

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

Dispersión de Recursos de Programas Sociales del Gobierno Federal

Auditoría de Desempeño: 2020-2-06HJO-07-0066-2021

66-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 los objetivos y metas del proceso de dispersión de recursos a los beneficiarios de los subsidios y programas gubernamentales sujetos a reglas de operación; así como los medios para su distribución, para verificar la disminución del uso de efectivo en la dispersión de recursos y su contribución a garantizar el acceso a esos apoyos.

Alcance

La auditoría comprendió la fiscalización de los resultados del Banco del Bienestar en 2020 respecto del proceso de dispersión de recursos a los beneficiarios de los subsidios y programas gubernamentales sujetos a reglas de operación en términos de la validación de la información de los beneficiarios, del servicio de dispersión consistente en la entrega de los recursos y la conciliación de la información de la dispersión solicitada, la realizada y la no ejecutada; así como de los mecanismos que utilizó para brindar el servicio de dispersión, y la suficiencia de la cobertura e infraestructura del banco en ese año para facilitar el acceso a los recursos de apoyos de programas gubernamentales. Finalmente, se analizó el ejercicio de rendición de cuentas por parte del Banco del Bienestar.

Antecedentes

De acuerdo con la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2012,^{1/} se identificó que el 44.0% de la población adulta en México no interactuaba con el sistema financiero formal. Al respecto, en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018 se identificó la necesidad de ampliar la cobertura del sistema financiero hacia un mayor número de personas en México, en particular para los segmentos de la población excluidos; mientras que en el Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo (PRONAFIDE) 2013-2018, el Gobierno Federal señaló la importancia de fortalecer la

^{1/} Instituto Nacional de Estadística y Geografía, **Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018**, Consultado el 18 de octubre de 2021. Disponible en <https://www.inegi.org.mx/programas/enif/2018/#>

cobertura del sistema financiero, en particular hacia sectores excluidos, y desarrollar mayores capacidades financieras para hacer mejor uso de productos y servicios financieros.

En la Reforma Financiera del 2013 se estableció como objetivo fomentar el acceso a los servicios financieros; para dar continuidad a ello, el 10 de enero de 2014^{2/} se emitió el Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia financiera y se reformó la Ley Orgánica del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (LOBANSEFI), para que el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (BANSEFI) desempeñara funciones de banca social de desarrollo y de banca de primer piso, impulsara la inclusión financiera y fomentara la innovación; asimismo, la reforma permitiría el fortalecimiento operativo del banco.^{3/}

Si bien dichas modificaciones propiciaron el aumento del uso de servicios financieros, se siguieron presentando limitantes, ya que, de acuerdo con la ENIF 2018, el 30.5% (24,131.2 miles de personas) de la población adulta, en el ámbito nacional, no había usado ningún canal financiero y de ellos, el 51.6% (12,456.7 miles de personas) vivía en zonas rurales. De manera específica, los resultados de la encuesta refirieron que entre las principales razones por las que el 50.3% (22,638.3 miles de personas) no había acudido a ninguna sucursal es porque no disponía de una tarjeta o cuenta bancaria; y el 81.5% (1,203.9 miles de personas) que vivía lejos de las sucursales o no contaba con un canal de acceso a servicios financieros pertenecía a asentamientos rurales.

Ante la problemática persistente en el sector, 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, en muchos municipios del país no existe una sola sucursal de instituciones financieras ni un cajero automático. Por lo anterior, el Gobierno Federal estableció la creación del Banco del Bienestar, a fin de ofrecer servicios bancarios a los beneficiarios de los programas gubernamentales y eliminar el manejo de dinero en efectivo en la dispersión de los recursos de dichos programas, por lo que se mandató la expansión de la infraestructura bancaria para pasar de las casi 500 sucursales en 2019 a 7,000 sucursales en 2024, con el fin de brindar atención a poblaciones con nulo acceso a productos financieros, con prioridad en los beneficiarios de los programas gubernamentales, y eliminar el manejo de dinero en efectivo en la dispersión de los recursos, con el objeto de evitar la posibilidad de que se generen prácticas corruptas o clientelares en el manejo de los apoyos, convirtiendo al banco en el principal dispersor de dichos recursos.

Con el propósito de generar un desarrollo económico con equidad en el país y propiciar 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 y ampliar su

^{2/} Como resultado de la reforma financiera, publicada en el Diario Oficial de la Federación 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 Sociedades Nacionales de Crédito. 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.

^{3/} 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.

oferta de productos y servicios,^{4/} 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 del BANSEFI a Banco del Bienestar, S.N.C., con funciones de banca social. Derivado de dicha reforma, se estableció como “objeto del Banco del Bienestar el 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 (...) y, en general, que la actividad de la institución contribuya al desarrollo económico (...), así como a dispersar los recursos destinados a subsidios y programas sujetos a reglas de operación de las dependencias y entidades.”^{5/}

Resultados

1. Acceso a los apoyos gubernamentales

Con el fin de verificar que, en 2020, el Banco del Bienestar implementó y promovió mecanismos de dispersión de los recursos de apoyos para contribuir a disminuir el manejo de dinero en efectivo de los programas gubernamentales, e incrementó su infraestructura bancaria y expandió la red de sucursales, módulos, cajeros automáticos, corresponsales y terminales punto de venta (TPV) y que con ello aumentó la cobertura de dispersión de los recursos de programas gubernamentales, a fin de contribuir a facilitar el acceso a dichos apoyos, el presente resultado se divide en dos apartados: 1. Mecanismos establecidos por el Banco del Bienestar para la dispersión de los recursos y 2. Cobertura del servicio de dispersión de los recursos.

1. Mecanismos establecidos por el Banco del Bienestar para la dispersión de los recursos

a. Mecanismos de dispersión establecidos por el Banco del Bienestar

En 2020, para realizar la entrega de los apoyos a los beneficiarios de programas gubernamentales, se verificó que en el Manual Front Office de Programas Gubernamentales (MFOPG) del Banco del Bienestar y en los convenios de colaboración celebrados entre el Banco del Bienestar y las entidades contratantes a las que se prestó el servicio y sus acuerdos operativos^{6/} vigentes se establecieron cuatro mecanismos de dispersión: 1) entrega directa en efectivo, 2) orden de pago, 3) canal abierto y 4) canal cerrado. Mientras que en el Manual General de Organización del BANSEFI (MGO) se establecieron dos: 1) canal abierto y 2) canal cerrado, como se muestra a continuación:

^{4/} 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.**

^{5/} 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**, artículo 3, Diario Oficial de la Federación, 19 de julio de 2019.

^{6/} Los convenios de colaboración, celebrados entre el Banco del Bienestar y las entidades contratantes para el servicio de dispersión de recursos de programas gubernamentales, cuentan con acuerdos o anexos técnicos-operativos, en los que se especifican los detalles operativos pactados para la dispersión de los recursos. En el presente informe se utilizará el término “Acuerdo Operativo” para homologar la redacción.

MECANISMOS DE DISPERSIÓN ESTABLECIDOS EN LA NORMATIVA INTERNA DEL BANCO DEL BIENESTAR PARA ENTREGAR RECURSOS A LOS BENEFICIARIOS DE PROGRAMAS GUBERNAMENTALES

Mecanismo	Manual General de Organización del BANSEFI	Manual Front Office de Programas Gubernamentales	Convenios de colaboración y acuerdos operativos ^{1/}	Observaciones respecto de la forma de entrega de apoyos
Entrega directa en efectivo	No especificado	El mecanismo mediante entrega directa en efectivo podrá aplicarse en los casos en los que no es posible la atención por medio de cuentas bancarias u otros servicios de ventanilla.	Entrega directa en efectivo en mesa de atención. Modalidad de entrega de apoyos monetarios en la cual los beneficiarios reciben sus recursos en efectivo (ensobretado) sin mediar cuenta de depósito, entregando el medio de canje expedido por la entidad contratante.	La entrega de apoyos económicos bajo la modalidad de entrega directa en efectivo siempre se realiza en puntos de entrega convenidos con la contraparte para este objetivo.
Orden de pago	No especificado	El mecanismo de entrega mediante orden de pago podrá aplicarse para entrega de apoyos en ventanillas de sucursales del Banco del Bienestar u otros canales.	Modalidad complementaria de entrega de apoyos monetarios en la cual los beneficiarios reciben sus recursos mediante órdenes de pago o folios expedidos por la entidad contratante.	La entrega de apoyos económicos bajo esta modalidad se realiza mediante pago en efectivo en ventanillas del Banco del Bienestar con previa identificación del beneficiario y folio indicado por la entidad contratante.
Canal cerrado	Modelo de entrega o disposición de los apoyos a través de TPV fuera de línea, en zonas en donde no existe comunicación que permita conectividad en línea y/o no hay otros servicios financieros. Se determina un sólo canal de acceso y se asignan beneficiarios en cada TPV. Punto Fijo: Aquellos puntos en los que se dispersan apoyos gubernamentales a través de TPV. Punto Temporal: Aquellos puntos no fijos en los que se dispersan los apoyos a través de TPV. Los apoyos se liquidan en un máximo de 4 kms. de distancia a la localidad de origen del beneficiario.	El mecanismo de dispersión a cuentas de depósito a la vista en la modalidad de canal cerrado podrá aplicarse en aquellos casos en los que existan limitantes de infraestructura financiera por lo cual el banco o sus canales llevarán los recursos en efectivo a las poblaciones convenidas con la contraparte para su disposición por parte de los beneficiarios. Mecanismo de entrega de apoyos basado en tarjetas bancarias en el cual al momento de su entrega se registran huellas dactilares en dispositivos biométricos para su posterior validación durante el proceso de entrega de apoyos que se realizará fuera del Core Bancario, generalmente en puntos temporales.	Entrega a través de dispersión: canal cerrado. Modalidad de apoyos monetarios en la cual los beneficiarios retiran sus recursos utilizando una tarjeta bancaria con chip, mediante dispositivos electrónicos con lectura biométrica en TPV.	La entrega de apoyos económicos bajo esta modalidad se realiza mediante pago de dinero en efectivo ensobretado en sedes o puntos de entrega previamente acordados entre el Banco del Bienestar y la entidad contratante.
Canal abierto	Modelo de entrega de los apoyos mediante depósito a una cuenta bancaria y disposición de los recursos directamente por el beneficiario(a) por medio de retiros de dinero en sucursal del Banco, cajero automático, Corresponsales autorizados o cash back, o a través de transferencia electrónica de los recursos, traspasos entre cuentas y/o pagos y consumos con tarjeta de débito en establecimientos autorizados.	El mecanismo de dispersión a cuentas de depósito a la vista en la modalidad de canal abierto podrá aplicarse en aquellas poblaciones en las que se cuente con infraestructura financiera que permita a los beneficiarios disponer o hacer uso de sus recursos.	Entrega por medio de dispersión: canal abierto. Modalidad de entrega de apoyos monetarios en la cual los beneficiarios retiran sus recursos utilizando una tarjeta de débito bancaria con chip.	La entrega de apoyos económicos bajo esta modalidad se realiza mediante pago por depósito a cuentas vinculadas a tarjetas de débito, con las cuales se puede disponer del apoyo desde la red bancaria, establecimientos afiliados y cualquier medio electrónico de disposición.

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en la información contenida en el Manual Front Office de Programas Gubernamentales, en el Manual General de Organización del BANSEFI, así como los 10 convenios de colaboración vigentes en 2020 con las entidades contratantes, proporcionados por el Banco del Bienestar.

Cash back: Permite que los usuarios de un banco puedan solicitar y retirar dinero al realizar una compra en diversos establecimientos que tienen acuerdos con el banco.

Core Bancario Sistema que procesa transacciones bancarias y publica actualizaciones en cuentas y otros registros financieros.

Medio de canje: Cualquier documento que la entidad contratante indique como válido de presentación por el beneficiario ante personal del banco para el cambio y entrega del apoyo.

Kms: Kilómetros.

TPV: Terminal Punto de Venta.

1/ La denominación específica para los acuerdos y anexos operativos de los convenios son: Acuerdo Técnico y Operativo, del Convenio de Colaboración para la entrega de Apoyos Monetarios a los Beneficiarios de los programas; Acuerdo Técnico y Operativo, del Convenio de Colaboración para la Entrega de Apoyos Monetarios a los Beneficiarios; Acuerdo Técnico y Operativo Específico para la Entrega de Apoyos Económicos a los Beneficiarios; Acuerdo Operativo y Técnico para la Entrega de Apoyos Económicos del Programa; Acuerdo Operativo del Programa; Acuerdo Técnico-Operativo 2020; Anexo Operativo del Convenio de Colaboración de Servicios Financieros para la Entrega de Apoyos Monetarios, y Acuerdo Operativo y Técnico del Convenio de Colaboración a los Beneficiarios.

Se identificó que los términos empleados para denominar los mecanismos de dispersión señalados en los documentos normativos de la entidad son distintos, por lo que se considera pertinente homologarlos en la normativa del Banco del Bienestar y definir sus objetivos y funciones en el Manual General de Organización del BANSEFI respecto de los mecanismos de dispersión que se precisen. Al respecto, se acordó con el Banco del Bienestar que el mecanismo para la atención de lo observado será la actualización y homologación de los términos para los mecanismos de dispersión en los convenios de colaboración, manuales y demás documentos normativos de la dispersión de los recursos de programas gubernamentales; el establecimiento de objetivos y funciones relacionados con los mecanismos de dispersión; así como la elaboración de cronogramas y minutas de trabajo de las actividades correspondientes.

Para efectos del análisis en este informe, se consideraron las definiciones y los nombres de los cuatro mecanismos siguientes: 1) entrega directa en efectivo, modalidad de entrega de apoyos monetarios en la cual los beneficiarios reciben sus recursos en efectivo (ensobretado) sin mediar cuenta de depósito, entregando el medio de canje expedido por la entidad contratante; 2) orden de pago, modalidad complementaria de entrega de apoyos monetarios en la cual los beneficiarios reciben sus recursos mediante órdenes de pago o folios expedidos por la entidad contratante; 3) canal cerrado, modalidad de entrega de apoyos monetarios en la cual los beneficiarios reciben sus recursos en efectivo (ensobretado) utilizando una tarjeta bancaria con chip, mediante la lectura de datos biométricos como identificación y 4) canal abierto, modalidad de entrega de apoyos monetarios en la cual los beneficiarios retiran sus recursos utilizando una tarjeta de débito bancaria.

Asimismo, se identificó que la entrega del apoyo para dos de los cuatro mecanismos, entrega directa en efectivo y orden de pago, no requieren la bancarización del beneficiario, toda vez que para dicha dispersión no se realiza apertura ni designación de cuentas, debido a que la primera se realiza en puntos temporales definidos por las dependencias gubernamentales, mientras que la orden de pago opera por medio de la entrega de recursos en efectivo directamente en las ventanillas de las sucursales, o bien, en los corresponsales donde se tiene el convenio específico para dicho fin. Mientras que la entrega por medio de canal cerrado se efectúa mediante el pago del apoyo con dinero en efectivo en puntos temporales o fijos y, si bien requiere de la apertura de cuentas vinculada a una tarjeta bancaria de chip, la tarjeta tiene como función identificar al beneficiario mediante el uso de terminales punto de venta para realizar el pago, y que en caso de así requerirse, el dinero no cobrado por el beneficiario sea depositado en la cuenta aperturada para su resguardo y futuro cobro.

Por lo tanto, el mecanismo de canal abierto es el único que representa una disminución en el uso de efectivo en la entrega de los apoyos, toda vez que se bancariza al beneficiario mediante una cuenta, y emplea un proceso de dispersión mediante el abono en cuenta asociado a una tarjeta de débito por cada beneficiario, sin que exista otro proceso intermedio que implique su movilización o trámite adicional, por lo que el beneficiario puede disponer de los recursos en cajeros y sucursales del banco, así como en otros establecimientos. Lo anterior reflejó un área de oportunidad en el diseño de nuevos mecanismos de dispersión o mejora de los mecanismos utilizados en 2020, que promuevan la bancarización de los beneficiarios de programas gubernamentales y disminuyan el uso de efectivo en la entrega de los apoyos. Al respecto, se acordó con el Banco del Bienestar que el mecanismo para la atención de lo observado será el diseño o mejora de los mecanismos de

dispersión, a fin de incrementar el número de beneficiarios bancarizados y disminuir el manejo de dinero en efectivo en la entrega de los recursos de programas gubernamentales; así como la elaboración del cronograma y minuta de trabajo de las actividades realizadas para el diseño o mejora de los mecanismos de dispersión.

b. Uso de los mecanismos para la dispersión de los recursos

En 2020, el Banco del Bienestar realizó 28,241,764 entregas de apoyos^{2/} por un total de 97,641,838.3 miles de pesos a 8,229,946 beneficiarios de programas gubernamentales por medio de cuatro mecanismos de dispersión, como se muestra a continuación:

BENEFICIARIOS, ENTREGAS Y MONTOS REPORTADOS POR EL BANCO DEL BIENESTAR,
POR MECANISMO DE DISPERSIÓN, 2020

(Beneficiarios, entregas, miles de pesos y porcentajes)

Mecanismo de dispersión	Beneficiarios	Part. (%)	Entregas	Part. (%)	Monto	Part. (%)
Total	8,229,946	100.0	28,241,764	100.0	97,641,838.3	100.0
Mecanismos que utilizan dinero en efectivo en su entrega	4,698,553	57.1	14,703,196	52.1	46,571,988.4	47.7
Entrega directa en efectivo	3,431,230	41.7	11,274,061	39.9	36,311,476.8	37.2
Canal cerrado	1,167,785	14.2	3,329,597	11.8	9,581,933.3	9.8
Orden de pago	99,538	1.2	99,538	0.4	678,578.3	0.7
Mecanismos que no utilizan dinero en efectivo en su entrega	3,531,393	42.9	13,538,568	47.9	51,069,849.9	52.3
Canal Abierto	3,531,393	42.9	13,538,568	47.9	51,069,849.9	52.3

FUENTE: Elaborado por la ASF mediante las bases de datos proporcionadas por el Banco del Bienestar que registran el total de beneficiarios, entregas efectuadas y montos dispersados.

El Banco del Bienestar reportó la entrega de recursos a 8,229,946 beneficiarios de programas gubernamentales, de los cuales el 42.9% (3,531,393) fue atendido con canal abierto; el 41.7% (3,431,230) con entrega directa en efectivo; el 14.2% (1,167,785) con canal cerrado y el 1.2% (99,538) con orden de pago. Asimismo, se constató que tres mecanismos con los que contó (entrega directa en efectivo, orden de pago y canal cerrado) realizaron el pago al 57.1% (4,698,553) de los beneficiarios con el 47.7% (46,571,988.4 miles de pesos) de los recursos totales por medio de entregas en efectivo, mientras que el restante 42.9% (3,531,393) de los beneficiarios dispuso del 52.3% (51,069,849.9 miles de pesos) de los apoyos por medio de la bancarización, por lo que persiste el uso de efectivo en los mecanismos para la entrega de los recursos.

Al respecto, el banco indicó que el uso de los mecanismos de dispersión se encuentra determinado por la instrucción de la entidad contratante, lo que denota un área de oportunidad para que la entidad fiscalizada realice el diseño y mejoramiento de las propuestas para el pago de apoyos, así

^{2/} La cantidad de entregas hace referencia al número de ocasiones en las que se realizó el pago del apoyo a los beneficiarios, por lo cual un beneficiario pudo recibir más de una entrega o pago del mismo apoyo al que es acreedor.

como de las negociaciones con las entidades contratantes de las reglas de operación que aplicarán en la entrega de apoyos para aumentar el empleo de los mecanismos que permitan disminuir el uso de efectivo en la dispersión de sus apoyos.

