bien, que no han sido liquidados en los términos pactados originalmente. Se considera que existe incumplimiento de términos cuando el adeudo de los créditos presenta 30, 60, 90 o más días de la fecha pactada de vencimiento. Para recuperar los adeudos con retrasos mayores a 30 días, se realizan gestiones de recuperación extrajudicial y judicial.

En los estados financieros dictaminados del Banco del Bienestar al 31 de diciembre de 2020 y 2019, se reportó una cartera de crédito vencida por 515,609.5 y 286,981.0 miles de pesos, respectivamente. Los saldos se distribuyeron como se muestra a continuación:

CARTERA VENCIDA BANCO DEL BIENESTAR, S.N.C., I.B.D., 2020
(Miles de pesos)

Tipo de cartera	Saldo al	Saldo al	Variación	%
	31/12/2020	31/12/2019		Variación
De consumo	154,097.0	207,350.8	-53,253.8	25.7
Comercial	<u>361,512.5</u>	<u>79,630.2</u>	<u>281,882.3</u>	354.0
Suma	515,609.5	286,981.0	228,628.5	

FUENTE: Estados financieros dictaminados del Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., al 31 de diciembre de 2020.

En 2020, la cartera vencida de créditos al consumo disminuyó en 53,253.8 miles de pesos, el 25.7% respecto de la de 2019; por lo contrario, la cartera comercial vencida se incrementó en 281,882.3 miles de pesos, el 354.0% en relación con la de 2019.

La entidad fiscalizada informó que, para los créditos de primer piso, *“el año 2020 fue un año marcado por la contingencia que representó la pandemia; en este sentido y por lo que refiere al Programa de Crédito REFIN, se considera un buen nivel de efectividad, ya que se trata de una cartera heredada bastante añeja; no obstante, se lograron recuperar 10,568.6 miles de pesos en el año 2020”*.

Asimismo, el Banco del Bienestar indicó que *“Por lo que refiere a cartera de segundo piso, de los intermediarios que cayeron en incumplimiento de pagos en 2020 (seis entidades), se consiguió el cobro de 100,000.0 miles de pesos..., en beneficio del Banco”*; además, se logró un avance en la reestructura por la consolidación de adeudos de una sociedad financiera de objeto múltiple, por más de 40,000.0 miles de pesos, la cual culminaría en el primer trimestre de 2021.

A. Medidas estratégicas para disminuir la cartera vencida

La Dirección General Adjunta de Crédito y Garantías informó que sus principales acciones estratégicas en 2020 para controlar la cartera vencida frente a la contingencia sanitaria, fueron las *“Medidas de apoyo por afectaciones de la pandemia del COVID-19 (Reestructuras)”*, mediante las cuales se realizaron análisis de viabilidad de reestructura prospectadas con la necesidad de apoyo, mediante el desarrollo de esquemas de pago acorde a cada situación en particular, y propuestas razonables para recuperar el mayor monto posible de los créditos emprobleados y disminuir la afectación patrimonial del Banco del Bienestar.

B. Créditos emprobleados en 2020

El Banco del Bienestar informó que, durante 2020, se reportaron cinco créditos emprobleados de la cartera comercial, integrados como sigue:

CRÉDITOS EMPROBLEADOS, 2020

(Miles de pesos)

Crédito emprobleado	Monto del crédito	Situación del acreditado	Comentarios
Crédito emprobleado 1	36,000.0	Reestructura	Aprobada en el Comité de Crédito mediante sesión del 21/01/2021.
Crédito emprobleado 2	100,855.2	Liquidación de la línea	El intermediario optó por la liquidación del crédito.
Crédito emprobleado 3	150,000.0	Concurso mercantil	No se continuó con las negociaciones del proceso de reestructura.
Crédito emprobleado 4	150,000.0	Concurso mercantil	No se continuó con las negociaciones del proceso de reestructura.
Crédito emprobleado 5	8,000.0	Cobranza judicial	Incumplimiento de contrato.
Suma	444,855.2		

FUENTE: Notas informativas proporcionadas por la Subdirección de Seguimiento y Recuperación.