2. Cobertura del servicio de dispersión de los recursos

a. Universo de programas

De acuerdo con el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), en 2020, se identificaron 153 programas gubernamentales, de los cuales 17 (11.1%) entregaron recursos a la población beneficiaria por medio del Banco del Bienestar mediante la firma de convenios de colaboración entre el banco y 7 dependencias y entidades del Gobierno Federal, como se muestra a continuación:

COBERTURA DE PROGRAMAS SOCIALES CUYOS RECURSOS FUERON DISPERSADOS POR EL BANCO DEL BIENESTAR, 2020

(Unidades)

Núm.	Dependencias y entidades del Gobierno Federal	Programas gubernamentales	Programas que entregaron recursos mediante el banco	Desglose de programas atendidos por el Banco del Bienestar
Total	17	153	17	17
1.	Secretaría de Educación Pública (SEP)	39	3	1. Programa de Becas de Educación Básica para el Bienestar Benito Juárez ^{1/} 2. Beca Universal para Estudiantes de Educación Media Superior Benito Juárez ^{1/} 3. Jóvenes Escribiendo el Futuro ^{2/}
2.	Secretaría de Salud (SS)	18	1	4. Subsidios para mujeres y mujeres trans que viven con la infección por Virus de Inmunodeficiencia Humana ^{2/}
3.	Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural (SADER)	15	1	5. Programa de Fomento a la Agricultura, Ganadería, Pesca y Acuicultura (Componente Apoyo para el Bienestar de Pescadores y Acuicultores) ^{3/}
4.	Secretaría de Bienestar (SB)	12	6	6. Programa Seguro de Vida para Jefas de Familia 7. Programa Sembrando Vida 8. Programa de Apoyo para el Bienestar de las Niñas y Niños, Hijos de Madres Trabajadoras 9. Pensión para el Bienestar de las personas Adultas Mayores 10. Pensión para el Bienestar de las Personas con Discapacidad Permanente 11. Programa el Bienestar de las Personas en Emergencia Social o Natural
5.	Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE)	10	0	n.a.
6.	Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT)	10	0	n.a.
7.	Secretaría de Cultura	9	0	n.a.
8.	Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)	8	0	n.a.
9.	Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial (SEDATU) y Urbano/ Comisión Nacional de Vivienda (CONAVI) ^{4/}	8	5	12. Fideicomiso Fondo de Desastres Naturales 13. Programa Emergente de Vivienda 2020 ^{5/} 14. Programa de Mejoramiento Urbano ^{6/} 15. Programa Nacional de Reconstrucción ^{6/} 16. Programa de Vivienda Social ^{6/}
10.	Secretaría de Economía (SE)	6	1	17. Programa de Apoyo Financiero a Microempresas Familiares

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

Núm.	Dependencias y entidades del Gobierno Federal	Programas gubernamentales	Programas que entregaron recursos mediante el banco	Desglose de programas atendidos por el Banco del Bienestar
Total	17	153	17	17
11.	Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT)	5	0	n.a.
12.	Instituto Mexicano de Propiedad Industrial (IMPI)	4	0	n.a.
13.	Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS)	4	0	n.a.
14.	Secretaría de Educación Pública (SEP) /Secretaría de Cultura	2	0	n.a.
15.	AGROASEMEX S.A.	1	0	n.a.
16.	Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)/ Secretaría de Bienestar	1	0	n.a.
17.	Instituto Nacional de las Mujeres	1	0	n.a.

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en el listado del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) de Programas y Acciones Federales de Desarrollo Social, 2020.

- 1/ Los recursos se entregaron por medio de la Coordinación Nacional de Becas para el Bienestar Benito Juárez.
- 2/ El recurso se entregó por medio del Centro Nacional para la Prevención y Control del VIH/SIDA.
- 3/ El recurso se entregó por medio de la Comisión Nacional de Acuacultura y Pesca.
- 4/ En el registro del CONEVAL todos los programas se identifican a cargo de SEDATU; sin embargo, para un programa se suscribió un convenio con SEDATU y para cuatro programas se suscribieron convenios por separado con CONAVI.
- 5/ Los recursos de estos programas se entregaron por medio de la Comisión Nacional de Vivienda.
- n.a No aplicable.

Se identificó que, en 2020, 7 dependencias y entidades contrataron los servicios del Banco del Bienestar para dispersar recursos de programas gubernamentales, lo que representó el 41.2% del total de instituciones (17). Cabe destacar que entre ellas se encuentran las cuatro secretarías que más programas tuvieron, las cuales conglomeraron el 54.9% (84) de los programas gubernamentales en existencia en dicho año, aunque únicamente utilizaron los servicios del banco para 11 programas: 6 programas de la Secretaría del Bienestar (SB); 3 programas de la Secretaría de Educación Pública (SEP); 1 programa de la Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural (SADER) por medio de convenio con la Comisión Nacional de Acuacultura y Pesca (CONAPESCA), y 1 programa de la Secretaría de Salud (SS).

b. Infraestructura del Banco del Bienestar

El Banco del Bienestar informó que para prestar sus servicios de dispersión a los beneficiarios de programas gubernamentales dispuso, en 2020, de 433 sucursales, 6,254 corresponsales,^{8/} 129 cajeros automáticos,^{9/} y 3,000 terminales punto de venta.^{10/}

De las 433 sucursales distribuidas en el país, el 60.3% (261) se concentró en 8 entidades: Estado de México (55), Veracruz (45), Michoacán (29), Oaxaca (29), Ciudad de México (27), Chiapas (26), Puebla (26) y Jalisco (24); en tanto que Aguascalientes y Baja California Sur contaron con una sucursal.

Mediante los 6,254 corresponsales se atendió a las 32 entidades federativas, el 66.4% (4,154) se concentró en 12 entidades: Veracruz (781), Estado de México (536), Puebla (476), Oaxaca (365), Chiapas (335), Michoacán (331), Jalisco (291), Tamaulipas (290), Guerrero (201), Hidalgo (200), Baja California (174) y Yucatán (174); mientras que los estados que dispusieron de menos corresponsales fueron Colima (42) y Aguascalientes (36).

En cuanto a los 129 cajeros automáticos, éstos se ubicaron en todo el país, de los cuales, el 64.3% (83) se concentró en 6 entidades federativas: Ciudad de México (20), Chiapas (18), Estado de México (14), Michoacán (12), Veracruz (10) y Oaxaca (9); mientras que en 17 entidades federativas se dispuso sólo de un cajero automático.

En relación con las terminales punto de venta, el banco precisó que contó con 3,000 dispositivos, los cuales se utilizaron en distintos lugares del país para la identificación y entrega de los apoyos de los beneficiarios, por lo que no tuvieron una ubicación fija.

El detalle de la ubicación de las 433 sucursales con la que el Banco del Bienestar brindó el servicio de dispersión, así como de la distribución geográfica de los 8,229,946 beneficiarios atendidos mediante los 4 mecanismos de dispersión, se muestra a continuación:

^{8/} El banco informó que los corresponsales se refieren a las redes de corresponsales bancarios con las que tiene convenio, de tal manera que por medio de TELECOMM y Yastás se ofrece acceso a operaciones básicas (retiro, depósito y consulta de saldo).

^{9/} El Banco del Bienestar proporcionó la definición de cajeros automáticos: es una máquina expendedora usada para extraer dinero utilizando una tarjeta de plástico con banda magnética o un chip (por ejemplo, tarjeta de débito o tarjeta de crédito), sin necesidad de presencia del personal del banco.

^{10/} El Banco del Bienestar proporcionó la definición terminales punto de venta (TPV): son dispositivos que permiten llevar a cabo la identificación de los beneficiarios por medios biométricos, así como la operación y conciliación de transacciones financieras, el proceso de entrega de apoyos gubernamentales monetarios y, en su caso, otras operaciones bancarias, que lleva a cabo la creación e impresión del recibo de la transacción realizada y permite la autorización inmediata para el pago con medios electrónicos. Se utiliza específicamente para el esquema de entrega mediante canal cerrado.

COBERTURA DE LOS BENEFICIARIOS DE LOS CANALES DE DISTRIBUCIÓN POR ENTIDAD FEDERATIVA
(Unidades, beneficiarios y porcentaje)

Núm.	Infraestructura			Beneficiarios				Total
	Entidad Federativa	Sucursales	Part.	Canal abierto	Orden de Pago	Canal Cerrado	Entrega Directa en efectivo	
Total		433	100.0	3,531,393	99,538	1,167,785	3,431,230	8,229,946
Entidades con mayor cantidad de sucursales		348	80.4	2,505,204	36,761	983,360	2,597,743	6,123,068
1.	México	55	12.7	415,295	911	4,008	311,426	731,640
2.	Veracruz	45	10.4	351,810	8,462	78,101	432,659	871,032
3.	Michoacán	29	6.7	169,260	1,484	19,345	205,838	395,927
4.	Oaxaca	29	6.7	207,850	1,878	108,061	391,083	708,872
5.	Ciudad de México	27	6.2	162,362	392	-	616	163,370
6.	Chiapas	26	6.0	329,195	5,483	283,695	450,316	1,068,689
7.	Puebla	26	6.0	139,340	222	187,452	313,350	640,364
8.	Jalisco	24	5.5	123,470	1,466	8,754	74,489	208,179
9.	Hidalgo	19	4.4	131,763	447	38,664	54,560	225,434
10.	Guerrero	15	3.4	156,590	8,201	160,054	102,744	427,589
11.	Tamaulipas	15	3.4	72,797	6,773	15,518	80,113	175,201
12.	Guanajuato	14	3.2	122,791	410	35,958	23,078	182,237
13.	San Luis Potosí	12	2.8	93,429	350	30,188	46,505	170,472
14.	Zacatecas	12	2.8	29,252	282	13,562	110,966	154,062
Entidades con menor cantidad de sucursales		85	19.6	1,026,189	62,777	184,425	833,487	2,106,878
15.	Morelos	9	2.0	59,325	309	3,542	69,923	133,099
16.	Yucatán	9	2.0	78,912	7,291	27,877	123,140	237,220
17.	Tabasco	7	1.6	217,296	7,139	17,233	296,040	537,708
18.	Nuevo León	6	1.4	47,669	352	3,819	15,988	67,828
19.	Querétaro	6	1.4	35,342	246	11,896	63,643	111,127
20.	Chihuahua	5	1.2	75,249	512	33,994	23,593	133,348
21.	Nayarit	5	1.2	26,148	2,575	10,259	57,339	96,321
22.	Sinaloa	5	1.2	82,583	22,268	18,316	14,908	138,075
23.	Sonora	5	1.2	40,843	9,168	4,217	11,427	65,655
24.	Tlaxcala	5	1.2	38,296	136	1,319	59,980	99,731
25.	Baja California	4	0.9	57,732	3,772	3,008	10,808	75,320
26.	Colima	4	0.9	21,801	216	360	3,682	26,059
27.	Quintana Roo	4	0.9	54,619	706	13,665	34,461	103,451
28.	Campeche	3	0.7	63,864	2,422	12,514	11,353	90,153
29.	Coahuila	3	0.7	24,031	278	2,415	8,910	35,634
30.	Durango	3	0.7	55,571	256	18,318	18,894	93,039
31.	Aguascalientes	1	0.2	21,005	144	487	5,463	27,099
32.	Baja California Sur	1	0.2	25,903	4,964	1,186	3,935	35,988
La red de la gente ^{1/}		-	-	-	23	-	-	23

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en la información proporcionada por el Banco del Bienestar mediante oficio núm. DAI/395/2021, de fecha 28 de septiembre de 2021.

n.a. No aplicable.

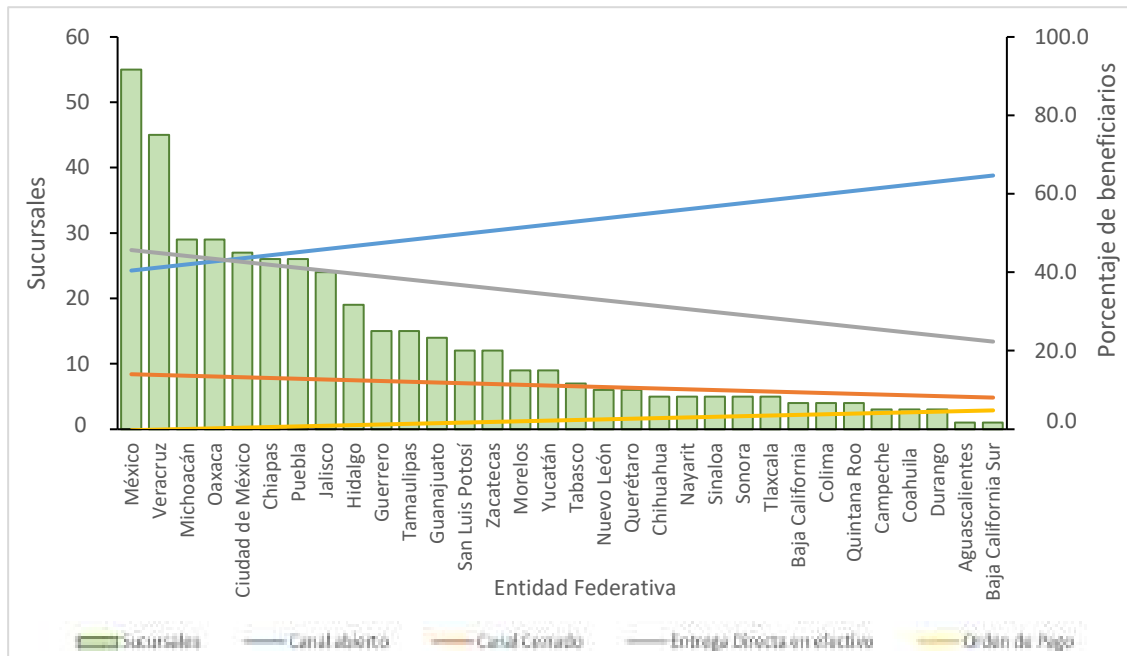
1/ Opera en todo el país.

Al respecto, el 80.2% (348) de las sucursales se concentró en 14 entidades federativas: Estado de México, Veracruz, Michoacán, Oaxaca, Ciudad de México, Chiapas, Puebla, Jalisco, Hidalgo,

Guerrero, Tamaulipas, Guanajuato, San Luis Potosí y Zacatecas. Asimismo, con el fin de analizar la relación y aprovechamiento de la infraestructura con la que contó el banco del bienestar en 2020, se realizó la comparación entre la cobertura de las 433 sucursales y el uso de los mecanismos de dispersión mediante los cuales se atendió a los 8,229,946 beneficiarios, como se muestra en la gráfica siguiente:

COBERTURA DE LA INFRAESTRUCTURA DEL BANCO DEL BIENESTAR Y DE BENEFICIARIOS ATENDIDOS, POR MECANISMO DE DISPERSIÓN Y POR ENTIDAD FEDERATIVA, 2020

(Sucursales y porcentajes)



FUENTE: Elaborado por la ASF con base en la información proporcionada por el Banco del Bienestar.

Se identificó que las entidades con mayor número de sucursales utilizaron en mayor proporción los mecanismos de dispersión de canal cerrado y entrega directa en efectivo, para el total de los beneficiarios atendidos por entidad, aun cuando una de las características de estos mecanismos es que podrán emplearse en aquellos casos en los que existan limitantes de infraestructura financiera, a fin de que los recursos en efectivo sean trasladados a puntos fijos o temporales en las poblaciones convenidas para su disposición por parte de los beneficiarios.

En cuanto a las entidades federativas con menor número de sucursales, se identificó en mayor proporción el empleo del mecanismo de canal abierto en la dispersión de recursos, reflejando que la cantidad de sucursales no es determinante en el uso de este mecanismo, el cual es el único que representa tanto la bancarización de los beneficiarios como la disminución del uso de efectivo en la entrega de los recursos de programas gubernamentales. De igual manera, para dichas entidades se detectó un mayor empleo de la dispersión por medio de orden de pago, mecanismo que tiene como característica la entrega de recursos en efectivo directamente en las ventanillas de las sucursales,

por lo que tampoco se identificó la correspondencia entre la cantidad de sucursales y el uso de este mecanismo de dispersión, aun cuando la entrega del apoyo por orden de pago requiere de infraestructura para su ejecución.

Lo anterior se reflejó como una oportunidad de mejora para que el Banco del Bienestar implemente una estrategia para promover el empleo de los mecanismos de dispersión que permitan optimizar el uso de la infraestructura con la que cuenta, a fin de incrementar el número de beneficiarios bancarizados y disminuir el manejo de dinero en efectivo en la entrega de los recursos de programas gubernamentales. Al respecto, se acordó con el Banco del Bienestar que el mecanismo para la atención de lo observado será el diseño o mejora de los mecanismos de dispersión, a fin de incrementar el número de beneficiarios bancarizados y disminuir el manejo de dinero en efectivo en la entrega de los recursos de programas gubernamentales; así como la presentación del cronograma de trabajo para la actualización del Manual General de Organización (MGO) del banco, en el que se especifiquen las funciones de las áreas responsables de la institución relacionadas con las reglas de operación del servicio de dispersión de los recursos de programas gubernamentales; la elaboración de documentos relacionados con la implementación de una estrategia de promoción de la oferta integral del servicio de dispersión de apoyos de programas gubernamentales dirigidos a las entidades contratantes y la elaboración de minutas, oficios u otros materiales a utilizarse durante la negociación y promoción de la oferta integral a las entidades contratantes del servicio de dispersión de apoyos de programas gubernamentales, en el que se identifique el fomento de las formas de pago que optimicen el uso de la infraestructura con la que cuenta el banco, que incrementen el número de beneficiarios bancarizados y promuevan la disminución del manejo de dinero en efectivo en la entrega de los recursos de programas gubernamentales.

c. Ampliación de la infraestructura del Banco del Bienestar

En el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2019-2020, el Ejecutivo Federal planteó como objetivo, la ampliación de la red de sucursales del Banco del Bienestar con el propósito de ofrecer servicios bancarios a los beneficiarios de los programas sociales y eliminar el manejo de dinero en efectivo en la dispersión de los recursos de dichos programas, por lo cual aumentaría las casi 500 sucursales con las que contaba hasta alcanzar 7,000 en todo el territorio nacional.

Al respecto, la entidad fiscalizada indicó que la información de la que dispuso sobre el aumento de sucursales en 2020, en aquellas zonas con poca o nula presencia de la banca comercial, es la derivada de la implementación del “Plan de Expansión para los años 2020-2021”, el cual fue aprobado en la Sesión Ordinaria número 131 del Consejo Directivo, celebrada el 17 de enero de 2020, y en el cual se programó la construcción de 2,704 sucursales, por lo que para el ejercicio 2020, se proyectaba la construcción de 1,351 unidades nuevas. Asimismo, se publicó el “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”,^{11/} en el que se dispuso la construcción de 2,700 sucursales. El banco reportó que, como resultado de la aplicación de dicho plan y del citado acuerdo, contó con 427 sucursales nuevas, de las cuales se concluyó la construcción de 383 sucursales, 40 quedaron en

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

proceso de construcción, 4 por iniciar su construcción y que ninguna de ellas se encontró en operación 2020. El detalle por entidad federativa se muestra a continuación:

SUCURSALES NUEVAS DEL BANCO DEL BIENESTAR, 2020
(Unidades)

Núm.	Sucursales	Total	Construidas	En construcción	Por iniciar
	Total	427	383	40	4
1.	Aguascalientes	4	4	0	0
2.	Baja California	11	11	0	0
3.	Baja California Sur	8	8	0	0
4.	Campeche	15	13	2	0
5.	Coahuila	6	5	1	0
6.	Colima	7	7	0	0
7.	Chiapas	30	20	10	0
8.	Chihuahua	7	7	0	0
9.	Ciudad de México	5	5	0	0
10.	Durango	9	9	0	0
11.	Guanajuato	22	22	0	0
12.	Guerrero	12	11	1	0
13.	Hidalgo	17	17	0	0
14.	Jalisco	23	18	5	0
15.	México	22	22	0	0
16.	Michoacán	15	14	1	0
17.	Morelos	7	7	0	0
18.	Nayarit	2	2	0	0
19.	Nuevo León	10	10	0	0
20.	Oaxaca	44	44	0	0
21.	Puebla	32	32	0	0
22.	Querétaro	4	4	0	0
23.	Quintana Roo	3	2	1	0
24.	San Luis Potosí	10	10	0	0
25.	Sinaloa	19	19	0	0
26.	Sonora	4	4	0	0
27.	Tabasco	11	8	3	0
28.	Tamaulipas	11	11	0	0
29.	Tlaxcala	3	3	0	0
30.	Veracruz	31	26	5	0
31.	Yucatán	13	2	11	0
32.	Zacatecas	6	6	0	0

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en la información proporcionada por el Banco del Bienestar.

En relación con la distribución de las 383 nuevas sucursales construidas, se identificó que el 64.5% (247) se ubicaron en 11 entidades federativas: Oaxaca (44), Puebla (32), Veracruz (26), Guanajuato (22), México (22), Chiapas (20) Sinaloa (19), Jalisco (18), Hidalgo (17), Michoacán (14) y Campeche (13); y ninguna de ellas estuvo en operación en 2020.

Respecto de las 40 sucursales en construcción, se constató que éstas se ubicaron en 10 entidades federativas, de las que 31 sucursales se concentraron en 4 entidades: Yucatán (11), Chiapas (10), Veracruz (5) y Jalisco (5). Asimismo, en el Reporte del avance físico y financiero de las obras, proporcionado por el Banco del Bienestar, se identificó que el avance en la construcción de 36 (90.0%) sucursales fue igual o superior al 80.0% y menor que el 99.9%, por lo que éstas se encontraban cerca de su conclusión; para 2 (5.0%) sucursales se reportó un avance de entre 50.0% y 79.9%; mientras que para las 2 (5.0%) sucursales restantes, el avance fue menor al 50.0%.