Del crédito emprobleado 1, la entidad fiscalizada demostró que mediante la resolución 118.8 de la sesión extraordinaria número 18 del Comité de Crédito, celebrada el 21 de enero

de 2021, se aprobó la solicitud de reestructura para las líneas de crédito que mantiene activas el acreditado con la entidad fiscalizada, a un plazo de 18 meses y con la tasa de interés determinada por la Dirección de Administración y Control de Riesgos.

La entidad fiscalizada reportó que, en 2020, la empresa deudora del crédito emprobleado 2, liquidó los 100,855.2 miles de pesos del adeudo, y proporcionó el estado de movimientos "Lista de liquidaciones" del sistema informático central Temenos Core Banking (TCB), en el cual se muestra el registro del pago realizado por el deudor en el sistema de crédito institucional. La Dirección de Operación Tradicional de la Dirección General Adjunta de Tecnología y Operación proporcionó la evidencia bancaria con la cual se comprobó la entrada de recursos al Banco del Bienestar por los 100,855.2 miles de pesos del crédito emprobleado 2.

La entidad informó que no se autorizaron las solicitudes de reestructura de las sociedades financieras deudoras de los créditos 3 y 4, debido a que las opciones de tratamiento de cartera ofrecidas no prosperaron por la afectación excesiva de los modelos de negocio de las entidades, los cuales ya presentaban niveles de afectación antes de la pandemia; además, ambas empresas se encuentran en concurso mercantil.

Del crédito emprobleado 5, a la fecha de la revisión, septiembre de 2021, únicamente se reportó el incumplimiento del contrato y el inicio de las gestiones para obtener su recuperación por la vía judicial. Mediante el oficio núm. DAI/388/2021 del 27 de septiembre de 2021, la Dirección General Adjunta de Crédito y Garantías del Banco del Bienestar informó que no se logró formalizar la reestructura del crédito, debido a que las negociaciones no resultaron adecuadas para la empresa deudora ni para el Banco del Bienestar.

C. Créditos en proceso de recuperación judicial

Respecto de la recuperación de adeudos vencidos, el Banco del Bienestar informó que, al 31 de diciembre de 2020, tres créditos de segundo piso continuaban en proceso de recuperación judicial, como sigue:

CRÉDITOS EN PROCESO DE RECUPERACIÓN JUDICIAL DEL BANCO DEL BIENESTAR, S.N.C., I.B.D., 2020

(Miles de pesos)

Identificación del Crédito en recuperación judicial	Monto otorgado	Adeudo	Fecha del dictamen de irrecuperabilidad	Días de vencimiento	Motivo de irrecuperabilidad
Crédito 1 en recuperación judicial	20,000.0	16,000.0	12/11/19	601	Inviabilidad de cobro con gestión administrativa.
Crédito 2 en recuperación judicial	70,000.0	35,000.0	12/11/19	703	Se consideraron agotadas las acciones de recuperación administrativas y extrajudiciales.
Crédito 3 en recuperación judicial	90,000.0	90,000.0	13/07/20	555	
Suma	180,000.0				

FUENTE: Respuestas al Cuestionario de Control Interno aplicado al Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D.

Del crédito 1 en recuperación judicial, en julio de 2018 la entidad fiscalizada presentó una demanda de ejecución de garantía otorgada mediante prenda sin transmisión de posesión. En noviembre de 2018, la apoderada del intermediario financiero informó que la sociedad inició su proceso de liquidación. En diciembre de 2019 y febrero de 2020, se notificó al liquidador de la sociedad; sin embargo, el área jurídica del Banco del Bienestar informó que no ha podido notificar el requerimiento de pago ni entregar la garantía debido al cambio de domicilio del acreditado.

Respecto del crédito 2 en recuperación judicial, la entidad fiscalizada informó que en agosto de 2018 presentó una demanda de ejecución de garantía otorgada mediante prenda sin transmisión de posesión, y en diciembre de 2018 se practicó diligencia de emplazamiento y requerimiento de la garantía. Los codemandados contestaron la demanda, en tanto, el Banco del Bienestar opuso las excepciones correspondientes.