El banco indicó que el hecho de no haber construido el número de sucursales previstas para 2020 se debió principalmente a la combinación de diversos factores que inciden en el avance y cumplimiento del Plan de Expansión, tales como las condiciones extraordinarias que derivaron de la contingencia sanitaria; la disponibilidad de predios en las zonas o regiones que requieren atención prioritaria, la conectividad en zonas de difícil acceso, del equipamiento estratégico como los cajeros automáticos, así como la modificación del proyecto arquitectónico de sucursales para dotarlo de mayor viabilidad operativa.

Asimismo, se identificó que las obras de construcción y el proceso de equipamiento de las sucursales, así como la determinación de las zonas en las que éstas serán construidas, se encuentra a cargo de la Coordinación General de Programas para el Desarrollo de la Presidencia de la República, la Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA) y la Secretaría de Bienestar. Sin embargo, de acuerdo con el Manual General de Organización vigente en 2020, se estableció que el banco es el encargado de realizar los estudios necesarios para la apertura, reubicación y cierre de sucursales, así como de planear y coordinar su ejecución, y determinar la información socioeconómica que se utilizará para identificar la demanda de productos, de las regiones y zonas donde se ubican las sucursales, con el propósito de ampliar la cobertura de servicios en las localidades con baja o nula presencia de servicios financieros. Por lo que se identificó como oportunidad de mejora que el banco actualice su Manual General de Organización en el que se establezcan sus funciones respecto del incremento de infraestructura, en materia de análisis de la ubicación y la rentabilidad de las nuevas sucursales, así como de su incidencia en la designación de la ubicación de las mismas conforme al Plan de Expansión. Al respecto, se acordó con el Banco del Bienestar que el mecanismo para la atención de lo observado consistirá en la elaboración y presentación de una propuesta de las funciones en materia del análisis de la ubicación y rentabilidad de las nuevas sucursales que le permita incidir en la designación de las mismas, para la actualización del MGO del Banco del Bienestar, en donde se considere la posibilidad de diferentes procesos y participantes en la determinación de las propuestas de ubicación de nuevas sucursales; así como la elaboración del cronograma y minuta de trabajo de las actividades realizadas para dicha actualización.

2020-2-06HJO-07-0066-07-001 **Recomendación**

Para que el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., analice la pertinencia de actualizar y homologar, en sus documentos normativos, los términos empleados para los mecanismos de dispersión de los recursos de los programas gubernamentales, y establezca los objetivos y las funciones respectivas en su Manual General de Organización, a fin de contar con un instrumento normativo actualizado que regule las actividades y facultades del banco en materia de dispersión de recursos, en términos de lo establecido en los artículos 3, párrafo primero, de la Ley Orgánica del Banco del Bienestar; numeral 1.1.2. Dirección de Canales Masivos, objetivo y función 2, del Apartado IX. Objetivos y

Funciones de las Áreas, del Manual General de Organización del BANSEFI; 2.2 Políticas, Subproceso I. Políticas Generales, fracción 1, del Manual Front Office de Programas Gubernamentales y 20. Actividades de control de los Objetivos y Lineamientos del Sistema de Control Interno del Banco del Bienestar, y que permita el cumplimiento de los principios de eficiencia y eficacia para satisfacer los objetivos a los que estén destinados, de acuerdo con lo establecido en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y 7, fracciones I y VI, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

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-07-0066-07-002 **Recomendación**

Para que el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., diseñe y mejore sus mecanismos de dispersión e implemente una estrategia de promoción para que negocie y proponga, con las entidades contratantes del servicio de dispersión, las reglas de operación y forma de pago que aplicarán en la entrega de apoyos de programas gubernamentales, a fin de optimizar el uso de la infraestructura con la que cuenta, incrementar el número de beneficiarios bancarizados y disminuir el manejo de dinero en efectivo en la entrega de los recursos de programas gubernamentales, en términos de lo establecido en el Eje III Economía, Creación del Banco del Bienestar, del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, y en los numerales 1.1.2.1, funciones 5 y 6, de la Subdirección de Canales Alternos de Atención Masiva; y 1.1.1.4, función 10, de la Subdirección de Negocios y Corresponsales, Apartado IX- Objetivos y Funciones de las Áreas del Manual General de Organización del 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-07-0066-07-003 **Recomendación**

Para que el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., actualice sus funciones en materia de análisis de la ubicación y la rentabilidad de las nuevas sucursales que le permita incidir en la designación de las mismas en su Manual General de Organización, para contar con un instrumento normativo actualizado que regule las actividades y facultades del banco en materia de la ampliación de su cobertura mediante el aumento de su infraestructura, a fin de aprovechar sus sucursales para el uso de mecanismos de dispersión que permitirán bancarizar a los beneficiarios de programas sociales y disminuir el uso en efectivo, en términos de lo establecido en los artículos 3, párrafo primero y 7, último párrafo, de la Ley Orgánica del Banco del Bienestar; en el Eje III Economía, Creación del Banco del Bienestar, del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024; en los numerales 1.1, función 2, de la Dirección General Adjunta de Banca Social, 1.1.1, función 7, de la Dirección de Sucursales, 1.1.1.3, función 1, de la Subdirección de Estrategia Comercial y 1.1.1.3.1, función 2, de la Gerencia de Estrategia Comercial, del Apartado IX. Objetivos y Funciones de las Áreas, del Manual General de Organización del BANSEFI; y 20. Actividades de control de los Objetivos y Lineamientos del Sistema

de Control Interno del Banco del Bienestar, lo que permita asegurar los principios de eficiencia y eficacia para satisfacer los objetivos a los que estén destinados, de acuerdo con lo establecido en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 7, fracciones I y VI, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

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. Validación de la información de los beneficiarios

El proceso de validación se refiere a aquellas actividades de control de la estructura y calidad de la información de los beneficiarios sujetos a operación para ser procesada en los sistemas del Banco del Bienestar para su manejo en el proceso de dispersión.^{12/} Con el fin de verificar que, en 2020, el banco recibió la información de los beneficiarios contenida en los archivos de las solicitudes de medios de pago y de las solicitudes de dispersión, emitidas por las entidades contratantes y realizó la validación conforme a lo especificado en los convenios suscritos, a fin de contar con información para realizar los procesos de dispersión y entrega de los recursos de apoyos de los programas gubernamentales, el presente resultado se divide en dos apartados: 1. Procedimiento para la validación de la información y 2. Validación de la información para la dispersión de recursos de los programas gubernamentales.

1. Procedimiento para la validación de la información

En 2020, el Banco del Bienestar contó con 10 convenios para el servicio de dispersión de recursos con 7 entidades contratantes vinculados a 17 programas gubernamentales. En dichos convenios se estableció el tipo de mecanismos de dispersión que podría utilizar para la entrega de los apoyos, como se muestra a continuación:

^{12/} Acuerdos operativos de los convenios de colaboración.

**CONVENIOS FIRMADOS ENTRE EL BANCO DEL BIENESTAR Y LAS ENTIDADES CONTRATANTES
PARA LA DISPERSIÓN DE LOS RECURSOS DE PROGRAMAS GUBERNAMENTALES, 2020**

Entidad contratante	Convenios	Programas	Mecanismos de dispersión ^{3/}
1. Coordinación Nacional de Becas para el Bienestar Benito Juárez	1. Convenio de colaboración para la entrega de apoyos monetarios a los beneficiarios de los programas que opera la Coordinación Nacional de Becas para el Bienestar Benito Juárez	1. Programa de Becas de Educación Básica para el Bienestar Benito Juárez 2. Beca Universal para Estudiantes de Educación Media Superior Benito Juárez 3. Jóvenes Escribiendo el Futuro	1. Entrega directa en efectivo ^{2/} 2. Canal abierto ^{3/} 3. Canal cerrado ^{4/}
2. Comisión Nacional de Acuicultura y Pesca	2. Convenio marco de colaboración que celebran, por un parte la Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural, a través de la Comisión Nacional de Acuicultura y Pesca y por otro parte, el Banco del Bienestar S.N.C., I.B.D.	4. Programa de Fomento a la Agricultura, Ganadería, Pesca y Acuicultura (Componente Apoyo para el Bienestar de Pescadores y Acuicultores)	1. Orden de pago ^{5/} 2. Canal abierto ^{3/}
3. Comisión Nacional de Vivienda	3. Convenio marco de colaboración para la entrega de apoyos económicos de los programas a cargo de la Comisión Nacional de Vivienda.	5. Programa Emergente de Vivienda 2020 6. Programa de Mejoramiento Urbano 7. Programa Nacional de Reconstrucción 8. Programa de Vivienda Social	1. Canal abierto ^{3/}
4. Secretaría de Bienestar	4. Convenio de colaboración para la entrega de apoyos económicos a los beneficiarios de los programas que opera la Dirección General de Seguro de Vida para Jefas de Familia.	9. Programa Seguro de Vida para Jefas de Familia	1. Entrega directa en efectivo ^{2/} 2. Canal abierto ^{3/} 3. Canal cerrado ^{4/} 4. Orden de pago ^{5/}
	5. Convenio de colaboración para la entrega de apoyos económicos a los sujetos de derecho de los programas para el desarrollo a cargo de la Secretaría de Bienestar.	10. Programa Sembrando Vida	1. Entrega directa en efectivo ^{2/} 2. Canal abierto ^{3/} 3. Canal cerrado ^{4/}
	6. Convenio de colaboración para la entrega de apoyos económicos a los beneficiarios de los programas que opera la Dirección General de Políticas Sociales.	11. Programa de Apoyo para el Bienestar de las Niñas y Niños, Hijos de Madres Trabajadoras	1. Entrega directa en efectivo ^{2/} 2. Canal abierto ^{3/} 3. Canal cerrado ^{4/} 4. Orden de pago ^{5/}
	7. Convenio de colaboración para la entrega de apoyos económicos a los beneficiarios de los programas que opera la Dirección General de Atención a Grupos Prioritarios.	12. Pensión para el Bienestar de las personas Adultas Mayores 13. Pensión para el Bienestar de las Personas con Discapacidad Permanente 14. Programa el Bienestar de las Personas en Emergencia Social o Natural	1. Entrega directa en efectivo ^{2/} 2. Canal abierto ^{3/} 3. Canal cerrado ^{4/} 1. Entrega directa en efectivo ^{2/}
5. Secretaría de Economía	8. Convenio de colaboración que celebran, por una parte, la Secretaría de Economía y, por la otra, el Banco del Bienestar, S.N.C, I.B.D.	15. Programa de Apoyo Financiero a Microempresas Familiares	1. Canal abierto ^{3/}

Entidad contratante	Convenios	Programas	Mecanismos de dispersión ^{1/}
6. Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano	9. Convenio marco para la entrega de apoyos económicos por la ocurrencia de fenómenos naturales y antropogénicos.	16. Fideicomiso Fondo de Desastres Naturales	1. Canal abierto ^{3/} 2. Canal cerrado ^{4/}
7. Centro Nacional para la Prevención y Control del VIH/SIDA	10. Convenio de colaboración de servicios financieros para la entrega de apoyos monetarios, que celebran, por una parte, el Centro Nacional para la Prevención y el control del VIH/SIDA y por otro parte, el Banco del bienestar.	17. Subsidios para mujeres y mujeres trans que viven con la infección por Virus de Inmunodeficiencia Humana	1. Orden de pago ^{5/}

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en los Acuerdos operativos de los convenios para la dispersión de recursos, remitidos por el Banco del Bienestar.

- ^{1/} En los convenios con las entidades contratantes se establece que la entrega de los apoyos monetarios podrá realizarse por medio de uno o más mecanismos de dispersión.
- ^{2/} El mecanismo mediante entrega directa en efectivo podrá aplicarse en los casos en los que no es posible la atención por medio de cuentas bancarias u otros servicios de ventanilla. La entrega de apoyos económicos bajo las modalidades de entrega directa en efectivo y canal cerrado siempre se realizan fuera de las sucursales, en puntos de entrega convenidos con la contraparte para este objetivo.
- ^{3/} El mecanismo de dispersión a cuentas de depósito a la vista en la modalidad de canal abierto podrá aplicarse en aquellas poblaciones en las que se cuente con infraestructura financiera que permita a los beneficiarios disponer o hacer uso de sus recursos.
- ^{4/} El mecanismo de dispersión a cuentas de depósito a la vista en la modalidad de canal cerrado podrá aplicarse en aquellos casos en los que existan limitantes de infraestructura financiera por lo cual el banco o sus canales llevarán los recursos en efectivo a las poblaciones convenidas con la contraparte para su disposición por parte de los beneficiarios.
- ^{5/} El mecanismo de entrega mediante orden de pago podrá aplicarse para entrega de apoyos en ventanillas de sucursales del Banco del Bienestar.

En la revisión de los convenios de colaboración y sus anexos técnicos se identificó que, de manera general, éstos señalaron las actividades relativas a la validación de la información de los beneficiarios para la entrega de los recursos por medio de canal abierto, indicando dos momentos en los que se realiza la validación: 1) cuando se recibe la información de los beneficiarios por medio de los archivos de la solicitud de medios y 2) cuando se recibe la información de los beneficiarios por medio de los archivos de listados de liquidación de la solicitud dispersión. Asimismo, el Banco del Bienestar indicó que dichas actividades se encuentran referidas en el Manual Back Office de Programas Gubernamentales (MBOPG), y remitió información sobre las actividades que realiza para validar la información, como se presenta a continuación:

ACTIVIDADES Y ELEMENTOS PARA LA VALIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LOS BENEFICIARIOS REMITIDA POR LAS ENTIDADES CONTRATANTES PARA LA DISPERSIÓN DE LOS RECURSOS DE LOS PROGRAMAS, 2020

Documento	Descripción	
Manual Back Office de Programas Gubernamentales ^{3/}	3. Procesos	
	<p>3.3 Apertura de cuentas</p> <p>3.3.2 Narrativa</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe de contraparte solicitud de apertura de cuentas con datos para la apertura o desvinculación de cuentas. La estructura del layout será de conformidad con lo establecido en las Disposiciones de Carácter General a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito. 2. Recibe archivo electrónico y cifras de control con los datos de los beneficiarios. 3. Si el archivo es correcto se genera un ticket de atención para efectuar el proceso de apertura de cuenta a partir del tercer día hábil contado desde la solicitud, a razón de 40,000 número de cuentas diarios. 4. Envía archivo de solicitud de medios con el número de ticket asignado vía correo electrónico, así como los parámetros para el alta en el Core Bancario. 5. Si el archivo es incorrecto se regresa a la contraparte para su corrección. 6. Incluye en el Control de Archivos de "Solicitud de Medios" la fecha y hora de llegada de los archivos, así como el nombre de éstos; agrega modalidad de la tarjeta, registros solicitados, oficio de solicitud, bimestre de emisión y fecha límite de respuesta a PROSPERA. 7. Verifica diariamente las fechas límite para la entrega de números de cuenta pendientes. 	<p>3.10 Recepción y proceso de listados de liquidación</p> <p>3.10.2 Narrativa</p> <p>Recibe por parte de la Contraparte por medio de FTP los listados de liquidación y cifras control.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Valida el archivo principal y cifras de control. 2. Si el archivo es incorrecto, se regresa para su corrección y se recibe el archivo correcto una vez revisado y corregido. 3. Si el archivo es correcto, desglosa la información en reportes individuales. 4. Envía vía electrónica a las diferentes redes de distribución los Listados de Liquidación y Cifras de Control, tal y como los recibió por parte de la entidad, con la finalidad de prever sus necesidades de efectivo y las actividades previas relacionadas con la entrega de apoyos.
Acuerdo operativo y técnico de los convenios	Entrega por medio de dispersión: abono en cuenta (canal abierto)	
	<p>Solicitud de medios de pago:</p> <p>El banco valida los archivos de solicitud de medios de pago, la cual contempla únicamente la estructura del archivo y la calidad de la información para ser procesado, no se valida ni se debate la veracidad de la información.</p> <p>a) Validación de los archivos de solicitud de medios de pago.</p> <p>El banco realizará las siguientes validaciones a los archivos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nombre correcto de los archivos, conforme a la estructura establecida. 2. Estructura del contenido de los archivos conforme a la estructura establecida. 3. Calidad de la información de los archivos: los registros deber ingresados con letras mayúsculas y no podrán contener caracteres especiales (puntos, comas, comillas, paréntesis, guiones, entre otros), Ñ's, ni vocales acentuadas o con signos diacríticos. 4. Coincidencia entre el número de registros del archivo principal y el reportado en el archivo de cifras de control. 5. Para los beneficiarios que únicamente cuenten con nombre, sin apellidos, se requerirá el acta de nacimiento en formato PDF. <p>b) Construcción de los archivos de número de cuenta y tarjeta.</p> <p>El banco construirá los archivos de acuerdo con lo establecido en los convenios.</p> <p>c) Envío de los archivos de entrega de números de cuenta y tarjeta.</p> <p>El banco enviará, por medio de la infraestructura segura, los archivos de entrega de números de cuenta y tarjeta comprimidos en un archivo de formato ZIP.</p>	<p>Dispersión (abono en cuenta)</p> <p>El banco valida los listados de liquidación de apoyos monetarios, lo cual contempla únicamente la estructura del archivo y la calidad de la información para ser procesado: no se valida ni se debate la veracidad de la información.</p> <p>a) El Banco del Bienestar realizará las siguientes validaciones a los archivos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Nombre correcto de los archivos, conforme a la estructura establecida. 2. Estructura del contenido de los archivos, conforme a la estructura establecida. 3. Calidad de la información de los archivos, los registros deben de estar con letras mayúsculas y no contener caracteres especiales (a menos que en los layout se indique lo contrario), Ñ's y vocales acentuadas o con signos diacríticos. 4. Coincidencia entre el número de registros del archivo principal y el reportado en el archivo de cifras de control.
Notas informativas de las actividades y elementos que se validan en la información de los beneficiarios ^{2/}	Actividades de validación de los archivos de solicitud de medios y archivos de listados de liquidación	
	<p>Recepción del oficio y archivos de la solicitud de medios.</p> <p>Validación de los archivos respecto de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Longitud del archivo a 1,336 caracteres en formato TXT. 2. Longitud de cada campo. 3. Registros sin apellidos. 4. Registros con al menos un apellido 5. Número de teléfono en formato alfanumérico 6. Que el número de integrante no se encuentre repetido en el archivo. 7. Que el RFC no se encuentre repetido en el archivo. 8. Que el CURP no se encuentre repetido en el archivo. 9. Que la fecha de nacimiento se encuentre conformado por día, mes y año. 10. Edad del beneficiario. 11. Caracteres inválidos. 12. Que no contenga la letra "Ñ" 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Recepción del oficio con el archivo y las cifras de control 2. Confirmación de la recepción de los archivos a través de los medios seguros de transferencia de información acordada entre las instituciones. 3. Se realiza la carga de los archivos de dispersión para la validación de las cifras control del oficio vs cifras del archivo recibido, y el nombre del archivo que se recibe (base de datos Access). 4. Se valida la estructura del archivo recibido contra el layout acordado entre las instituciones. 5. Se envía a proceso la orden de trabajo con las cifras de control y archivos. 6. Se realiza la validación presupuestal, validación de la aplicación, validación del gerente y subgerente 7. Se confirman las cifras de control y de solicitan el número de orden de trabajo para su proceso. 8. Registro de la Solicitud en el Sistema de Gestión de Programas Gubernamentales^{3/}

Documento	Descripción
13.	Que no contenga signos inválidos (, . ; : = / [() [] % \$ #)
14.	Que no contenga tabuladores dentro de cada campo.

FUENTE:	Elaborado por la ASF con base en los acuerdos operativos de los convenios de colaboración para la dispersión de recursos, en el Manual Back Office de Programas Gubernamentales y notas informativas, remitidos por el Banco del Bienestar.
Layout:	Estructura de un archivo para intercambio de información entre la entidad contratante y el Banco del Bienestar, mismo que puede ser modificado, previo acuerdo entre ambas partes.
CURP:	Clave Única de Registro de Población.
Core Bancario:	Sistema que procesa transacciones bancarias y publica sus actualizaciones en cuentas y otros registros financieros.
FTP:	File Transfer Protocol. Protocolo de transferencias de archivos entre sistemas conectados a una red, basado en la arquitectura cliente-servidor.
RFC:	Registro Federal de Contribuyentes.
TXT:	Una extensión de archivo es el conjunto de tres o cuatro caracteres al final de un nombre de archivo, en este caso, .txt. Las extensiones de archivos indican qué tipo de archivo es, y los archivos con la extensión de archivo .txt sólo puede ser puesto en marcha por ciertas aplicaciones.
PDF:	<i>Portable Document Format.</i>
ZIP:	El ZIP es un formato de archivos que se usa ampliamente para comprimir uno o más archivos juntos en una sola ubicación, con lo cual se reduce el tamaño en general y se facilita la transportación de los archivos.
1/	El Manual Back Office se refiere a PROSPERA entidad contratante; toda vez que cuando se elaboró era dicho programa con quien se tenía convenio para la dispersión de los recursos; sin embargo, el manual aplicó para todos los convenios que el banco tiene con otras entidades.
2/	Notas informativas remitidas por el Banco del Bienestar mediante el oficio núm. DAI/393/2021 del 24 de septiembre de 2021.
3/	El Sistema de Gestión de Programas Gubernamentales es el medio donde se cargan los archivos y oficios relacionados con la operación, esta plataforma es el mecanismo en el cual se administran las solicitudes recibidas por los programas Gubernamentales, la cual se implementó a partir de agosto de 2020.

Respecto de las actividades para la validación de la información de los archivos de solicitud de medios, se identificó que el MBOPG contó con la descripción del proceso de apertura de cuentas, en el cual se señala, de manera general, que el banco recibe de la contraparte la solicitud de apertura de cuentas y que valida la estructura del archivo electrónico y las cifras de control con los datos de los beneficiarios, sin indicar el procedimiento específico ni los elementos que revisa para dicha validación. En los convenios de colaboración se estableció que la validación de la información consiste en la revisión de cinco elementos referentes a la estructura del archivo recibido y la calidad de la información, aun cuando el banco indicó que realizó la revisión de 14 elementos: longitud del archivo; longitud de cada campo; registros sin apellidos; registros con al menos un apellido; número de teléfono en formato alfanumérico; que el número de integrante, el RFC y el CURP no se encuentren repetidos en el archivo; que la fecha de nacimiento se encuentre conformada por día, mes y año; edad del beneficiario; caracteres inválidos; que no contenga la letra "Ñ"; que no contenga signos inválidos y que no contenga tabuladores dentro de cada campo.

Referente a la validación para los archivos de listados de liquidación, en el MBOPG se estableció que el banco recibe los archivos por parte de la entidad contratante, que valida el archivo principal y cifras de control, y que si el archivo es incorrecto lo regresa para su corrección; en tanto, en los convenios de colaboración sí se especifica, para el caso de la dispersión por canal abierto, que la validación de los listados de liquidación corresponde a la revisión de cuatro elementos referentes a la estructura del archivo recibido y la calidad de la información; asimismo, el banco indicó que las actividades inician con la confirmación de la recepción del oficio con el archivo y las cifras de control con la información acordada entre las instituciones, después se realiza la validación de la información de las cifras de control y las cifras del archivo recibido por medio de la base de datos Access, posteriormente se valida la estructura del archivo recibido y los layouts, se confirman las cifras de control y de los archivos para la generación de la orden de pago, y se analizan las validaciones presupuestales, de aplicación y de los responsables, por último, se realiza su registro en el Sistema de Gestión de Programas Gubernamentales.

Con base en lo anterior, se verificó que el Banco del Bienestar contó con actividades generales para la validación de los archivos de solicitud de medios y listados de liquidación para la dispersión de los recursos. Al respecto, se identificó como área de oportunidad que el Manual Back Office de Programas Gubernamentales se actualice y establezca un procedimiento específico para la validación de la información de los archivos de solicitud de medios y listados de liquidación que recibe por parte de las entidades contratantes en materia de la estructura del archivo y de la calidad de la información, y que sea aplicable para la validación de la información que se utilizará para la dispersión de todos los mecanismos de dispersión: entrega directa en efectivo, orden de pago, canal cerrado y canal abierto. Al respecto, se acordó con el Banco del Bienestar que el mecanismo para la atención de lo observado será la actualización y aprobación del Manual Back Office de Programas Gubernamentales, en el que se identifique el establecimiento de procedimientos específicos para el proceso de validación de la información de los beneficiarios en los archivos de solicitudes de medios de pago y los listados de liquidación para la dispersión de los recursos, el cual incluirá el proceso de checklist de los elementos de validación para los archivos de solicitudes de medios y listados de liquidación; así como la elaboración del cronograma y minutas de trabajo de las actividades realizadas para dicha actualización.

2. Validación de la información para la dispersión de recursos de los programas gubernamentales

a. Recepción y validación de las solicitudes de medios de pago de los programas gubernamentales

La entidad contratante debe remitir la solicitud de medios de pago, mientras que el banco debe validar dicha información para continuar con la dispersión de los recursos. Con el fin de verificar que el banco validó la información remitida, se revisaron los oficios de solicitud de medios de pago (para la creación de cuentas bancarias) relativos a 13 de los 17 programas que operaron en 2020, ya que los cuatro programas faltantes no solicitaron medios de pago, toda vez que los mecanismos de dispersión a los que estuvieron sujetos fueron de entrega en efectivo y orden de pago;^{13/} además, se revisaron los oficios de respuesta del banco, cuyos hallazgos se muestran a continuación:

VALIDACIÓN DE LA SOLICITUD DE MEDIOS DE PAGO PARA LA DISPERSIÓN DE LOS RECURSOS DE PROGRAMAS GUBERNAMENTALES, 2020

(Unidades)

Núm.	Programa	Oficios revisados			Registros solicitados ^{1/}	Incidencias encontradas ^{2/}	Incidencias solventadas ^{3/}	Registros rechazados ^{4/}	Registros creados ^{5/}	Registros sin identificar ^{6/}	Comentarios
		Solicitud de medios de pago	Respuesta del banco	Total de oficios							
Total		108	111	219	2,754,671	9,474	594	172	2,413,711	333,559	-
1.	Programa de Becas de Educación Básica para el Bienestar Benito Juárez	21	20	41	1,447,113	27	27	9	1,114,765	332,658	El banco identificó errores en las sucursales para 5 registros, en el número de tarjeta para 20 y en el CURP para 2, los cuales hizo de

^{13/} Los cuatro programas gubernamentales que no realizaron solicitudes de medios de pago fueron: 1) Beca Universal para Estudiantes de Educación Media Superior Benito Juárez; 2) Programa de Apoyo para el Bienestar de las Niñas y Niños, Hijos de Madres Trabajadoras; 3) Programa el Bienestar de las Personas en Emergencia Social o Natural y 4) Subsidios para mujeres y mujeres trans que viven con la infección por Virus de Inmunodeficiencia Humana.

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

Núm.	Programa	Oficios revisados			Registros solicitados ^{1/}	Incidencias encontradas ^{2/}	Incidencias solventadas ^{3/}	Registros rechazados ^{4/}	Registros creados ^{5/}	Registros sin identificar ^{6/}	Comentarios
		Solicitud de medios de pago	Respuesta del banco	Total de oficios							
											conocimiento a la entidad contratante para que corrigiera dichos errores.
2.	Jóvenes Escribiendo el Futuro	11	11	22	54,405	567	567	108	54,297	0	El banco detectó que 566 registros no tenían el número de identificación y uno tenía errores en la fecha de nacimiento, y se registraron 108 bajas de registros. Por lo que respecta a los errores identificados por el banco, se hicieron de conocimiento a la entidad contratante para que los corrigiera.
3.	Programa de Fomento a la Agricultura, Ganadería, Pesca y Acuicultura	7	7	14	209,155	2,635	0	0	206,520	0	El banco detectó 2,635 registros con incidencias, los cuales no fueron creados.
4.	Programa Emergente de Vivienda 2020	3	3	6	16,534	0	0	0	16,534	0	-
5.	Programa de Mejoramiento Urbano	7	7	14	218	0	0	0	218	0	-
6.	Programa Nacional de Reconstrucción	1	1	2	39	0	0	0	39	0	-
7.	Programa de Vivienda Social	2	2	4	4	0	0	0	4	0	-
8.	Programa Seguro de Vida para Jefas de Familia	1	1	2	10,489	0	0	0	11,389	900	El banco reportó a la entidad contratante de la creación de 11,389 cuentas, 900 más que las solicitadas.
9.	Programa Sembrando Vida	5	9	14	500,466	6,165	0	55	493,778	0	La entidad encontró inconsistencias en 6,165 registros debido a duplicidades en el CURP y el número de identificación.
10.	Pensión para el Bienestar de las personas Adultas Mayores	1	1	2	97,200	0	0	0	97,200	0	-
11.	Pensión para el Bienestar de las Personas con Discapacidad Permanente	2	2	4	186,082	80	0	0	186,002	0	El banco informó que no se concluyó el proceso de creación de 80 cuentas por no contar con el acta de nacimiento.
12.	Programa de Apoyo Financiero a Microempresas Familiares	19	19	38	230,325	0	0	0	230,325	0	-
13.	Fideicomiso Fondo de Desastres Naturales	28	28	56	2,641	0	0	0	2,640	1	No se identificó porque no se creó una cuenta bancaria, ya sea por rechazo u otra incidencia.

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en los oficios de solicitud de medios de las entidades contratantes y los oficios de respuesta a éstos, remitidos por el Banco del Bienestar.

CURP: Clave Única de Registro de Población.

1/ Se refiere al número de cuentas y tarjetas solicitadas por la entidad contratante mediante los oficios que remite al Banco del Bienestar.

2/ Se relaciona con el número de incidencias (duplicidad de CURP y RFC, registro incorrecto de la fecha de nacimiento, sucursales, número de folio y nombre) que el banco y la entidad identificaron en los registros de solicitudes y de respuesta.

3/ Es el número de las incidencias que la entidad solventó y remitió nuevamente al banco, por lo que éste creó la cuenta correspondiente.

4/ Se refiere al número de registros que fueron solicitados pero el banco los rechazó y, por lo tanto, no fueron creados, como versa en los oficios de respuesta que el banco remitió a las entidades contratantes.

5/ Se refiere al número de registros que fueron procesados exitosamente y, por lo tanto, se crearon las cuentas bancarias solicitadas.

6/ Se refiere al número de registros que no se pudieron identificar como resultado del análisis de los oficios de solicitud de medios de pago comparado con el oficio de respuesta, ya que en éstos no se informa qué sucedió con dichos registros.

Se identificó que las entidades contratantes remitieron 108 oficios al banco para solicitar la creación de 2,754,671 cuentas bancarias como medio para la dispersión a beneficiarios de 13 programas gubernamentales. Con el análisis de los 111 oficios de respuesta del Banco del Bienestar a las entidades contratantes, se verificó que la entidad fiscalizada realizó la validación de los archivos remitidos donde detectó incidencias, registros rechazados y registros sin identificar en 7 (53.9%) programas, mientras que para 6 (46.1%) programas se crearon las cuentas solicitadas. Como resultado de la validación de dichas solicitudes, se crearon 2,413,711 registros de cuentas bancarias nuevas.

Mediante el proceso de validación de los 2,754,671 registros solicitados, el banco detectó 9,474 inconsistencias, de las cuales fueron solventadas 594 para la creación del mismo número de cuentas; se verificó que 172 registros se rechazaron y en 333,559 registros se detectó como área de oportunidad que el Banco del Bienestar documente el proceso de validación de las solicitudes de medios de pago en donde se distingan los registros de las incidencias encontradas, solventadas, rechazadas y, en el caso de los no identificados, las causas por las que no se creó la cuenta bancaria aun cuando se solicitó, así como un mecanismo de coordinación del banco con la entidad contratante para que, en el caso de que se presenten incidencias, rechazos y registros sin identificación del motivo de no generación de cuenta, lo haga de su conocimiento.^{14/}

b. Validación de los listados de liquidación de apoyos para la dispersión de los recursos de los programas gubernamentales

En cuanto a la validación de los listados de liquidación de apoyos, las entidades deben remitir éstos al banco mediante infraestructura segura (FTP)^{15/} junto con los oficios que instruyen la dispersión, para su validación. Al respecto, se revisaron 354 oficios de solicitud de dispersión con los que fueron remitidos los listados, en los que, además, se identificó si éstos contaron con el número de beneficiarios y el monto a otorgar, así como el tipo de mecanismos de dispersión y la fecha de operación. Los resultados del análisis se presentan a continuación:

^{14/} Las cifras de las inconsistencias, las solventadas, el número de cuentas creadas, los registros rechazados y los registros sin identificar no suman el total de los 2,754,671 registros solicitados, toda vez que dentro de los registros sin identificar se encuentran registros que no fueron solicitados pero que sí obtuvieron creación de cuentas, así como registros que fueron solicitados pero que no se indicó el motivo para no crear las cuentas respectivas.

^{15/} Por las siglas en inglés de *File Transfer Protocol*. Refiere al protocolo de transferencias de archivos entre sistemas conectados a una red, basado en la arquitectura cliente-servidor.

OFICIOS DE SOLICITUD DE DISPERSIÓN DE RECURSOS DE LOS PROGRAMAS GUBERNAMENTALES, 2020

(Unidades y miles de pesos)

Programa	Oficios revisados por la ASF	Mecanismo ^{2/}		Fecha de operación ^{3/}		Listados de liquidación de apoyos ^{4/}	Entregas solicitadas ^{5/}	Montos para entregar solicitados ^{6/}
		Sí	No	Sí	No			
Total	354	69	285	129	225	719	28,443,810	91,553,659.4
1. Programa de Becas de Educación Básica para el Bienestar Benito Juárez	35	9	26	0	35	131	12,804,746	29,288,372.6
2. Adultos Mayores	11	0	11	0	11	28	8,709,188	27,906,373.6
3. Sembrando Vida	39	0	39	0	39	35	3,558,797	17,605,407.9
4. Jóvenes Escribiendo el Futuro	18	0	18	17	1	20	873,734	5,084,815.5
5. Personas con Discapacidad	9	0	9	1	8	14	895,613	2,965,283.7
6. Programa el Bienestar de las Personas en Emergencia Social o Natural	3	0	3	2	1	3	227,390	2,273,900.0
7. Beca Universal para Estudiantes de Educación Media Superior Benito Juárez	14	0	14	9	5	15	823,451	2,230,563.2
8. Programa de Fomento a la Agricultura, Ganadería, Pesca y Acuicultura	7	7	0	6	1	8	201,377	1,449,914.4
9. Programa Nacional de Reconstrucción	69	0	69	35	34	151	33,485	974,490.7
10. Programa de Apoyo para el Bienestar de las Niñas y Niños, Hijos de Madres Trabajadoras	3	0	3	0	3	3	249,155	809,977.2
11. Programa de Mejoramiento Urbano	72	0	72	38	34	162	21,211	760,855.8
12. Fideicomiso Fondo de Desastres Naturales	52	52	0	2	50	110	4,586	102,533.8
13. Seguro de Vida para Jefas de Familia	1	0	1	1	0	2	18,887	46,732.8
14. Programa de Vivienda Social	20	0	20	18	2	36	1,173	29,217.8
15. Subsidios para mujeres y mujeres trans que viven con la infección por Virus de Inmunodeficiencia Humana	1	1	0	0	1	1	21,017	25,220.4
16. Programa Emergente de Vivienda 2020 ^{1/}	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
17. Programa de Apoyo Financiero a Microempresas Familiares ^{1/}	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en los oficios de solicitud de medios de las entidades contratantes y los oficios de respuesta a éstos, remitidos por el Banco del Bienestar.

- ^{1/} Estos programas realizaron su dispersión mediante canal abierto, vía la Tesorería de la Federación (TESOFE), por lo que no se remitieron oficios con listas de liquidación para solicitar la dispersión de los recursos.
- ^{2/} Se refiere al número de oficios de solicitud de dispersión con los que se enviaron los listados de liquidación de apoyos en los que se especifica el mecanismo de dispersión a utilizar.
- ^{3/} Se refiere al número de oficios de solicitud de dispersión con los que se enviaron los listados de liquidación de apoyos en los que se especifica la fecha de operación para comenzar con la dispersión.
- ^{4/} Se contabilizó el número de listados de liquidación (solicitudes) que el banco remitió mediante los oficios para la solicitud de dispersión, por lo que un oficio puede contener una o más listados.
- ^{5/} Se refiere al número de registros contenidos en los listados de liquidación de apoyos que fueron solicitados para su dispersión.
- ^{6/} Se refiere a los montos contenidos en los listados de liquidación de apoyos que fueron solicitados para su dispersión.
- n.a. No aplicable, debido a que para estos programas la dispersión se realizó vía Tesorería de la Federación, para la cual el banco, al no realizar directamente la dispersión mediante depósito, no requiere de solicitud de dispersión y por lo cual no cuenta con registros de las entregas, beneficiarios o montos solicitados y proyectados de dispersión.

El banco recibió 354 oficios con 719 listados de liquidación de apoyos para la dispersión de los recursos de 15 programas gubernamentales, toda vez que dos (Programa Emergente de Vivienda 2020 y Programa de Apoyo Financiero a Microempresas Familiares) realizaron la dispersión vía

TESOFE.^{16/} Con los 719 listados, se solicitaron 28,443,810 entregas para otorgar recursos por 91,553,659.4 miles de pesos.

Asimismo, la entidad fiscalizada señaló que no se identificaron inconsistencias, por lo que no se regresó la información a la entidad contratante para su modificación o actualización; toda vez que, como medida preventiva, realizó actividades de capacitación al personal designado por las entidades contratantes para el llenado de los layouts con lo finalidad de mitigar fallas o inconsistencias en la generación de los archivos de solicitud de dispersión y los listados de liquidación. Con el fin de que los procesos descritos queden instrumentados, se considera pertinente que el Banco del Bienestar documente el proceso de validación de la información de los listados de liquidación y solicitudes de dispersión, así como las acciones de capacitación para mitigar las fallas o inconsistencias en su generación, e implemente un mecanismo de coordinación del banco con la entidad contratante para que, cuando se presenten incidencias, rechazos y registros sin identificar el motivo por el que se crea o no la cuenta, lo haga de conocimiento a la entidad contratante. Al respecto, se acordó con el Banco del Bienestar que el mecanismo para la atención de lo observado consistirá en la actualización y aprobación del Manual Back Office de Programas Gubernamentales, en el que se incluyan los procesos de coordinación y seguimiento de los resultados de validación de los archivos de solicitud de medios y listados de liquidación.

En cuanto al proceso para la validación de los listados de liquidación de los apoyos y la posterior dispersión de los recursos, se verificó que los oficios para la solicitud de dispersión y envío de los listados incluyeran la información correspondiente. Al respecto, se determinó que, de los 354 oficios recibidos, 69 (19.5%) sí contaron con el mecanismo por el que se instruye dispersar y 129 (36.4%) con la fecha de operación para la dispersión; mientras que 285 (80.5%) no incluyeron el mecanismo de dispersión y 225 (63.6%) no indicaron la fecha de operación, por lo que se identificó la pertinencia de que el banco disponga, en acuerdo con las entidades contratantes, de un formato único de oficio de solicitud de dispersión para que éste contenga el manejo de cifras de control, los datos del tipo de mecanismos a utilizar, y la fecha de operación de la dispersión, esta área de oportunidad se detalla en el resultado número 4. Conciliación del proceso de dispersión.

2020-2-06HJO-07-0066-07-004 **Recomendación**

Para que el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., analice la factibilidad de establecer procedimientos específicos para el proceso de validación de la información de los archivos de solicitudes de medios de pago y de los listados de liquidación para la dispersión de los recursos en sus disposiciones normativas internas, aplicable para la totalidad de los mecanismos de dispersión, en donde se defina un mecanismo de coordinación con las entidades contratantes para que se informen los resultados de la validación sobre el cumplimiento de los registros solicitados, y se realicen las actividades para mitigar los riesgos en la materia; así como documentar las actividades derivadas de ellos, con el propósito de que la información sea confiable oportuna y suficiente para la toma de decisiones y logro de objetivos y metas, en términos de lo establecido en el numeral 20. Actividades de Control y 22. Información y Comunicación de los Objetivos y Lineamientos del Sistema de Control Interno

^{16/} Aun cuando se firmó el convenio con el Banco del Bienestar para la dispersión de canal abierto de los programas de Apoyo Financiero a Microempresas Familiares y Emergente de Vivienda 2020, no se estableció la obligación de efectuar la dispersión por conducto del banco, por lo que la entidad contratante decidió que la dispersión se realizara vía TESOFE.

del Banco del Bienestar, lo que permita asegurar los principios de eficiencia y eficacia para satisfacer los objetivos a los que estén destinados, de acuerdo con lo establecido en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y 7, fracciones I y VI, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

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

3. *Dispersión de apoyos de los Programas Gubernamentales*

La dispersión de apoyos de los programas gubernamentales se refiere al proceso de entrega de recursos mediante abono en cuenta o en efectivo por cuenta de una entidad contratante a sus beneficiarios por medio de sucursales y de la red puntos de acceso a servicios financieros del Banco del Bienestar.^{17/}

En este resultado se presenta un análisis de los procedimientos del Banco del Bienestar para realizar el servicio de dispersión de recursos de programas gubernamentales, y del control con el que contó el banco para comprobar que las entregas se realizaron en los términos establecidos en la normativa aplicable y en los convenios celebrados con las entidades contratantes, por lo que el presente resultado se estructuró en los apartados siguientes: 1. Procedimiento de dispersión de apoyos de los programas gubernamentales, y 2. Entrega de los apoyos de los programas gubernamentales.