El Banco del Bienestar informó que del crédito 3 en recuperación judicial, en septiembre de 2019 presentó una demanda en la vía ejecutiva mercantil en contra del deudor. El área jurídica de la entidad fiscalizada informó que en noviembre de 2019 no se pudo realizar la diligencia debido a que el deudor cambió de domicilio, ya que el señalado en el contrato no se encontraba en operación. A la fecha de la revisión, septiembre de 2021, el Banco del Bienestar continúa realizando las acciones procedentes para conocer el domicilio del deudor.

En su sesión ordinaria núm. 129, realizada el 11 de diciembre de 2019, el Consejo Directivo del Banco del Bienestar autorizó el castigo de los créditos 1 y 2 en recuperación judicial.

D. Gestiones realizadas en 2020 para recuperar la cartera vencida

La entidad fiscalizada informó que, durante 2020, los programas de crédito Integral de Inclusión Financiera (PROIIF) y de Refinanciamiento de Créditos vía Descuento de Nómina

para Trabajadores de la Educación (REFIN) se encontraban en su última etapa de vida o en proceso de cierre, y debido a que ambos programas están suspendidos, la finalidad principal de las gestiones se centraron en el saneamiento y limpieza de las carteras en el balance del banco, así como en la recuperación de la mayor parte posible de la cartera residual mediante la cobranza administrativa y extrajudicial de la cartera vencida.

- *Gestiones de recuperación de créditos PROIIF*

De los créditos PROIIF, la gestión se centró en la aplicación de castigos debido a que el programa PROSPERA ya no realiza dispersiones, y a que se redujo el tamaño promedio de los créditos a 2.5 miles de pesos, lo cual hizo incosteable su recuperación por la vía administrativa o judicial.

- *Gestiones de recuperación de créditos REFIN*

El Banco del Bienestar informó que la cartera de créditos REFIN nunca ha sido castigada, y que se trata de una cartera residual y madura. Las acciones principales de recuperación de este programa se centraron en la cobranza administrativa y extrajudicial de la cartera vencida. Debido a la magnitud de los créditos (5,000 créditos vencidos a lo largo del año, en promedio), el Banco contrató un despacho externo especializado en labores de cobranza. Sin embargo, como se mencionó en el resultado número 4 de este informe, el banco no proporcionó evidencia donde se identifiquen los créditos recuperados por el despacho.

- *Gestiones de recuperación para créditos de segundo piso*

El Banco del Bienestar informó que, para recuperar los créditos vencidos de la cartera comercial, se realizaron acciones de recuperación administrativa o de gestión para generar alternativas que, al mismo tiempo que protegieran el patrimonio del Banco, ofrecieran, en la medida de lo posible, alternativas a las sociedades acreditadas para superar las dificultades que se presentaron con motivo de la pandemia.

Como parte de las gestiones referidas, se realizaron reuniones con los deudores a fin de negociar la aplicación de reestructuras; también se enviaron oficios y correos electrónicos para dar a conocer los análisis de las propuestas de reestructura presentadas y los requerimientos de pago. Se indicó que con la aplicación de estas medidas se logró lo siguiente:

- 1) El crédito emprobleado 1 se reestructuró en marzo de 2021 y se recuperó un capital de 10,000.0 miles de pesos.
- 2) Del crédito emprobleado 2, se recuperaron 100,855.2 miles de pesos, como se mencionó en párrafos anteriores.
- 3) Los tres créditos emprobleados 3, 4 y 5 se perfilaron para la recuperación por la vía legal en 2021.