1. Procedimiento de dispersión de apoyos de los programas gubernamentales

En 2020, para realizar el servicio de dispersión de apoyos de programas gubernamentales, el Banco del Bienestar dispuso del Manual Front Office de Programas Gubernamentales (MFOPG), el cual contiene las actividades para la dispersión de los recursos de los programas gubernamentales mediante cuatro mecanismos: entrega directa en efectivo, orden de pago, canal abierto y canal cerrado.

Se identificó que, para el caso de los mecanismos de entrega directa en efectivo y orden de pago, los beneficiarios de programas gubernamentales no requieren estar bancarizados ni contar con apertura de cuentas, ya que la dispersión de recursos se efectúa mediante la entrega de los apoyos en efectivo: para el mecanismo de entrega directa en efectivo, se dispersan los recursos a los beneficiarios en puntos temporales definidos por las dependencias gubernamentales mediante la entrega de dinero ensobretado contra documento de canje, mientras que para el orden de pago se realiza la entrega de recursos en efectivo directamente en las ventanillas de las sucursales por medio del número de folio designado al beneficiario para su cobro en sucursales del Banco del Bienestar o en sucursales de los corresponsales designados para dicho fin.

^{17/} Dispersión de recursos, **Banco del Bienestar**, Disponible en <https://www.gob.mx/bancodelbienestar/acciones-y-programas/dispersion-de-recursos>, consultado el 18 de octubre de 2021.

En relación con el canal abierto y el canal cerrado, se identificó que para la entrega del apoyo se requiere de una apertura previa de cuenta bancaria por cada beneficiario atendido. En el caso del canal abierto se emplea un proceso de dispersión mediante el abono en cuenta de los beneficiarios, el cual es cobrado por medio de la tarjeta de débito correspondiente a dicha cuenta sin que exista otro proceso intermedio que implique su movilización o trámite adicional, por lo cual la entrega que se realiza por este medio se comprueba con los archivos de carga o consulta de movimientos que dan cuenta del depósito efectuado.

Para el mecanismo de canal cerrado, la dispersión también se efectuó mediante el abono en cuenta de los beneficiarios, con la diferencia de que existe un proceso de enrolamiento previo, que consiste en la obtención de huellas digitales y datos biométricos de los beneficiarios con fines de autenticación que son procesados para su carga en las tarjetas de chip que serán entregadas a los beneficiarios para el cobro de sus apoyos, y finalmente se hace entrega de los recursos mediante dinero en efectivo ensobretado en puntos temporales definidos por las dependencias gubernamentales a las que el banco presta el servicio.

2. Entrega de los apoyos de los programas gubernamentales

El Banco del Bienestar reportó que, en 2020, brindó el servicio de dispersión de apoyos a 17 programas gubernamentales mediante 4 mecanismos de dispersión, con los cuales atendió a 8,229,946 beneficiarios y dispersó 97,641,838.3 miles de pesos por medio de 28,241,764 entregas efectuadas, como se muestra a continuación:

BENEFICIARIOS ATENDIDOS, ENTREGAS EFECTUADAS Y MONTO DISPERSADO POR EL BANCO DEL BIENESTAR, 2020^{1/}

(Unidades, miles de pesos y porcentaje)

Núm.	Programa	Solicitado ^{2/}		Dispersado ^{3/}															
		Total		Total				Canal abierto			Canal cerrado			Entrega directa			Orden de pago		
		Entregas	Monto	Beneficiarios	Entregas	Monto	Beneficiarios	Entregas	Monto	Beneficiarios	Entregas	Monto	Beneficiarios	Entregas	Monto	Beneficiarios	Entregas	Monto	
Total		28,443,810	91,553,659.4	8,229,946	28,241,764	97,641,838.3	3,531,393	13,538,568	51,069,849.9	1,167,785	3,329,597	9,581,933.3	3,431,230	11,274,061	36,311,476.8	99,538	99,538	678,578.3	
1.	Becas de Educación Básica para el Bienestar Benito Juárez	12,804,746	29,288,372.6	4,267,088	12,280,932	27,885,778.0	2,268,496	7,817,240	16,043,424.5	1,147,964	3,249,152	8,800,219.7	850,628	1214540	3,042,133.9	n.a.	n.a.	n.a.	
2.	Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores ^{4/}	8,709,188	27,906,373.6	1,714,302	8,210,910	26,079,361.8	2,542	6,296	19,765.3	n.a.	n.a.	n.a.	1,711,760	8204614	26,059,596.6	n.a.	n.a.	n.a.	
3.	Programa Sembrando Vida ^{5/}	3,558,797	17,605,407.9	583,080	4,437,450	21,533,430.1	563,477	4,357,223	20,758,845.4	19,603	80,227	774,584.7	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
4.	Beca Universal para Estudiantes de Educación Media Superior Benito Juárez	823,451	2,230,563.2	385,046	763,610	2,074,331.2	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	385,046	763610	2,074,331.2	n.a.	n.a.	n.a.	
5.	Jóvenes Escribiendo el Futuro	873,734	5,084,815.5	283,936	873,701	5,084,637.9	283,936	873,701	5,084,637.9	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
6.	Programa de Apoyo Financiero a Microempresas Familiares ^{6/}	n.a.	n.a.	229,981	229,981	5,749,525.0	229,981	229,981	5,749,525.0	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
7.	Programa para el Bienestar de las Personas en Emergencia Social o Natural	227,390	2,273,900.0	219,868	219,868	2,198,680.0	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	219,868	219868	2,198,680.0	n.a.	n.a.	n.a.	
8.	Programa de Fomento a la Agricultura, Ganadería, Pesca y Acuicultura (Componente Apoyo para el Bienestar de Pescadores y Acuicultores) ^{6/}	201,377	1,449,914.4	193,611	193,611	1,393,999.2	102,074	102,074	734,932.8	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	91,537	91,537	659,066.4	
9.	Pensión para el Bienestar de las Personas con Discapacidad Permanente	895,613	2,965,283.7	148,643	654,551	2,232,270.4	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	148,643	654551	2,232,270.4	n.a.	n.a.	n.a.	
10.	Programa de Apoyo para el Bienestar de las Niñas y Niños, Hijos de Madres Trabajadoras	249,155	809,977.2	115,285	216,878	704,464.8	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	115,285	216878	704,464.8	n.a.	n.a.	n.a.	
11.	Programa Seguro de Vida para Jefas de Familia ^{4/}	18,887	46,732.8	42,103	87,619	348,910.5	34,183	79,699	329,495.8	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	7,920	7,920	19,414.7	
12.	Programa Nacional de Reconstrucción	33,485	974,490.7	17,332	32,775	952,096.3	17,332	32,775	952,096.3	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
13.	Programa Emergente de Vivienda 2020 ^{6/}	n.a.	n.a.	15,119	15,119	680,525.0	15,119	15,119	680,525.0	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
14.	Programa de Mejoramiento Urbano	21,211	760,855.8	10,121	19,033	595,679.9	10,121	19,033	595,679.9	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
15.	Fideicomiso Fondo de Desastres Naturales	4,586	102,533.8	3,761	4,475	99,247.1	3,543	4,257	92,118.1	218	218	7,129.0	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
16.	Programa de Vivienda Social	1,173	29,217.8	589	1,170	28,803.9	589	1,170	28,803.9	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	
17.	Subsidios para mujeres y mujeres trans que viven con la infección por Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH) ^{6/}	21,017	25,220.4	81	81	97.2	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	81	81	97.2	

FUENTE: Elaborado por la ASF mediante las bases de datos que registran el total de beneficiarios, entregas efectuadas y montos dispersados, proporcionadas por el Banco del Bienestar.

- 1/ El número de beneficiarios se refiere a beneficiarios únicos (número de personas sin repetición) que recibieron dispersiones en 2020, en tanto que las entregas efectuadas se refieren al número de veces que el Banco del Bienestar entregó recursos a cada beneficiario, por lo cual el número de entregas puede ser mayor o igual al número de beneficiarios, ya que un mismo beneficiario podrá recibir su apoyo en más de una entrega.
 - 2/ Se refiere a lo solicitado por la entidad contratante mediante oficio de solicitud de dispersión y que éste fue programado para el proceso de dispersión. Para los casos en que la dispersión se realizó por vía Tesorería de la Federación (TESOFE), el Banco del Bienestar no contó con solicitud, por lo que se registra como "no aplica".
 - 3/ En referencia a lo dispersado, que incluye lo entregado por vía TESOFE, de la cual el Banco del Bienestar no cuenta con solicitud o programa de dispersión.
 - 4/ Programa que utilizó la dispersión por vía TESOFE en canal abierto, además de otros mecanismos de dispersión, por lo que el monto dispersado no se corresponde con lo solicitado.
 - 5/ Programa que realizó su dispersión mediante canal abierto con únicamente vía TESOFE, por lo que el Banco del Bienestar no contó con el registro de los montos y las entregas solicitadas o programadas de dispersión.
 - 6/ Este programa recibió la solicitud de dispersión en diciembre de 2020, por lo que al cierre de ese mismo año continuó con el proceso de dispersión. El reporte de lo entregado se realizó con corte al 31 de diciembre de dicho año, y no contó con los resultados de la conciliación.
- n.a. No aplicable.
n.s. No significativo.

En la revisión de las bases de datos remitidas por el Banco del Bienestar, se identificó que el servicio se brindó principalmente a tres programas: Becas de Educación Básica para el Bienestar Benito Juárez, Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores y Sembrando Vida; ya que en su conjunto representaron el 79.7% (6,564,470 personas) del total de beneficiarios (8,229,946 personas) que recibieron recursos mediante el banco, el 88.2% (24,929,292 entregas) del total de las entregas efectuadas y el 77.3% (75,498,569.9 miles de pesos) del monto total dispersado (97,641,838.3 miles de pesos).

También, se identificó que, de los cuatro mecanismos empleados para la dispersión de recursos de programas gubernamentales, los más utilizados fueron el canal abierto con 3,531,393 (42.9%) beneficiarios atendidos y la entrega directa en efectivo con 3,431,230 (41.7%) beneficiarios atendidos, mediante los cuales se atendió al 84.6% del total beneficiarios, y por los cuales se dispersaron 87,381,326.7 miles de pesos, lo que representó el 89.5% del total dispersado.

Asimismo, se identificó que la dispersión reportada por el banco, por canal abierto incluyó el registro de las entregas realizadas mediante la Tesorería de la Federación (TESOFE), modalidad de dispersión que no se identificó en los procesos establecidos en el MFOPG, por lo que no se tiene registro de las entregas y los montos solicitados o programados a dispersión. Dicha dispersión se refiere a la realizada para los programas para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores, Sembrando Vida y Seguro de Vida para Jefas de Familia que, además de utilizar la vía TESOFE, también contaron con entrega de apoyos mediante otros mecanismos de dispersión que oferta el Banco del Bienestar; y para los programas de Apoyo Financiero a Microempresas Familiares y Emergente de Vivienda 2020, que recibieron dispersión sólo por vía TESOFE. Por ello se identificó que la solicitud de dispersión realizada por las entidades contratantes por un monto de 91,553,659.4 miles de pesos mediante 28,443,810 entregas, no se corresponde con el reporte de las 28,241,764 entregas realizadas por el Banco del Bienestar por un monto total mayor al solicitado de 97,641,838.3 miles de pesos, lo que mostró un área de oportunidad para que el Banco del Bienestar norme la dispersión vía TESOFE en sus procedimientos, manuales y convenios. Lo anterior se aborda en el resultado núm. 4 “Conciliación del proceso de dispersión”.

Para constatar que el Banco del Bienestar documentó el proceso de dispersión establecido en los convenios celebrados con las entidades contratantes, de un universo de 8,229,946 beneficiarios, se elaboró el análisis de cuatro muestras aleatorias estratificadas, una por cada mecanismo de dispersión, con un nivel de confianza de 95.0%, un margen de error del 5.0% y una probabilidad de observar elementos con la característica de interés del 50.0%, que resultó en la selección de 1,554 beneficiarios, de los cuales se revisaron los comprobantes de pago que quedaron a resguardo del banco de los apoyos entregados, identificando tres elementos: 1) que el comprobante bancario cuente con el identificador único del beneficiario seleccionado indicado en el registro que proporcionó el banco, 2) que el total de pagos realizados durante 2020 al beneficiario seleccionado sea el indicado en el registro proporcionado por el banco, y 3) que el monto total dispersado al beneficiario seleccionado

se corresponda con el monto del apoyo indicado en el registro proporcionado por el banco. Los resultados del análisis se muestran a continuación:

BENEFICIARIOS CON COMPROBANTES QUE ACREDITARON LOS ELEMENTOS REVISADOS^{1/}

(Porcentaje)

Resultado	Beneficiarios seleccionados		Muestra aleatoria estratificada ^{2/}							
			Canal abierto ^{3/}		Entrega directa en efectivo ^{4/}		Canal cerrado ^{5/}		Orden de pago ^{6/}	
	Total	Part. (%)	Total	Part. (%)	Total	Part. (%)	Total	Part. (%)	Total	Part. (%)
Total	1,554	100.0	394	100.0	388	100.0	387	100.0	385	100.0
Validados ^{7/}	1,169	75.2	374	94.9	228	58.8	186	48.1	381	99.0
No validados ^{8/}	385	24.8	20	5.1	160	41.2	201	51.9	4	1.0

FUENTE: Elaborado por la ASF mediante las bases de datos que registran el total de beneficiarios, entregas efectuadas y montos dispersados, proporcionadas por el Banco del Bienestar.

- 1/ Los beneficiarios seleccionados se clasificaron en validados y no validados, conforme a los resultados obtenidos de la revisión de los documentos probatorios de la entrega de su apoyo.
- 2/ Los estratos de las muestras corresponden a cada programa gubernamental que hizo uso del mecanismo de dispersión respectivo, más un estrato por cada programa que haya utilizado vía TESOFE en canal abierto.
- 3/ La muestra constó de 15 estratos, de los cuales 3 corresponden a programas que utilizaron vía TESOFE.
- 4/ La muestra constó de 6 estratos.
- 5/ La muestra constó de 3 estratos.
- 6/ La muestra constó de 3 estratos.
- 7/ Beneficiarios seleccionados cuyos comprobantes acreditaron la totalidad de los elementos revisados.
- 8/ Beneficiarios seleccionados cuyos comprobantes no obtuvieron la totalidad de los elementos revisados.

En la revisión documental de los comprobantes de entrega de los apoyos de los 1,554 beneficiarios que fueron seleccionados en las cuatro muestras estratificadas, cuyos estratos correspondieron a los programas gubernamentales atendidos mediante el mecanismo de dispersión de recursos correspondiente, se identificó que los documentos probatorios del 75.2% (1,169) de los beneficiarios acreditaron los tres elementos revisados, donde para los mecanismos de canal abierto y orden de pago se obtuvieron los resultados más favorables al acreditar que el 94.9% (374 beneficiarios) y el 99.0% (381 beneficiarios) de los casos, respectivamente, contaron con los comprobantes con los tres elementos evaluados. En tanto, las principales áreas de oportunidad se detectaron en los resultados de las muestras correspondientes al canal cerrado y a la entrega directa en efectivo, para que el Banco del Bienestar implemente mecanismos de control para resguardar la información y documentación generada de la prestación del servicio de dispersión de recursos de programas, y analice la factibilidad de implementar la digitalización de los documentos y recibos probatorios de las entregas de los apoyos para su resguardo, a fin de que los procesos para la dispersión y entrega de apoyos se realicen de acuerdo con los compromisos contractuales establecidos en los convenios de colaboración de los programas gubernamentales y asegurar, de manera razonable, que la información en resguardo sea confiable, oportuna y suficiente, y cumpla con los requisitos y procesos establecidos en su normativa interna. Al respecto, se acordó con el Banco del Bienestar que el mecanismo para la atención de lo observado será la actualización de los mecanismos de control

implementados para resguardar la información y documentación generada de la prestación del servicio de dispersión de recursos de programas gubernamentales; la elaboración, propuesta y presentación del procedimiento de la implementación del mecanismo de control para el resguardo de la información y documentación generada de los procesos de pago; la elaboración del cronograma y minutas de trabajo de las actividades realizadas para la implementación de mecanismos de control para resguardar la información y documentación generada de la prestación del servicio de dispersión de recursos de programas gubernamentales; así como la elaboración y presentación de un proyecto para la digitalización de documentos y recibos probatorios de las entregas de apoyos para un correcto resguardo digital.

Los resultados de las muestras, por cada uno de los cuatro mecanismos de dispersión empleados por el Banco del Bienestar en 2020, se presentan en los siguientes subapartados:

a. Canal abierto

El Banco del Bienestar indicó que otorgó apoyos mediante el mecanismo de dispersión canal abierto al 42.9% (3,531,393) del total de beneficiarios atendidos en 2020. Asimismo, el banco señaló que existen dos modalidades de entrega de recursos mediante este mecanismo: el primero de ellos consistió en la dispersión de recursos de la cuenta concentradora que la entidad contratante tiene con el Banco del Bienestar, mediante la cual realiza el abono en cuenta de los beneficiarios, y el segundo, el abono directamente desde la Tesorería de la Federación (TESOFE) a las cuentas que los beneficiarios tienen con el banco.

A fin de verificar el cumplimiento de los requisitos que debe tener la evidencia documental de la entrega de los apoyos por el mecanismo de dispersión de canal abierto, se seleccionó una muestra aleatoria estratificada con un nivel de confianza de 95.0%, un margen de error del 5.0% y una probabilidad de incumplimiento del 50.0%, de 394 elementos, para un total de 15 estratos relacionados con 12 programas: 7 programas que usaron la primera modalidad, 2 programas que abonaron los apoyos directamente desde la TESOFE, y 3 programas que utilizaron ambas modalidades, por lo que para éstos últimos se realizó el análisis en 6 estratos, con su especificación para cada modalidad. Los resultados fueron los siguientes:

RESULTADOS DE LA REVISIÓN DOCUMENTAL DE LOS ELEMENTOS DE VALIDACIÓN DE LA MUESTRA DE LOS BENEFICIARIOS SELECCIONADOS QUE FUERON ATENDIDOS MEDIANTE EL MECANISMO DE CANAL ABIERTO EN 2020

(Unidades)

Núm. de Estrato	Programa	Validación documental para los beneficiarios seleccionados			Observaciones de la ASF ^{1/}
		Muestra	Validados	No validados	
Total		394	374	20	Principales hallazgos
1.	Becas de Educación Básica para el Bienestar Benito Juárez	248	248	0	Acreditados.
2.	Programa Sembrando Vida	45	45	0	Acreditados.
3.	Jóvenes Escribiendo el Futuro	31	31	0	Acreditados.
4.	Programa de Apoyo Financiero a Microempresas Familiares (TESOFE)	26	26	0	Acreditados.
5.	Programa Sembrando Vida (TESOFE)	17	0	17	No acreditan la información del número de entregas ni el monto entregado.
6.	Programa de Fomento a la Agricultura, Ganadería, Pesca y Acuicultura	12	12	0	Acreditados.
7.	Programa Seguro de Vida para Jefas de Familia (TESOFE)	3	3	0	Acreditados.
8.	Programa Emergente de Vivienda 2020 (TESOFE)	2	2	0	Acreditados.
9.	Programa de Mejoramiento Urbano	2	2	0	Acreditados.
10.	Programa Nacional de Reconstrucción	2	2	0	Acreditados.
11.	Programa Seguro de Vida para Jefas de Familia	2	0	2	No acredita la identificación de la fecha de pago.
12.	Programa de Vivienda Social	1	1	0	Acreditados.
13.	Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores	1	1	0	Acreditados.
14.	Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores (TESOFE)	1	1	0	Acreditados.
15.	Fideicomiso Fondo de Desastres Naturales	1	0	1	No acredita la identificación de la fecha de pago.

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en el Manual Back Front Office de Programas Gubernamentales, convenios de colaboración y sus acuerdos operativos para los programas respectivos, archivos de carga o consulta de movimientos de los apoyos económicos entregados a 394 beneficiarios mediante canal abierto, y nota explicativa, proporcionados por el Banco del Bienestar.

Acreditados: Beneficiarios seleccionados cuya revisión documentó la entrega de los apoyos conforme a los criterios señalados.

TESOFE: Tesorería de la Federación. En referencia a los programas que realizaron la dispersión de recursos mediante depósito en el abono directamente desde la TESOFE a las cuentas que los beneficiarios tienen con el Banco del Bienestar.

^{1/} En referencia a los elementos de revisión acreditados y no acreditados.

Asimismo, se analizó el nivel de cumplimiento en la revisión documental de los 15 estratos, correspondientes a 12 programas gubernamentales, que se consideraron para el mecanismo de dispersión de canal abierto.