E. Contribución de los indicadores financieros del Banco del Bienestar en la banca de desarrollo.

De acuerdo con los indicadores financieros de la banca de desarrollo publicados en los boletines estadísticos de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), el Índice de Morosidad (IMOR) del Banco del Bienestar reportado a diciembre de 2020 fue del 18.68%, mientras que el correspondiente a la banca de desarrollo se ubicó en 1.93%, lo cual denota que la entidad fiscalizada tiene problemas en la recuperación de los créditos. Además, al comparar el Banco del Bienestar con las otras cinco instituciones que conforman la Banca de Desarrollo, tanto en 2020 como en 2019, la entidad fiscalizada presentó el índice más alto de IMOR, seguido de la Sociedad Hipotecaria Federal, como se muestra a continuación:

INDICADORES FINANCIEROS DE LA BANCA DE DESARROLLO 2019 – 2020		
Nombre de la Institución	Índice de morosidad %	
	Dic 2020	Dic 2019
NAFIN	0.24	0.32
BANOBRAS	0.51	0.56
BANCOMEXT	2.36	1.01
Sociedad Hipotecaria Federal	13.46	14.77
Banjército ^{/1}	2.73	3.04
Banco del Bienestar	18.68	15.02
Banca de Desarrollo	1.93	1.91

FUENTE: Boletines estadísticos emitidos por la CNBV.

^{/1} Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C.

En conclusión:

- En 2020, la cartera vencida de créditos al consumo disminuyó en 53,253.8 miles de pesos, el 25.7%, respecto de la de 2019; por lo contrario, la cartera comercial vencida se incrementó en 281,882.3 miles de pesos, el 354.0% en relación con la de 2019.
- La entidad fiscalizada reportó tres créditos de segundo piso en proceso de recuperación judicial por, 90, 16 y 35 millones de pesos, de los cuales, en los dos primeros, el banco reportó que no se ha notificado la demanda al acreditado, ya que cambió de domicilio; del otro crédito, se informó que los codemandados contestaron la demanda y el Banco del Bienestar opuso las excepciones correspondientes.

- En 2020, el Banco del Bienestar reportó en los indicadores financieros de la banca de desarrollo, publicados en los boletines estadísticos de la CNBV, un IMOR del 18.68%, lo que denota problemas de recuperación de los créditos, ya que es el índice más alto en comparación con las cinco instituciones que conforman la banca de desarrollo, el cual va del 0.24% al 13.46%. La banca de desarrollo en conjunto reportó un IMOR de 1.93%.

2020-2-06HJO-19-0063-01-003 Recomendación

Para que el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., fortalezca la supervisión de las acciones efectuadas en los procesos de recuperación de los adeudos vencidos por la vía judicial, a fin de asegurar que antes de dictaminar la irrecuperabilidad de dichos adeudos, se sustente que se realizaron todas las gestiones posibles para negociar su recuperación.

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. Estimación Preventiva para Riesgos Crediticios

De conformidad con el Manual de Crédito y Garantías del Banco del Bienestar, vigente en 2020 y modificado en marzo del mismo año, la Estimación Preventiva para Riesgos Crediticios (EPRC) *“es la afectación que se realiza contra los resultados del ejercicio, la cual mide la porción del crédito que se estima no tendrá viabilidad de cobro”*.

Al 31 de diciembre de 2020, el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D. (Banco del Bienestar) reportó en la EPRC un saldo por 365,144.3 miles de pesos, en el cual se incluyen distintas reservas distribuidas como sigue:

INTEGRACIÓN DEL SALDO DE LA ESTIMACIÓN PREVENTIVA PARA RIESGOS CREDITICIOS, AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 (Miles de pesos)	
Descripción	Saldo al 31/12/2020
Reserva por fondo de contragarantía	50.0
Reservas adicionales	4,614.9
Reservas por calificación de cartera (CNBV)	<u>360,479.4</u>
Saldo de la estimación preventiva para riesgos crediticios	365,144.3

FUENTE: Balanza de comprobación al 31 de diciembre de 2020.

CNBV: Comisión Nacional Bancaria y de Valores.

- Reserva por Fondo de Contragarantía

Esta reserva se relaciona con el Programa de Garantía de Primera Pérdida de Portafolio para Créditos de Segundo Piso, el cual se creó en 2015 para complementar la oferta de productos de crédito de la institución; su finalidad es potenciar el impacto de las acciones de crédito, administrar el riesgo crediticio y reforzar la transparencia en el seguimiento de la aplicación de los recursos.