Al respecto, de una muestra de 394 beneficiarios que fueron atendidos por medio de canal abierto, agrupados en 15 estratos, el 94.9% (374 beneficiarios) cumplió con los tres criterios de revisión establecidos. Asimismo, se identificó que en los programas Becas de Educación Básica para el Bienestar Benito Juárez; Jóvenes Escribiendo el Futuro; Programa de Fomento a la Agricultura, Ganadería, Pesca y Acuicultura; Programa Emergente de Vivienda 2020 (vía TESOFE); Programa de Mejoramiento Urbano; Programa Nacional de Reconstrucción; Programa de Vivienda Social; Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores; Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores (vía TESOFE); Programa Seguro de Vida para Jefas de Familia (vía TESOFE); Programa Sembrando Vida; y Programa de Apoyo Financiero a Microempresas Familiares (vía TESOFE), no se presentaron deficiencias en los documentos probatorios de las entregas.

De lo anterior se identificó una área de oportunidad en el 5.1% (20 beneficiarios) restante, para que el banco establezca mecanismos de control, a fin de que se detecte, de manera legible, la información relativa al número identificador del beneficiario, el total de pagos realizados y el monto total dispersado al beneficiario durante el periodo de revisión en los archivos de carga y consultas de movimientos, así como los documentos probatorios de las entregas de los apoyos a beneficiarios, lo anterior en correspondencia con el monto registrado en las bases y sistemas de información del Banco del Bienestar y, con ello, asegurar que la información en resguardo sea confiable, oportuna y suficiente, y cumpla con los requisitos y procesos establecidos en su normativa interna. Asimismo, se infirió que entre el 0.1 y el 10.1% del total de los 3,531,393 beneficiarios de los programas gubernamentales que fueron atendidos por canal abierto en 2020 pudieron tener las mismas áreas de oportunidad.

b. Entrega directa en efectivo

El Banco del Bienestar indicó que dispersó recursos mediante la entrega directa en efectivo al 41.7% (3,431,230 personas) de los beneficiarios atendidos en 2020, correspondientes a seis programas gubernamentales. Para la revisión de los documentos probatorios de la entrega de apoyos mediante este mecanismo de dispersión, se determinó una muestra estratificada de 388 beneficiarios, con seis estratos, un nivel de confianza de 95.0%, tolerancia al error de 5.0% y una probabilidad de incumplimiento del 50.0%, de la que se obtuvieron los resultados siguientes:

RESULTADOS DE LA REVISIÓN DOCUMENTAL DE LOS ELEMENTOS DE VALIDACIÓN DE LA MUESTRA DE LOS BENEFICIARIOS SELECCIONADOS QUE FUERON ATENDIDOS MEDIANTE EL MECANISMO DE ENTREGA DIRECTA EN EFECTIVO EN 2020

(Unidades)

Núm. de estrato	Programa	Validación documental de los beneficiarios seleccionados			Observaciones de la ASF ^{1/}
		Muestra	Validados	No validados	
Total		388	228	160	Principales hallazgos
1.	Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores	193	90	103	Recibos de pago con datos ilegibles (fecha de pago, ID o monto), documentos de canje no corresponden con fecha de pago, no se remite documento de canje, evidencia no corresponde con la revisión y evidencia extraviada.
2.	Becas de Educación Básica para el Bienestar Benito Juárez	96	69	27	Recibos de pago con datos ilegibles (fecha de pago, ID o monto), evidencia no corresponde con la revisión.
3.	Beca Universal para Estudiantes de Educación Media Superior Benito Juárez	44	38	6	Recibos de pago con datos ilegibles (fecha de pago, ID o monto).
4.	Programa para el Bienestar de las Personas en Emergencia Social o Natural	25	10	15	Recibos de pago con datos ilegibles (fecha de pago, ID o monto).
5.	Pensión para el Bienestar de las Personas con Discapacidad Permanente	17	8	9	Recibos de pago con datos ilegibles (fecha de pago, ID o monto) y evidencia extraviada.
6.	Programa de Apoyo para el Bienestar de las Niñas y Niños, Hijos de Madres Trabajadoras	13	13	0	Acreditados.

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en el Manual Back Front Office de Programas Gubernamentales, convenios de colaboración y sus acuerdos operativos de los programas respectivos, documentos de canje y recibos de pago de los apoyos económicos entregados a 388 beneficiarios mediante entrega directa en efectivo, y nota explicativa, proporcionados por el Banco del Bienestar.

Acreditados: Beneficiarios seleccionados cuya revisión documentó la entrega de los apoyos conforme a los criterios señalados.

^{1/} En referencia a los elementos de revisión acreditados y no acreditados.

De igual manera, se analizó el nivel de cumplimiento en la revisión documental de los seis programas gubernamentales que se consideraron para el mecanismo de dispersión de entrega directa en efectivo.

Al respecto, se obtuvo que, de los 388 beneficiarios seleccionados, el 58.8% (228 personas) cumplió con los tres criterios de revisión establecidos, y se constató que el programa de Apoyo para el Bienestar de las Niñas y Niños, Hijos de Madres Trabajadoras, no presentó deficiencias en los documentos probatorios de las entregas.

De lo anterior se identificó una área de oportunidad en el 41.2% (160 beneficiarios) restante, para que el banco establezca mecanismos de control y analice la factibilidad de digitalizar sus documentos probatorios de la entrega del apoyo, a fin de que se identifique de manera legible la información relativa al número identificador del beneficiario, el total de pagos realizados y el monto total dispersado al beneficiario durante el periodo de revisión, así como de contar con los documentos probatorios de las entregas de los apoyos a beneficiarios, lo anterior en correspondencia con el monto registrado en las bases y sistemas de información del Banco del Bienestar y, con ello, asegurar que la información en resguardo sea confiable, oportuna y

suficiente, y cumpla con los requisitos y procesos establecidos en su normativa interna. Asimismo, de los resultados de la muestra se infiere que entre el 36.2% y 46.2% del total de los beneficiarios atendidos (3,431,230 personas) por entrega directa en efectivo en 2020 pudieron presentar las mismas áreas de oportunidad.

c. Canal cerrado

El Banco del Bienestar indicó que dispersó recursos mediante canal cerrado al 14.2% (1,167,785 personas) de los beneficiarios atendidos en 2020, correspondientes a 3 programas sociales, por lo cual se determinó una muestra estratificada de 387 beneficiarios, compuesta por 3 estratos, con un nivel de confianza de 95.0%, tolerancia al error de 5.0% y una probabilidad de incumplimiento del 50.0%, de la que se obtuvieron los resultados siguientes:

RESULTADOS DE LA REVISIÓN DOCUMENTAL DE LOS ELEMENTOS DE VALIDACIÓN DE LA MUESTRA DE LOS BENEFICIARIOS SELECCIONADOS QUE FUERON ATENDIDOS MEDIANTE EL MECANISMO DE CANAL CERRADO EN 2020

(Unidades)

Núm. de estrato	Programa	Validación documental de los beneficiarios seleccionados			Observaciones de la ASF ^{1/}
		Muestra	Validados	No validados	
Total		387	186	201	Principales hallazgos
1.	Becas de Educación Básica para el Bienestar Benito Juárez	379	178	201	Falta de aviso de cobro, recibos de pago con datos ilegibles (fecha de pago, identificador único o monto), evidencia no corresponde con la revisión.
2.	Programa Sembrando Vida	7	7	0	Acreditados.
3.	Fideicomiso Fondo de Desastres Naturales	1	1	0	Acreditados.

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en el Manual Back Front Office de Programas Gubernamentales, convenios de colaboración y sus acuerdos operativos de los programas respectivos, documentos de canje y recibos de pago de los apoyos económicos entregados a 387 beneficiarios mediante canal cerrado, y nota explicativa, proporcionados por el Banco del Bienestar.

Acreditados: Beneficiarios seleccionados cuya revisión documentó la entrega de los apoyos conforme a los criterios señalados.

^{1/} En referencia a los elementos de revisión acreditados y no acreditados.

Asimismo, se analizó el nivel de cumplimiento en la revisión documental de los 3 programas gubernamentales que se consideraron para el mecanismo de dispersión de canal cerrado.

Al respecto, se obtuvo que, de los 387 beneficiarios seleccionados, el 48.1% (186 personas) contó con documentos probatorios de la entrega que cumplieron con los tres criterios de revisión establecidos, y que para los programas Fideicomiso Fondo de Desastres Naturales y Sembrando Vida, los documentos revisados en el análisis de la muestra permitieron acreditar la efectiva entrega de los apoyos a los beneficiarios.

De lo anterior se identificó un área de oportunidad en el 51.9% (201 beneficiarios) restante, para que el banco establezca mecanismos de control y analice la factibilidad de digitalizar sus documentos probatorios de la entrega del apoyo, a fin de que se identifique de manera legible

la información relativa al número identificador del beneficiario, el total de pagos realizados y el monto total dispersado al beneficiario durante el periodo de revisión, así como de contar con los documentos probatorios de las entregas de los apoyos a beneficiarios, lo anterior en correspondencia con el monto registrado en las bases y sistemas de información del Banco del Bienestar y, con ello, asegurar que la información en resguardo sea confiable, oportuna y suficiente, y cumpla con los requisitos y procesos establecidos en su normativa interna. Asimismo, de los resultados obtenidos se infiere que entre 46.9% y 56.9% del total de los beneficiarios atendidos (1,167,785 personas) por canal cerrado en 2020 pudieron presentar las mismas áreas de oportunidad.

d. Orden de pago

El Banco del Bienestar indicó que dispersó recursos mediante orden de pago al 1.2% (99,538 personas) del total de los beneficiarios atendidos en 2020, correspondientes a tres programas gubernamentales, por lo cual se determinó una muestra estratificada de 385 beneficiarios, con un nivel de confianza de 95.0%, tolerancia al error de 5.0% y una probabilidad de incumplimiento del 50.0%, a fin de analizar los documentos probatorios que acreditan la entrega realizada por dicho mecanismo, de la que se obtuvieron los resultados siguientes:

RESULTADOS DE LA REVISIÓN DOCUMENTAL DE LOS ELEMENTOS DE VALIDACIÓN DE LA MUESTRA DE LOS BENEFICIARIOS SELECCIONADOS QUE FUERON ATENDIDOS MEDIANTE EL MECANISMO DE ORDEN DE PAGO EN 2020

(Unidades)

Núm. de estrato	Programa	Validación documental de los beneficiarios seleccionados			Observaciones de la ASF ^{1/}
		Muestra	Validados	No validados	
Total		385	381	4	Principales hallazgos
1.	Programa de Fomento a la Agricultura, Ganadería, Pesca y Acuicultura (Componente Apoyo para el Bienestar de Pescadores y Acuicultores)	353	351	2	No presentó documentación soporte.
2.	Programa Seguro de Vida para Jefas de Familia	31	29	2	No presentó documentación soporte.
3.	Subsidios para mujeres y mujeres trans que viven con la infección por Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH)	1	1	0	Acreditados.

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en el Manual Back Front Office de Programas Gubernamentales, convenios de colaboración y sus acuerdos operativos de los programas respectivos, avisos de cobro y recibos de pago de los apoyos económicos entregados a 385 beneficiarios mediante orden de pago, y nota explicativa, proporcionados por el Banco del Bienestar.

Acreditados: Beneficiarios seleccionados cuya revisión documentó la entrega de los apoyos conforme a los criterios señalados.

^{1/} En referencia a los elementos de revisión acreditados y no acreditados.

Asimismo, se analizó el nivel de cumplimiento en la revisión documental de los tres programas gubernamentales que se consideraron para el mecanismo de dispersión de orden de pago.

Al respecto, se obtuvo que, de los 385 beneficiarios seleccionados, el 99.0% (381 personas) contó con documentos probatorios de la entrega que cumplieron con los tres criterios de revisión establecidos, y se constató que el programa de Subsidios para mujeres y mujeres trans que viven con la infección por Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH), no presentó deficiencias en los documentos probatorios de las entregas.

De lo anterior se identificó una área de oportunidad en el 1.0% (4 beneficiarios) restante, para que el banco establezca mecanismos de control y analice la factibilidad de digitalizar sus documentos probatorios de la entrega del apoyo, a fin de que se identifique de manera legible la información relativa al número identificador del beneficiario, el total de pagos realizados y el monto total dispersado al beneficiario durante el periodo de revisión, así como de contar con los documentos probatorios de las entregas de los apoyos a beneficiarios, lo anterior en correspondencia con el monto registrado en las bases y sistemas de información del Banco del Bienestar y, con ello, asegurar que la información en resguardo sea confiable, oportuna y suficiente, y cumpla con los requisitos y procesos establecidos en su normativa interna. Asimismo, de los resultados obtenidos se infiere que hasta 6.0% (5,972 casos) de los 99,538 beneficiarios atendidos por el Banco del Bienestar, que recibieron su apoyo por medio del mecanismo de orden de pago durante el año de revisión, pudieron tener las mismas debilidades en los comprobantes de pago emitidos en ventanilla con los que se verifica la entrega de los apoyos.

2020-2-06HJO-07-0066-07-005 **Recomendación**

Para que el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., implemente mecanismos de control para resguardar la información y documentación generada de la prestación del servicio de dispersión de recursos de programas gubernamentales mediante los mecanismos de canal abierto, el canal cerrado, la entrega directa en efectivo y orden de pago, y analice la factibilidad de implementar la digitalización de los documentos y recibos probatorios de las entregas de los apoyos para su resguardo, a fin de que los procesos para la dispersión y entrega de apoyos se realicen de acuerdo con los compromisos contractuales establecidos en los convenios de colaboración de los programas gubernamentales y asegurar, de manera razonable, que la información en resguardo sea confiable, oportuna y suficiente, y cumpla con los requisitos y procesos establecidos en su normativa interna, en términos del numeral 1.1.2.3, función 6, de la Subdirección de Soporte Operativo a Canales Alternos, del Apartado IX. Objetivos y Funciones de las Áreas del Manual General de Organización del BANSEFI, y del numeral 20, Actividades de Control, 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.

4. Conciliación del proceso de dispersión

El proceso de conciliación se refiere a aquellas actividades que realiza el Banco del Bienestar con las entidades contratantes del servicio de dispersión de apoyos gubernamentales, a fin de presentar y concertar la información de la operación de la dispersión de recursos para controlar y verificar que el proceso se haya realizado conforme a los acuerdos establecidos. Además, en este proceso se registran los recursos monetarios no entregados a los beneficiarios de los programas gubernamentales y se realiza, con base en sus resultados, el reintegro a las entidades contratantes.^{18/}

El presente resultado incluye los apartados siguientes: 1. Procedimiento para la conciliación y el reintegro de los recursos; 2. Presentación de la conciliación y reintegro de los recursos, y 3. Montos solicitados, entregados y reintegrados.

1. Procedimiento para la conciliación y el reintegro de los recursos

En 2020, el Banco del Bienestar estuvo facultado para ejecutar los procesos de conciliación de entrega de apoyos de programas gubernamentales, concertar los apoyos pagados y no pagados, y realizar todas las devoluciones de recursos monetarios no entregados a los beneficiarios de los programas sociales. Para dar cumplimiento, el banco contó con el Manual Back Office de Programas Gubernamentales (MBOPG), vigente en 2020, el cual tiene como objetivo “Establecer funciones, actividades y responsabilidades, tanto para las áreas operativas del Banco del Bienestar como para las diferentes redes de entrega de apoyos, en cuanto al proceso operativo para la entrega de apoyos monetarios de programas gubernamentales a los beneficiarios en forma correcta y oportuna”, y en el que se describen tres procesos de conciliación de la información de la dispersión y uno para el reintegro de los recursos no entregados.

En la revisión del MBOPG, se identificó que los procesos de Conciliación diaria contable y Conciliación con redes refieren a las actividades en las que el Banco del Bienestar concierta internamente la dispersión de los recursos con sus áreas administrativas y con las sucursales que le sirvieron de red para la entrega de los apoyos, respectivamente; en tanto, el proceso denominado Conciliación con Prospera fue el único proceso señalado para concertar la información con la entidad contratante, y en el que se describe que clasifica y valida la información de los apoyos entregados y no entregados, genera los archivos de conciliación, los transmite por vía FTP^{19/} y envía a la entidad contratante del Programa Prospera un oficio de conciliación para formalización de los datos y cifras de control de la dispersión realizada por canal abierto y canal cerrado en un plazo máximo de 4 y 13 días hábiles posteriores al término de la dispersión, respectivamente.

^{18/} Los recursos no entregados hacen referencia al apoyo que estuvo programado para entrega en los oficios de solicitud de dispersión y que aplicó para dicho proceso pero que, debido a que la cuenta del beneficiario registrada para realizar la entrega rechazó el depósito o a que el beneficiario no acudió a la entrega del apoyo, no fue dispersado.

^{19/} Protocolo de transferencias de archivos entre sistemas conectados a una red, basado en la arquitectura cliente-servidor.

Debido a que el Banco del Bienestar informó que, en 2020, realizó la entrega de apoyos a beneficiarios de 17 programas gubernamentales, mediante cuatro mecanismos: canal abierto, canal cerrado, orden de pago y entrega directa en efectivo; y a que el Programa Prospera no se encontró vigente durante el ejercicio en revisión, se identificó un área de mejora para la actualización del MBOPG y la especificación de un proceso general de conciliación de la información de las entregas de apoyos para todos los programas gubernamentales y entidades contratantes del servicio de dispersión, así como de los procedimientos específicos conforme a cada uno de los mecanismos de dispersión que utiliza el Banco del Bienestar. Al respecto, se acordó con el Banco del Bienestar que el mecanismo para la atención de lo observado será la actualización y aprobación del Manual Back Office de Programas Gubernamentales, en el que se identifique el establecimiento de un procedimiento general de conciliación de la información de las entregas de apoyos para todos los programas gubernamentales y entidades contratantes del servicio de dispersión, y procedimientos específicos de conciliación conforme a cada uno de los mecanismos de dispersión en los que se identifiquen los plazos para su entrega; así como la elaboración del cronograma y minutas de trabajo de las actividades realizadas para dicha actualización.

Referente al proceso de reintegro de los recursos que no fueron entregados a los beneficiarios de los programas gubernamentales sujetos a dispersión, se constató que el Banco del Bienestar, en su MBOPG, indicó que éste consiste en recibir el oficio y línea de captura de devolución por parte de la institución contratante; validar la información recibida contra las conciliaciones; generar el correo para solicitar al área correspondiente la devolución del recurso a la entidad contratante; imprimir y firmar las solicitudes del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI) para el reintegro de los recursos; recabar los comprobantes de las transferencias electrónicas mediante las cuales se realizó el reintegro de los recursos; y generar el oficio de respuesta, y enviar los comprobantes a la entidad contratante en un plazo no mayor a dos días hábiles después de recibida la solicitud.

2. Presentación de la conciliación y reintegro de los recursos

El Banco del Bienestar contó con dos documentos para normar los plazos para la presentación de las conciliaciones y el reintegro de los recursos a las entidades contratantes: el MBOPG y los convenios de colaboración con sus acuerdos operativos, en 2020. Al respecto, el MBOPG estableció un plazo máximo para presentar la conciliación a la entidad contratante de 4 días hábiles para la dispersión por canal abierto y 13 días hábiles para canal cerrado, así como un plazo máximo de 2 días hábiles para realizar el reintegro de los recursos no entregados; asimismo, se verificó que en los 10 convenios de colaboración y sus acuerdos para la operación de los servicios de dispersión de los 17 programas gubernamentales, vigentes en el año de revisión, se acordaron las fechas para la presentación de archivos y oficios de conciliación para la concertación de dicha información dependiendo del mecanismo de dispersión convenido, así como las fechas y la institución para reintegrar los recursos que no fueron entregados a los beneficiarios de los programas gubernamentales sujetos a dispersión, como se muestra a continuación:

PLAZO PARA LA CONCILIACIÓN Y REINTEGROS ACORDADOS EN LOS CONVENIOS PARA LOS PROGRAMAS GUBERNAMENTALES A LOS QUE EL BANCO DEL BIENESTAR DISPERSÓ RECURSOS EN 2020

Convenio ^{1/}	Programa gubernamental	Mecanismo de dispersión	Plazos (días hábiles)			Institución a la que se depositará el reintegro
			Entrega de conciliación ^{2/}	Validación por la entidad contratante ^{3/}	Reintegro de recursos ^{4/}	
1. Convenio con la Coordinación Nacional de Becas para el Bienestar Benito Juárez	1. Becas de Educación Básica para el Bienestar Benito Juárez 2. Beca Universal para Estudiantes de Educación Media Superior Benito Juárez 3. Jóvenes Escribiendo el Futuro	Entrega directa en efectivo	13	5	2	TESOFE
		Canal cerrado	13			
		Canal abierto	5			
2. Convenio con la Comisión Nacional de Agricultura y Pesca	4. Programa de Fomento a la Agricultura, Ganadería, Pesca y Acuicultura	Orden de pago	10 ^{5/}	3	n.d. ^{6/}	Contratante
		Canal abierto	4	5	n.d. ^{7/}	TESOFE
3. Convenio con la Comisión Nacional de Vivienda	5. Programa Emergente de Vivienda 2020	Canal abierto	5	5	2	TESOFE
	6. Programa de Mejoramiento Urbano	Canal abierto	n.d.	n.d.	2	Contratante
	7. Programa Nacional de Reconstrucción					
	8. Programa de Vivienda Social					
4. Convenio con la Secretaría de Bienestar	9. Programa para el Bienestar de las Personas en Emergencia Social o Natural	Entrega directa en efectivo	13	5	2	TESOFE
	10. Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores 11. Pensión para el Bienestar de las Personas con Discapacidad Permanente	Entrega directa en efectivo	5	5	2	TESOFE
		Canal abierto	4			
		Canal cerrado	10			
5. Convenio con la Secretaría de Bienestar	12. Programa Seguro de Vida para Jefas de Familia	Entrega directa en efectivo	13	5	2	TESOFE
		Canal abierto	5			
		Canal cerrado	13			
		Orden de pago	11 ^{8/}	n.d.	n.d.	Contratante
6. Convenio con la Secretaría de Bienestar	13. Programa Apoyo para el Bienestar de las Niñas y Niños, Hijos de Madres Trabajadoras	Entrega directa en efectivo	13	5	2	TESOFE
		Canal abierto	5			
		Canal cerrado	13			
		Orden de pago	11 ^{9/}	n.d.	n.d.	Contratante
7. Convenio con la Secretaría de Bienestar ^{8/}	14. Programa Sembrando Vida	Entrega directa en efectivo	10	5	2	TESOFE
		Canal abierto				
		Canal cerrado				
8. Convenio con la Secretaría de Economía	15. Programa de Apoyo Financiero a Microempresas Familiares	Canal abierto	n.d.	n.d.	2	TESOFE
		Canal abierto	4	5	2	Contratante

Convenio ^{1/}	Programa gubernamental	Mecanismo de dispersión	Plazos (días hábiles)			Institución a la que se depositará el reintegro
			Entrega de conciliación ^{2/}	Validación por la entidad contratante ^{3/}	Reintegro de recursos ^{4/}	
9. Convenio con la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (SEDATU)	16. Fideicomiso Fondo de Desastres Naturales	Canal cerrado ^{9/}	10	5	2	Contratante
10. Convenio con la Secretaría de Salud (SALUD)	17. Subsidios para mujeres y mujeres trans que viven con la infección por Virus de Inmunodeficiencia Humana	Orden de pago ^{11/}	10 ^{5/}	n.d.	1	Contratante ^{11/}

FUENTE: Elaborado por la ASF con información contenida en los convenios de colaboración y acuerdos operativos remitidos por el Banco del Bienestar.

TESOFE: Tesorería de la Federación. Se refiere a la partida presupuestaria que tiene la entidad contratante en TESOFE para la aplicación de la dispersión de apoyos a beneficiarios de cada programa gubernamental.

Contratante: Entidad contratante. Se refiere a la cuenta bancaria que tiene la entidad contratante con cualquier institución bancaria y que es designada para el reintegro de los recursos.

^{1/} Convenio vigente para la operación de los servicios de dispersión en 2020, y del que deriva el anexo técnico con la especificación correspondiente a los mecanismos de dispersión, así como a los procesos de conciliación y reintegro.

^{2/} Plazo máximo, después de concluido el operativo de dispersión (periodo de entrega de apoyos, acordado con la entidad contratante), para que el banco presente la información de conciliación.

^{3/} Plazo máximo con el que cuenta la entidad contratante después de que el banco realiza la entrega de la información de conciliación, para presentar objeción por escrito. En caso de transcurrir dicho plazo y no presentarse objeciones, la conciliación se da por aceptada.

^{4/} Plazo máximo después de recibir de la entidad contratante la solicitud por escrito del reintegro para que el banco realice el reintegro de los recursos no dispersados. Dicha solicitud deberá ser posterior a la entrega de la conciliación.

^{5/} Plazo de 10 días para una unidad administrativa más 1 día interno para otra unidad, resultando en un plazo de 11 días para presentar la conciliación a la entidad contratante.

^{6/} El convenio instruye que el Banco del Bienestar deberá realizar el reintegro de los recursos por conceptos de apoyos no entregados de la cuenta dispersora a la entidad contratante, pero no especifica el plazo, ni que éste deba realizarse por medio de petición por escrito de la entidad contratante.

^{7/} El convenio instruye que el Banco del Bienestar deberá realizar el reintegro de los recursos por conceptos de rechazos a la TESOFE, pero no especifica el plazo, ni que éste deba realizarse por medio de petición por escrito de la entidad contratante.

^{8/} Para este caso, el convenio y el acuerdo operativo instruye la dispersión por entrega directa en efectivo con validación biométrica, el cual se identifica por la ASF como un símil al mecanismo de canal cerrado, conforme a los identificados en el Manual de Front Office de Programas Gubernamentales.

^{9/} El convenio incluye siete acuerdos operativos, de los cuales seis indican dispersión por canal abierto y uno por canal cerrado.

^{10/} Para este caso, en el acuerdo operativo del convenio se señala que se dispersará como pago en ventanilla, el cual se identifica por la ASF como un símil al mecanismo de Orden de Pago, conforme a lo identificado en el Manual de Front Office de Programas Gubernamentales.

^{11/} El convenio indica que el reintegro se realizará a la cuenta dispersora que la entidad contratante tiene aperturada con el Banco del Bienestar.

n.d. No disponible.

Al respecto, se constató que en 7 de 9 convenios de colaboración que hicieron referencia a la dispersión por medio de canal abierto se establecieron plazos de entre 4 y 5 días hábiles, a excepción de los 10 días hábiles acordados en el convenio para el Programa de Sembrando Vida, lo que resultó en un plazo promedio de 5 días hábiles para la entrega de conciliaciones, a diferencia del plazo máximo de 4 días para canal abierto estipulado en el Manual Back Office de Programas Gubernamentales; y se verificó que los convenios que refieren al canal cerrado acordaron de manera general plazos entre 10 y 13 días hábiles en concordancia con dicho manual.

Asimismo, se identificó que, en contraste con el MBOPG, en los convenios de colaboración que indicaron como mecanismos de dispersión la orden de pago y entrega directa en efectivo, se definieron los plazos para la entrega de la conciliación a la entidad contratante, los cuales consistieron en promedio de 11 días hábiles para su entrega, con excepción del caso del convenio con la Secretaría de Bienestar, el cual otorgó el plazo de 5 días hábiles para la dispersión por entrega directa en efectivo, mientras que en los demás convenios el plazo osciló entre 10 y 13 días hábiles, lo que reflejó que, de manera general, el plazo para la presentación de las conciliaciones es mayor cuando la dispersión se acuerda por canal cerrado, orden de pago y entrega directa en efectivo que en el caso de canal abierto.

En cuanto a la validación de la información presentada en la conciliación, se constató que en 7 de los 10 convenios vigentes en 2020 se establecieron plazos para dicha validación, y que el plazo que se otorgó a la entidad contratante fue de 5 días hábiles, a excepción de lo acordado con la Comisión Nacional de Agricultura y Pesca (CONAPESCA) para la modalidad de orden de pago, en cuyo convenio se concedieron 3 días, y se indicó que, en caso de transcurridos los plazos y que no se emita oficio de inconsistencia u objetividad en las conciliaciones por parte de las entidades contratantes, éstas se darán por acordadas y serán consideradas como definitivas. Para el reintegro de los recursos, se identificó que en los casos en los que sí se acordó en los convenios plazo para que el banco realizara este proceso, el promedio fue de 2 días hábiles a partir de la recepción de la solicitud de reintegro de la entidad contratante, y que en el caso del convenio con la Secretaría de Salud, para la dispersión de los subsidios para mujeres y mujeres trans que viven con la infección por Virus de Inmunodeficiencia Humana, el plazo de reintegro se acordó al día hábil siguiente después de recibida la solicitud. Además, se identificó que se definieron dos maneras de realizar el reintegro de los recursos, una fue por medio de depósito directo a la Tesorería de la Federación (TESOFE) y la otra, mediante depósito a alguna cuenta bancaria de la entidad contratante, pudiendo ser esta última la cuenta dispersora que la entidad contratante tiene con el propio Banco del Bienestar.

Lo anterior refuerza la importancia de que el Banco del Bienestar cuente con procedimientos de conciliación y reintegro actualizados en los que se especifiquen los plazos de los procesos para cada mecanismo de dispersión ofertado; asimismo, refleja áreas de oportunidad para que el banco establezca en la totalidad de sus convenios de colaboración para el servicio de dispersión de apoyos a beneficiarios de programas gubernamentales, los plazos para la entrega de conciliaciones de la dispersión y para la entrega de reintegros de los recursos, conforme a los mecanismos de dispersión que se utilicen para la entrega de los apoyos y en concordancia con los plazos que dicten los procedimientos del MBOPG.

Con el fin de verificar que la presentación de las conciliaciones por parte del Banco del Bienestar, en las que se informó a las entidades contratantes sobre la dispersión de apoyos de programas gubernamentales efectuada en 2020, se realizó en tiempo y forma, se solicitó al banco los documentos en los que se identifiquen las fechas en las que realizó la entrega de apoyos y la conciliación. Al respecto, el banco proporcionó los oficios de las solicitudes de dispersión remitidos por las entidades contratantes, así como los oficios mediante los cuales presentó los archivos de información para conciliación, e informó que durante el ejercicio en revisión no recibió notificación de inconsistencias a las conciliaciones finales remitidas. De la

revisión de dichos documentos, se identificó que, de los 354 oficios de solicitud de dispersión presentados por el Banco del Bienestar para evidenciar la programación de la dispersión requerida en 2020, el 63.6% (225 oficios de solicitud) presentó un área de mejora para indicar la fecha específica de inicio y de término de la operación de la entrega de los recursos, y el 80.5% (285 oficios de solicitud) para establecer el mecanismo de dispersión a utilizar, por lo que, con el análisis de los 269 oficios de conciliación remitidos por la entidad fiscalizada, se verificó que el 4.1% (11 oficios) acreditó que la entrega de las conciliaciones se realizó dentro del plazo acordado en los convenios.

Dichas áreas de mejora demostraron la importancia de que el Banco del Bienestar homologue y norme las características con las que deberán contar los oficios de solicitud de dispersión y los oficios de conciliación, para disponer de la información sobre las fechas de entrega y mecanismos de dispersión programados de los operativos,^{20/} a fin de identificar y contrastar los plazos para dar cuenta de la oportunidad con la que realiza la entrega de las conciliaciones de la dispersión de recursos de programas gubernamentales. Al respecto, se acordó con el Banco del Bienestar que el mecanismo para la atención de lo observado consistirá en la elaboración de un formato único para los oficios de conciliación de la información de la dispersión de recursos de programas gubernamentales; así como la elaboración del cronograma y minutas de trabajo de las actividades realizadas para la elaboración de dicho formato.

^{20/} Los operativos de dispersión refieren a la identificación mediante código numérico de la instrucción específica de dispersión, por lo que un mismo oficio de solicitud de dispersión o de conciliación puede referir a la instrucción de más de un operativo de dispersión.

3. Montos solicitados, entregados y reintegrados

El Banco del Bienestar informó que el monto que se le solicitó dispersar por las entidades contratantes, en 2020, fue de 91,553,659.4 miles de pesos por medio de 28,443,810 entregas de apoyos a beneficiarios de programas gubernamentales, e indicó que realizó la entrega de 28,241,764 apoyos por un monto total de 97,641,838.3 pesos,^{21/} como se muestra a continuación:

MONTOS SOLICITADOS, ENTREGADOS Y REINTEGRADOS PARA EL SERVICIO DE DISPERSIÓN DE APOYOS DE PROGRAMAS GUBERNAMENTALES DEL BANCO DEL BIENESTAR, 2020
(Registros y miles de pesos)

Núm.	Programa	Solicitado ^{1/}		Entregado ^{2/}		No entregado ^{3/}	Reintegrado ^{4/}
		Entregas	Montos (a)	Entregas	Montos ↓ (b)	Montos (c)=(a)-(b)	Montos (d)
Total		28,443,810	91,553,659.4	28,241,764	97,641,838.3	n.a. ^{5/}	3,877,314.7
Dispersión directa por mecanismos del Banco del Bienestar ^{6/}		28,443,810	91,553,659.4	27,043,959	86,933,976.4	4,619,683.0	3,877,314.7
1.	Programa de Becas de Educación Básica para el Bienestar Benito Juárez	12,804,746	29,288,372.6	12,280,932	27,885,778.0	1,402,594.6	1,152,860.8
2.	Adultos Mayores ^{7/}	8,709,188	27,906,373.6	8,208,430	26,069,594.5	1,836,779.1	1,725,511.0
3.	Sembrando Vida ^{8/}	3,558,797	17,605,407.9	3,556,524	17,569,263.1	36,144.8	n.a.
4.	Jóvenes Escribiendo el Futuro	873,734	5,084,815.5	873,701	5,084,637.9	177.6	146,640.0
5.	Personas con Discapacidad	895,613	2,965,283.7	654,551	2,232,270.4	733,013.4	599,115.4
6.	Programa el Bienestar de las Personas en Emergencia Social o Natural	227,390	2,273,900.0	219,868	2,198,680.0	75,220.0	75,320.0
7.	Beca Universal para Estudiantes de Educación Media Superior Benito Juárez	823,451	2,230,563.2	763,610	2,074,331.2	156,232.0	49,307.2
8.	Programa de Fomento a la Agricultura, Ganadería, Pesca y Acuicultura ^{9/}	201,377	1,449,914.4	193,611	1,393,999.2	55,915.2	21,348.0
9.	Programa Nacional de Reconstrucción	33,485	974,490.7	32,775	952,096.3	22,394.4	n.a.
10.	Programa de Apoyo para el Bienestar de las Niñas y Niños, Hijos de Madres Trabajadoras	249,155	809,977.2	216,878	704,464.8	105,512.4	105,512.4
11.	Programa de Mejoramiento Urbano	21,211	760,855.8	19,033	595,679.9	165,175.9	n.a.
13.	Fideicomiso Fondo de Desastres Naturales	4,586	102,533.8	4,475	99,247.1	3,286.7	n.a.
12.	Seguro de Vida para Jefas de Familia ^{10/}	18,887	46,732.8	18,320	45,032.9	1,699.8	1,699.8
14.	Programa de Vivienda Social	1,173	29,217.8	1,170	28,803.9	413.9	n.a.

^{21/} Las entregas de apoyos se refieren a la cantidad de veces que se solicitó realizar un depósito o pago correspondiente al apoyo del que se es acreedor, por lo que un mismo beneficiario podrá tener más de una entrega de apoyo del monto total recibido durante la dispersión.

Núm.	Programa	Solicitado ^{1/}		Entregado ^{2/}		No entregado ^{3/}	Reintegrado ^{4/}
		Entregas	Montos (a)	Entregas	Montos ↓ (b)	Montos (c)=(a)-(b)	Montos (d)
15.	Subsidios para mujeres y mujeres trans que viven con la infección por Virus de Inmunodeficiencia Humana ^{10/}	21,017	25,220.4	81	97.2	25,123.2	n.a.
16.	Programa Emergente de Vivienda 2020 ^{11/}	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
17.	Programa de Apoyo Financiero a Microempresas Familiares ^{11/}	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Dispersión en canal abierto por modalidad vía TESOFE ^{2/}		n.a.	n.a.	1,197,805	10,707,861.9	n.a.	n.a.
1.	Programa de Apoyo Financiero a Microempresas Familiares ^{11/}	n.a.	n.a.	229,981	5,749,525.0	n.a.	n.a.
2.	Sembrando Vida ^{8/}	n.a.	n.a.	880,926	3,964,167.0	n.a.	n.a.
3.	Programa Emergente de Vivienda 2020 ^{11/}	n.a.	n.a.	15,119	680,525.0	n.a.	n.a.
4.	Seguro de Vida para Jefas de Familia ^{8/}	n.a.	n.a.	69,299	303,877.6	n.a.	n.a.
5.	Adultos Mayores ^{8/}	n.a.	n.a.	2,480	9,767.4	n.a.	n.a.

FUENTE: Elaborado por la ASF con información contenida en la base de datos de entregas y montos solicitados, dispersados y reintegrados, remitidos por el Banco del Bienestar.

TESOFE: Tesorería de la Federación

- ^{1/} En referencia a aquel que fue solicitado por la entidad contratante mediante oficio de solicitud de dispersión y que estuvo programado para el proceso de dispersión.
- ^{2/} En referencia al total de lo dispersado, incluyendo lo entregado por solicitud y que fue conciliado con la entidad contratante, así como lo dispersado por vía TESOFE, de la cual el Banco del Bienestar no cuenta con solicitud o programa de dispersión y por ello carece de conciliación.
- ^{3/} En referencia al que estuvo programado en los oficios de solicitud de dispersión y que aplicó para dicho proceso pero que la cuenta del beneficiario para realizar la entrega rechazó el depósito o el beneficiario no acudió a la entrega del apoyo.
- ^{4/} En referencia al monto que la entidad contratante solicitó por medio escrito como reintegro por concepto de apoyos no entregados, dispersión no realizada o rechazo de depósito.
- ^{5/} Toda vez que los totales entregados contienen información de programas dispersados vía TESOFE para los que no aplica el registro de montos solicitados ni se realiza la conciliación.
- ^{6/} Refiere a la entrega y depósito de apoyos realizados mediante los cuatro mecanismos de dispersión ofertados por el Banco del Bienestar, señalados en el Manual Front Office de Programas Gubernamentales y en los convenios de colaboración con las entidades contratantes, cuya ejecución se encuentra a cargo del Banco del Bienestar.
- ^{7/} Refiere a la dispersión registrada por el Banco del Bienestar como aquella mediante la cual atendió a los beneficiarios de apoyos de programas gubernamentales para los cuales contó con convenios de colaboración, y que se realizó por medio de depósitos a cuentas que los beneficiarios tienen con el Banco del Bienestar, pero de los cuales no estuvo encargado.
- ^{8/} Programa que utilizó la dispersión por vía TESOFE en canal abierto, además de otros mecanismos de dispersión.
- ^{9/} La dispersión para este programa continuó vigente y con dispersiones en 2021, por lo que el banco sólo contó con la conciliación de la dispersión solicitada en contraste con la dispersión de los operativos concluida en 2020.
- ^{10/} Este programa recibió la solicitud de dispersión en diciembre de 2020, iniciando su operación a finales de dicho mes y continuó dispersando durante 2021, por lo que el reporte de lo entregado se realizó con corte al 31 de diciembre de dicho año y no realizó la conciliación.
- ^{11/} Programa que realizó su dispersión mediante canal abierto únicamente vía TESOFE, aun cuando contó con convenios de colaboración para dispersión a cargo del Banco del Bienestar.
- n.a. No aplicable.

Se identificó que la cantidad total de entregas solicitadas (28,443,810) fue mayor a la cantidad de entregas realizadas (28,241,764), mientras que el monto total solicitado (91,553,659.4 miles de pesos) fue menor al dispersado (97,641,838.3 miles de pesos). Lo anterior se debe a que el Banco del Bienestar contabilizó en su registro el monto dispersado en 2020 para los 17 programas gubernamentales con los que contó con convenio de colaboración para el servicio de dispersión de apoyos a beneficiarios, incluyendo como parte de la dispersión que realizó mediante el mecanismo de canal abierto el efectuado por vía

TESOFE para cinco programas gubernamentales: Emergente de Vivienda 2020, Seguro de Vida para Jefas de Familia, Apoyo Financiero a Microempresas Familiares, Adultos Mayores, y Sembrando Vida.

Al respecto, el banco indicó que la dispersión realizada por vía TESOFE se efectúa mediante depósitos a cuentas que los beneficiarios tienen con el Banco del Bienestar, por lo que si bien elabora los registros de la dispersión con base en la información que obtiene del monitoreo de los movimientos mensuales de las cuentas de los beneficiarios, al no ser el responsable de realizar los depósitos ni su confirmación al programa gubernamental y entidad contratante, ya que ello lo realiza directamente la TESOFE, el banco no requiere de convenio, solicitud de dispersión ni realizar conciliación para la dispersión que se efectúa mediante esta vía, por lo cual el Banco del Bienestar no cuenta con el registro de la información respectiva a las entregas y los montos solicitados o programados a dispersar mediante vía TESOFE. En seguimiento a lo anterior, la relación y trazabilidad referente al cumplimiento de la dispersión programada sólo puede observarse en los 86,933,976.4 miles de pesos dispersados por medio de la ejecución de 27,043,959 entregas realizadas de manera directa por el Banco del Bienestar, en contraste con los 91,553,659.4 miles de pesos solicitados de dispersión por medio de 28,443,810 entregas, con lo cual se observa que el banco realizó 95.1% de las entregas que tenía programadas, lo que representó 1,399,851 entregas menos que las programadas, y que dispersó un monto inferior en 4,619,683.0 miles de pesos al proyectado.