El programa fue financiado por el Instituto Nacional del Emprendedor, con recursos del Fondo Mutual Sectorial del Sistema Nacional de Garantías por un monto de 25,000.0 miles de pesos, para ser utilizados por clientes que requieren garantías para otorgar créditos que permitieran poner en marcha proyectos productivos.

Durante 2020, el saldo de esta reserva se incrementó en 6.9 miles de pesos respecto de los 43.1 miles de pesos de 2019.

Como resultado de la reunión de presentación de resultados finales y observaciones preliminares, mediante el oficio núm. DAI/388/2021 del 27 de septiembre de 2021, la Dirección de Administración y Control Integral de Riesgos (DACIR) del Banco del Bienestar acreditó que la reserva se creó con base en lo establecido en los artículos 97 bis, 10 y 123 de las Disposiciones de Carácter General aplicables a las Instituciones de Crédito (Disposiciones), emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV); asimismo, informó que el saldo de la reserva se determina en forma mensual, mediante la aplicación de un porcentaje sobre el saldo del fondo de contragarantía, el cual es reportado por la Subdirección de Seguimiento de Crédito y Garantías, de conformidad con la metodología establecida en la normativa referida.

- Reservas adicionales

En el artículo 39 de las Disposiciones de Carácter General aplicables a las Instituciones de Crédito (Disposiciones), emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), se establece la posibilidad de constituir reservas preventivas adicionales a las provenientes de la calificación de cartera; dichas reservas serán hasta por la cantidad que se requiera para provisionar al 100.0% los créditos activos que carezcan del expediente de crédito. Además, en el Boletín B-6 del Anexo 33 de las Disposiciones de la CNBV se dispone la creación de estimaciones de intereses devengados no cobrados de los créditos vencidos.

Al cierre de 2020, estas reservas reportaron un saldo por 4,614.9 miles de pesos, de los cuales, 9.5 miles de pesos correspondieron a la falta de expedientes de créditos del Programa Integral de Inclusión Financiera (PROIIF) y del Programa de Refinanciamiento de Créditos vía Descuento de Nómina para Trabajadores de la Educación (REFIN), y 4,605.4 miles de pesos a los intereses de dichos créditos.

Durante 2020, las reservas adicionales reportaron incrementos por 942.7 miles de pesos, y disminuciones por 391.9 miles de pesos. La entidad fiscalizada informó que el monto de la

reserva es el que se requiera para provisionar al 100.0% los créditos activos que caigan en los supuestos antes señalados.

Como resultado de la reunión de presentación de resultados finales y observaciones preliminares, mediante el oficio núm. DAI/388/2021 del 27 de septiembre de 2021, la Dirección de Administración y Control Integral de Riesgos (DACIR) del Banco del Bienestar proporcionó las bases de datos que muestran el desglose de los registros individuales que integran el saldo inicial de la reserva, así como los incrementos y disminuciones reportados en 2020, con lo cual se acreditó el soporte documental de los montos registrados. Con lo anterior, la observación fue atendida.

- Reservas por calificación de cartera (Disposiciones CNBV)

Esta reserva se refiere a la EPRC, la metodología para su cálculo se establece en el Capítulo V “Calificación de Cartera Crediticia” de las Disposiciones.

La estimación preventiva para riesgos crediticios se calcula en forma mensual y, antes de su determinación, se requiere calificar la cartera. Una vez calificada la cartera y clasificados los créditos conforme a la normativa, se determina la estimación, la cual se obtiene con el producto de tres variables por cada uno de los tipos de cartera (créditos primer piso y segundo piso). Las variables son: la probabilidad de incumplimiento, la severidad de la pérdida y la exposición al incumplimiento por cada uno de los tipos de cartera.

En complemento de lo anterior, el Banco del Bienestar emitió las “Reglas para castigar y/o quebrantar adeudos a cargo de terceros por irreuperabilidad de operaciones crediticias de la Institución”, en las cuales se establecen las condiciones específicas y los lineamientos para la operación y ejecución de los castigos o quebrantos de adeudos en la cartera vencida por la irreuperabilidad de las operaciones crediticias, aplicables a los productos de la oferta del crédito institucional.

Durante el ejercicio 2020, la estimación preventiva reportó los movimientos siguientes:

ESTIMACIÓN PREVENTIVA PARA RIESGOS CREDITICIOS, 2020

(Miles de pesos)

Descripción	Parcial	Importe
Saldo al inicio del año		311,304.0
más		
Incrementos por ajustes mensuales		114,890.7
menos:		
Castigo de cartera PROIIF	42,102.4	
Ajustes mensuales	<u>23,612.9</u>	<u>65,715.3</u>
Saldo al final del año		360,479.4

FUENTE: Estados financieros al 31 de diciembre de 2020.

PROIIF: Programa Integral de Inclusión Financiera.

- Castigo de cartera PROIIF

La CNBV define al castigo como la cancelación del crédito cuando la administración de la entidad no tiene expectativas razonables de recuperarlo total o parcialmente, bajo la evidencia de las gestiones de cobro que se hayan ejercido y los elementos que acreditan la imposibilidad de recuperación del crédito. El quebranto se define como la pérdida reconocida por la institución por la irrecuperabilidad de la deuda total del crédito.

En febrero de 2020, se cancelaron 234,811 créditos PROIIF por un total de 42,102.4 miles de pesos. Dicha cancelación forma parte de la aplicación del castigo de 982,937 créditos del PROIIF por un saldo de 395,744.2 miles de pesos, autorizado por el Consejo Directivo en su sesión ordinaria núm. 129 del 11 de diciembre de 2019.

- Ajustes mensuales en la estimación preventiva para riesgos crediticios relacionados con la Calificación de Cartera

La Dirección de Administración y Control Integral de Riesgos es responsable de determinar el saldo mensual de la estimación preventiva para riesgos crediticios con base en la metodología establecida en las Disposiciones de la CNBV. A partir de dicha determinación se registran los ajustes mensuales necesarios en el saldo de la estimación, los cuales pueden incrementarse o disminuirse para que las cuentas de mayor correspondientes reporten el saldo actualizado determinado por el área referida.

Para efectuar los cálculos se utilizan las bases de datos de la cartera reportadas por la Dirección de Operación Tradicional; en el caso de los créditos de segundo piso también se emplea la información de los estados financieros trimestrales de los acreditados, los montos de las garantías líquidas y los reportes de comportamiento crediticio, todo esto proporcionado por la Dirección de Promoción.

La estimación para los créditos de primer piso se calcula en bloque; en cambio, en los créditos de segundo piso el cálculo se realiza en forma individual por crédito. En cada caso, el cálculo se reporta en una cédula, consistente en un formato interno firmado por los servidores públicos que intervienen en su elaboración, revisión y autorización. Una vez autorizadas las cédulas, se envían a la Dirección de Contabilidad para su registro contable.

Se revisaron las cédulas de trabajo elaboradas por la Dirección de Administración y Control Integral de Riesgos, y se determinó que el cálculo se realizó en cumplimiento de la metodología establecida en el Capítulo V "Calificación de Cartera Crediticia" de las Disposiciones de Carácter General aplicables a las Instituciones de Crédito; sin embargo, se observó que para determinar la reserva de crédito de una entidad acreditada grande, se le clasificó como entidad mediana y dicha clasificación no coincidió con la que se indica en los archivos de trabajo. Como resultado de la reunión de presentación de resultados finales y observaciones preliminares, mediante el oficio núm. DAI/388/2021 del 27 de septiembre de 2021, la Dirección de Administración y Control Integral de Riesgos del Banco del Bienestar informó que el archivo de trabajo utilizado tenía un error en el rango de la fórmula

correspondiente a la estimación del tamaño de la entidad acreditada, por lo que se corrigió y a fin de comprobar que en la actualidad ya se aplica la clasificación correcta, se proporcionó como evidencia el archivo con cifras al cierre de agosto de 2021. Además, la entidad fiscalizada agregó que como medida de control, y con la finalidad de evitar que el error se repita, la Gerencia de Administración de Riesgos de Crédito revisará mensualmente la consistencia y el rango de las fórmulas utilizadas en los archivos de trabajo. En virtud de que el archivo de trabajo fue corregido y que además se implementaron medidas de control, se considera que se solventa la observación.

En conclusión, la determinación de la estimación preventiva para riesgos crediticios se realizó en cumplimiento de la normativa aplicable.

El Banco del Bienestar, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, corrigió la clasificación en el tamaño de la entidad acreditada observada en el cálculo para la determinación de la reserva para la “calificación de cartera crediticia”, y a fin de comprobar que en la actualidad ya se aplica la clasificación correcta en el tamaño de la entidad acreditada, proporcionó como evidencia el archivo con cifras al cierre de agosto 2021. Además, la Gerencia de Administración de Riesgos de Crédito informó que como medida de control, y con la finalidad de evitar que el error se repita, revisará mensualmente la consistencia y el rango de las fórmulas utilizadas en los archivos de trabajo, con lo que se solventa lo observado.

Buen Gobierno

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

Resumen de Resultados, Observaciones y Acciones

Se determinaron 6 resultados, de los cuales, en 2 no se detectaron irregularidades y 2 fueron solventados por la entidad fiscalizada antes de la emisión de este Informe. Los 2 restantes generaron: 3 Recomendaciones.

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 dictamen se emite el 15 de octubre de 2021, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría, la cual se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada y de cuya veracidad es responsable. Con base en los resultados obtenidos en la auditoría practicada, cuyo objetivo fue fiscalizar la gestión financiera para comprobar la razonabilidad de los montos, los derechos de cobro, su antigüedad, las medidas de apremio, el cumplimiento de las obligaciones de convenios y contratos, así como su registro y presentación en la Cuenta Pública, de conformidad con las disposiciones jurídicas, y específicamente respecto de la muestra revisada que se establece en el apartado relativo al alcance, se concluye que, en términos generales, el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D, cumplió con las disposiciones legales y normativas que son aplicables en la materia.

Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:

Director de Área

Director General

Mtro. Otilio Vega Torres

Mtra. Claudia María Bazúa Witte

Comentarios de la Entidad Fiscalizada

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

Apéndices

Procedimientos de Auditoría Aplicados

1. Verificar que los montos de la cartera de crédito vigente y vencida se reportaron en los estados financieros y en la Cuenta Pública 2020.

2. Verificar que los créditos se otorgaron de conformidad con las disposiciones normativas, y con los convenios y contratos que los amparan.
3. Comprobar que la cartera se administró de conformidad con la normativa.
4. Verificar que la antigüedad de los saldos que integran la cartera de los créditos otorgados al 31 de diciembre de 2020 se ubica en los rangos establecidos por la normativa de la entidad fiscalizada.
5. Verificar la razonabilidad y suficiencia de la estimación para los créditos incobrables.

Áreas Revisadas

La Dirección de Promoción de la Dirección General Adjunta de Banca Social; las direcciones de Originación de Crédito y Garantías, y de Seguimiento y Recuperación, pertenecientes a la Dirección General Adjunta de Crédito y Garantías; las direcciones de Tesorería y Contabilidad, pertenecientes a la Dirección General Adjunta de Finanzas; las direcciones generales adjuntas Jurídica, de Administración y de Tecnología y Operación, y la Dirección de Administración y Control Integral de Riesgos.

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. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: Manual de Crédito y Garantías, vigente en 2020: numeral 13.4.1 Cartera, apartado 13.4 Seguimiento y Recuperación; Manual de Crédito, versión 3, publicado en 2014: Numeral IV.2.1 Seguimiento y Supervisión; Contrato de crédito, numerales 13.3, 13.4 y 13.5

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.