Asimismo, se verificó que para los programas Emergente de Vivienda 2020 y Apoyo Financiero a Microempresas Familiares, la dispersión realizada en 2020 fue únicamente por vía TESOFE, mientras que, con la revisión de los convenios de colaboración para dichos programas, se identificó que se acordó que el Banco del Bienestar realizaría la dispersión de los apoyos a beneficiarios por medio de canal abierto, sin que en dichos convenios se indicara lo referente a la dispersión realizada por vía TESOFE, por lo que se detectó un área de oportunidad para que el banco analice la factibilidad de regular y establecer, en sus documentos normativos y en los convenios de colaboración con las entidades contratantes, el pago vía TESOFE como modalidad de dispersión dentro del mecanismo de canal abierto, a fin de contar con la información de los montos programados, dispersados y conciliados que permita observar la trazabilidad de la dispersión ejecutada respecto de la solicitada, y del cumplimiento de los convenios de colaboración. Al respecto, se acordó con el Banco del Bienestar que el mecanismo para la atención de lo observado será el establecimiento y señalamiento, en los manuales, convenios y demás documentos normativos de la dispersión de los recursos de programas gubernamentales, de la dispersión vía TESOFE como una modalidad dentro del mecanismo de canal abierto; así como la elaboración del cronograma y minutas de trabajo de las actividades correspondientes.

Referente al reintegro de los recursos no entregados, el Banco del Bienestar indicó que en 2020 realizó la devolución de 3,877,314.7 miles de pesos a las entidades contratantes, monto menor en un 16.1% (742,368.3 miles de pesos) de los 4,619,683.0 miles de pesos que no fueron dispersados. Al respecto, el banco indicó que esto se debió a que el reintegro de los recursos no entregados se hace a solicitud por escrito de las entidades contratantes y que para el ejercicio en revisión sólo se pidió reintegro para 9 programas: Becas de Educación

Básica para el Bienestar Benito Juárez; Fomento a la Agricultura, Ganadería, Pesca y Acuicultura; Beca Universal para Estudiantes de Educación Media Superior Benito Juárez; Jóvenes Escribiendo el Futuro; Seguro de Vida para Jefas de Familia; Apoyo para el Bienestar de las Niñas y Niños, Hijos de Madres Trabajadoras; Adultos Mayores; Personas con Discapacidad; y Bienestar de las Personas en Emergencia Social o Natural; por lo que se evidenció que el banco requiere incluir y normar en su procedimiento de reintegro de los recursos estipulado en el Manual Back Office de Programas Gubernamentales, así como en las cláusulas respectivas de los convenios de colaboración que suscriba con las entidades contratantes, la especificación de que el reintegro debe solicitarse por escrito, y del destino de los recursos que no fueron entregados y de los que no se solicitó su devolución. Al respecto, se acordó con el Banco del Bienestar que el mecanismo para la atención de lo observado será la actualización del Manual Back Office de Programas Gubernamentales y de los convenios de colaboración para el servicio de dispersión de recursos de programas gubernamentales 2022, en donde se identifique la especificación del destino de los recursos que no son entregados cuando no se solicita su devolución; así como la elaboración del cronograma y minutas de trabajo de las actividades realizadas para dicha actualización.

De igual manera, con el fin de verificar que el Banco del Bienestar realizó la conciliación de la dispersión reportada por 86,933,976.4 miles de pesos mediante 27,043,959 entregas, en relación con los 91,553,659.4 miles de pesos por medio de 28,443,810 entregas solicitadas, y que reintegró los 3,877,314.7 miles de pesos que le fueron solicitados, se revisaron los oficios de conciliación con los que el banco presentó la información de los montos entregados y no entregados, en contraste con los oficios de solicitud de dispersión y los oficios de reintegro, como se muestra a continuación:

ELEMENTOS Y DATOS CON LOS QUE CONTARON LOS OFICIOS DE SOLICITUD DE DISPERSIÓN, DE CONCILIACIÓN Y DE REINTEGRO DEL BANCO DEL BIENESTAR, 2020

Núm.	Programa	Oficio de solicitud de dispersión ^{1/}								Oficio de conciliación ^{2/}								Oficio de reintegro ^{3/}			
		Revisa- dos ^{4/}	Mecanismos ^{5/}		Fechas de operación ^{6/}		Monto solicitado ^{7/}		Revisa- dos ^{4/}	Plazo de entrega ^{8/}			Monto solicitado ^{2/}		Monto entrega- do ^{9/}		Monto no entrega- do ^{10/}		Revisa- dos ^{4/}	Relación con monto no entregado ^{11/}	
			Sí	No	Sí	No	Sí	No		Cumplió	No Cumplió	n.d.	Sí	No	Sí	No	Sí	No		Sí	No
Total		354	69	285	129	225	333	21	269	11	94	164	263	6	245	24	245	24	47	10	37
1.	Jefas de Familia	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	n.a.	n.a.	n.a.
2.	Fideicomiso Fondo de Desastres Naturales	52	52	0	2	50	52	0	19	0	2	17	19	0	17	2	17	2	n.a.	n.a.	n.a.
3.	Beca Universal para Estudiantes de Educación Media Superior Benito Juárez	14	0	14	9	5	13	1	9	0	1	8	9	0	7	2	7	2	5	0	5
4.	Programa el Bienestar de las Personas en Emergencia Social o Natural	3	0	3	2	1	0	3	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
5.	Sembrando Vida	39	0	39	0	39	39	0	19	0	0	19	19	0	18	1	18	1	n.a.	n.a.	n.a.
6.	Programa de Fomento a la Agricultura, Ganadería, Pesca y Acuicultura	7	7	0	6	1	7	0	6	4	1	1	6	0	6	0	6	0	n.a.	n.a.	n.a.

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

Núm.	Programa	Oficio de solicitud de dispersión ^{1/}								Oficio de conciliación ^{2/}								Oficio de reintegro ^{3/}			
		Revisa- dos ^{4/}	Mecanismos ^{5/}		Fechas de operación ^{6/}		Monto solicitado ^{7/}		Revisa- dos ^{4/}	Plazo de entrega ^{8/}			Monto solicitado ^{2/}		Monto entrega- do ^{9/}		Monto no entrega- do ^{10/}		Revisa- dos ^{4/}	Relación con monto no entregado ^{11/}	
			Sí	No	Sí	No	Sí	No		Cumplió	No Cumplió	n.d.	Sí	No	Sí	No	Sí	No		Sí	No
7.	Programa de Mejo- ramiento Urbano	72	0	72	38	34	71	1	54	2	36	16	53	1	50	4	50	4	n.a.	n.a.	n.a.
8.	Programa Nacional de Reconstrucción	69	0	69	35	34	68	1	52	3	33	16	52	0	50	2	50	2	n.a.	n.a.	n.a.
9.	Programa de Vi- vienda Social	20	0	20	18	2	20	0	21	2	17	2	21	0	20	1	20	1	n.a.	n.a.	n.a.
10.	Programa de Apoyo para el Bienestar de las Niñas y Niños, Hijos de Madres Trabajadoras	3	0	3	0	3	3	0	3	0	0	3	3	0	3	0	3	0	1	1	0
11.	Personas con Dis- capacidad	9	0	9	1	8	9	0	5	0	2	3	5	0	5	0	5	0	5	4	1
12.	Subsidios para mu- jeres y mujeres trans que viven con la infección por VIH	1	1	0	0	1	1	0	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
13.	Adultos Mayores	11	0	11	0	11	11	0	9	0	0	9	9	0	8	1	8	1	5	4	1
14.	Jóvenes Escribiendo el Futuro	18	0	18	17	1	18	0	18	0	0	18	17	1	18	0	18	0	15	0	15
15.	Programa de Becas de Educación Básica para el Bienestar Benito Juárez	35	9	26	0	35	21	14	51	0	0	51	48	3	42	9	42	9	14	0	14
16.	Programa Emergen- te de Vivienda 2020	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
17.	Programa de Apoyo Financiero a Microempresas Familiares	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.

FUENTE: Elaborado por la ASF con información contenida en los oficios de solicitud de dispersión, de conciliación y reintegro remitidos por el Banco del Bienestar.

VIH: Virus de Inmunodeficiencia Humana.

- 1/ Oficios de solicitud de dispersión que recibe el Banco del Bienestar por parte de la entidad contratante, en el que se hace la instrucción de dispersión.
- 2/ Oficios de conciliación que el Banco del Bienestar tiene como obligación remitir y presentar en tiempo y forma a las entidades contratantes para informarles sobre el cumplimiento de la dispersión solicitada, indicando las cifras de control de los montos que se dispersaron, así como lo correspondiente a las entregas que no se realizaron.
- 3/ Oficio de reintegro mediante el cual el Banco del Bienestar informa sobre la efectiva devolución de recursos solicitados por la entidad contratante por concepto de entregas o depósitos no realizados.
- 4/ En referencia al total de oficios remitidos por el Banco del Bienestar, los cuales fueron revisados por la ASF para la verificación de las cantidades y montos registrados por el banco.
- 5/ Para indicar si el oficio contó con el dato referente al mecanismo de dispersión (canal abierto, canal cerrado, orden de pago o entrega directa en efectivo) por el cual se instruye realizar la dispersión.
- 6/ Para indicar si el oficio contó con el dato referente al plazo específico (fecha de inicio y fecha de término) instruido por la entidad contratante para que el Banco del Bienestar realice la dispersión de los recursos.
- 7/ Para indicar si el oficio contó con el dato referente al monto requerido de dispersión por parte de la entidad contratante y el cual queda instruido para que el Banco del Bienestar realice su dispersión.
- 8/ Para indicar si con los datos contenidos en el oficio de conciliación, en contraste con los datos contenidos en los oficios de solicitud de dispersión, se identificó el cumplimiento de la entrega de conciliación en tiempo conforme a los días hábiles acordados con las entidades contratantes para su entrega. Para el caso en donde los oficios no permitieron identificar dicho cumplimiento se clasificó como no disponible (n.d.).
- 9/ Para indicar si con los datos contenidos en el oficio de conciliación, respecto de los montos entregados, se confirmaron los montos registrados como entregados por el Banco del Bienestar, y si éstos se relacionaron a los montos solicitados.
- 10/ Para indicar si con los datos contenidos en el oficio de conciliación, respecto de los montos que no fueron entregados, se confirmaron las diferencias entre los montos solicitados y entregados registrados por el Banco del Bienestar.
- 11/ Para indicar si con los datos contenidos en el oficio de reintegro respecto de las devoluciones realizadas a las entidades contratantes es posible observar la relación y trazabilidad con los montos registrados como entregados por el Banco del Bienestar y con lo indicado en los oficios de conciliación.

n.a. No aplicable.

n.d. No disponible.

Al respecto, de los 354 oficios de solicitud de dispersión analizados, el 94.1% (333 oficios de solicitud) permitió corroborar los montos solicitados registrados por el Banco del Bienestar; asimismo, de los 269 oficios de conciliación revisados,^{22/} el 97.8% (263 oficios de conciliación) precisó las cantidades de entregas y montos solicitados conforme a los registrados por el banco y el 91.1% (245 oficios) fue congruente con las cantidades de entregas y montos señalados por la entidad fiscalizada como dispersados; por otro lado, 21.3% (10 oficios) de los 47 oficios de reintegro remitidos permitió identificar la relación de sus montos con los reportados en las conciliaciones como los referentes a los no entregados.

Asimismo, se detectaron áreas de oportunidad para que el Banco del Bienestar analice la factibilidad de establecer un formato único para dichos oficios, a fin de homologar la presentación de la información y que disponga de los datos suficientes relativos a la fecha de operaciones, mecanismos de dispersión utilizados y número de operativos a los que se haga referencia, el reporte en cada oficio respecto de las cantidades de entregas, recibos, beneficiarios, entre otros, y de la presentación de los montos solicitados, los entregados y los no entregados, a fin de verificar la relación y la trazabilidad de la dispersión solicitada con los apoyos y montos entregados, así como para acreditar que el reintegro registrado se realizó con base en los montos por apoyos no entregados. Además, se identificó la necesidad de que el banco implemente un sistema de control de la información para contar con un registro de los montos solicitados, entregados y reintegrados, y con los documentos probatorios que los acrediten. Al respecto, se acordó con el Banco del Bienestar que el mecanismo para la atención de lo observado consistirá en la elaboración de un formato único para los oficios de conciliación de la información de la dispersión de recursos de programas gubernamentales; la elaboración de una propuesta para implementar un sistema de información para el registro y documentación de los montos solicitados, entregados y reintegrados, a fin de contar con información suficiente y oportuna que permita acreditar la trazabilidad de las entregas y montos registrados en cada proceso, y para reportar el cumplimiento de la dispersión de los recursos conforme a los acuerdos con las entidades contratantes; así como la elaboración del cronograma y minutas de trabajo de las actividades realizadas para dicha elaboración de propuesta.

2020-2-06HJO-07-0066-07-006 **Recomendación**

Para que el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., establezca, en su normativa interna, un procedimiento general de conciliación de la información de las entregas de apoyos para todos los programas gubernamentales y entidades contratantes del servicio de dispersión; procedimientos específicos de conciliación conforme a cada uno de los mecanismos de dispersión en los que se identifiquen los plazos para su entrega; un procedimiento de reintegro de los recursos no entregados, y el registro del destino de los recursos que no fueron entregados cuando no se solicite su devolución, a fin de normar las actividades en materia de

^{22/} Los oficios de conciliación pueden contener la información de los apoyos entregados y no entregados referentes a más de una instrucción u operativo de dispersión, a la vez que puede aludir a más de una solicitud de dispersión, por lo que la relación de estos oficios no es necesariamente de uno a uno.

conciliación de la dispersión de apoyos a beneficiarios de programas gubernamentales, y establecer, en la totalidad de los convenios de colaboración, las obligaciones y plazos correspondientes, en términos del numeral 1.1.2.3.1, objetivo y funciones 4, 7, 8 y 9, de la Gerencia de Dispersión y Control, del Apartado IX. Objetivos y Funciones de las Áreas, del Manual General de Organización del BANSEFI, lo que permita asegurar los principios de eficiencia y eficacia para satisfacer los objetivos a los que estén destinados, en términos de lo establecido en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 7, fracciones I y VI, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

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-07-0066-07-007 **Recomendación**

Para que el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., analice la factibilidad de homologar los formatos de los oficios de solicitud de dispersión y de los oficios de conciliación, para que cuenten con las mismas características, términos y contenido respecto de la información de fechas de entrega, mecanismos de dispersión utilizados, número identificador de operativos, cantidades de entregas, recibos o beneficiarios, montos solicitados, entregados y no entregados; así como la factibilidad de implementar un sistema de información que le permita contar con un registro y documentación de los montos solicitados, entregados y reintegrados, resultantes de cada proceso, a fin de disponer de información de la oportunidad con la que realiza la elaboración de las conciliaciones, acreditar la trazabilidad de las entregas y montos registrados en cada proceso, así como reportar el cumplimiento de la dispersión de los recursos conforme a los acuerdos con las entidades contratantes, en términos de los artículos 3, párrafo primero y 7, párrafo primero, fracción XII, de la Ley Orgánica del Banco del Bienestar; del numeral 1.1.2.3.1, objetivo y funciones 4, 7, 8 y 9, de la Gerencia de Dispersión y Control, del Apartado IX. Objetivos y Funciones de las Áreas, del Manual General de Organización de BANSEFI, y de los numerales 20. Actividades de control, 21. Atributos de las actividades de control, Fracción I. Revisión de alto nivel al desempeño actual y 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.

2020-2-06HJO-07-0066-07-008 **Recomendación**

Para que el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., analice la factibilidad de regular y establecer, en sus documentos normativos y en los convenios suscritos con las entidades contratantes, la modalidad de dispersión vía TESOFE dentro del mecanismo de canal abierto, a fin de contar

con la información de los montos programados, dispersados y conciliados que permita identificar la trazabilidad de la dispersión realizada respecto de la solicitada, en términos de los artículos 3, párrafo primero y 7, párrafo primero, fracción XII, de la Ley Orgánica del Banco del Bienestar; del numeral 1.1.2.3.1, función 9, de la Gerencia de Dispersión y Control, del Apartado IX. Objetivos y Funciones de las Áreas, del Manual General de Organización del BANSEFI, y de los numerales 20. Actividades de control, 21. Atributos de las actividades de control, Fracción I. Revisión de alto nivel al desempeño actual y 22. Información y comunicación, de los Objetivos y Lineamientos del Sistema de Control Interno del Banco del Bienestar, lo que permita asegurar los principios de eficiencia y eficacia para satisfacer los objetivos a los que estén destinados, en términos de lo establecido en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y 7, fracciones I y VI, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

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. *Rendición de cuentas*

Con el fin de verificar si, en 2020, el Banco del Bienestar rindió cuentas sobre el cumplimiento de los objetivos y metas en materia de dispersión de recursos y acceso a los apoyos gubernamentales, el presente resultado se estructuró en dos apartados: 1. Información reportada en la Estrategia Programática del Presupuesto de Egresos de la Federación y la Cuenta Pública 2020, y 2. Información reportada en los diversos instrumentos de rendición de cuentas.

1. Información reportada en la Estrategia Programática del Presupuesto de Egresos de la Federación y la Cuenta Pública 2020

En la revisión de la Estrategia Programática del Presupuesto de Egresos de la Federación se identificó que en el ramo 06 "Hacienda y Crédito Público", se establecieron de manera general los objetivos asociados con el proceso de dispersión y alcance del servicio de dispersión.

Se constató que, en 2020, los principales objetivos del Banco del Bienestar se asociaron directamente con el proceso de dispersión de los recursos de los apoyos de los programas gubernamentales, a fin de contribuir a consolidar la estrategia para hacer más eficiente el proceso de dispersión de los apoyos de los programas gubernamentales; además, en relación con el acceso a los apoyos gubernamentales, el banco programó que los esfuerzos institucionales se centrarían en la ampliación de las redes de sucursales, cajeros y corresponsales. Al respecto, no se identificaron los objetivos específicos o vinculados con las actividades asociadas con la validación de la información de los beneficiarios, de la conciliación del proceso de dispersión y de los mecanismos de dispersión utilizados en la entrega de los apoyos a los beneficiarios de los programas gubernamentales durante el ejercicio fiscal 2020.

De acuerdo con la información reportada en la Cuenta Pública, en 2020, las actividades relacionadas con la dispersión de recursos de apoyos gubernamentales fueron ejercidas bajo la función presupuestal “Otros Asuntos Sociales”. Asimismo, respecto del acceso a los apoyos gubernamentales, el Banco del Bienestar informó que en el marco del proyecto de expansión y fortalecimiento del banco, el cual se encuentra mandatado en el PND de la actual administración, contó con un avance en la construcción de 427 sucursales nuevas asociadas a 8 proyectos de inversión, y reportó que bajo el componente de Mejoramiento de la Infraestructura Bancaria se erogaron 2,674.2 miles de pesos los cuales se destinaron al mantenimiento y conservación de las sucursales con las que ya disponía el banco a ese año. Lo anterior, fue congruente con lo dispuesto en la Estrategia Programática del PEF 2020.

En 2020, el Banco del Bienestar contó con la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) de los Pp E015 “Servicios financieros y captación de recursos” y F035 “Programa de Inclusión Financiera”, mediante las cuales estableció cuatro indicadores relacionados con la atención a beneficiarios de programas gubernamentales por el banco, así como con los corresponsales bancarios y la cobertura con la que se pretendió facilitar el acceso de los beneficiarios a los apoyos gubernamentales, y reportó los avances en la Cuenta Pública.

Del indicador de nivel componente “Porcentaje de beneficiarios de Programas Gubernamentales que reciben apoyo a través del Banco del Bienestar” relacionado con la atención a beneficiarios de programas gubernamentales incluido en la MIR del Pp E015 “Servicios financieros y captación de recursos”, el banco reportó una meta alcanzada del 67.1% de la meta establecida del 100.0%, y que los beneficiarios que recibieron su apoyo fueron 3,643,406 beneficiarios, cifra diferente a los 8,229,946 beneficiarios reportados para el desarrollo de los trabajos de esta auditoría. Al respecto, la entidad fiscalizada indicó que la principal razón para la diferencia es que, como parte de los indicadores del Pp E015, se presenta información de dispersión de programas gubernamentales a beneficiarios (número de dispersiones), de manera bimestral (sin acumular bimestres anteriores) en las modalidades de: a) Entrega directa de efectivo; b) Canal abierto y c) Canal cerrado; en tanto, la información proporcionada para los trabajos de auditoría corresponde a beneficiarios únicos (número de personas sin repetición) que han recibido dispersiones por: a) Entrega directa de efectivo, b) Canal abierto incluyendo vía Tesorería de la Federación (TESOFE), c) Canal cerrado, y d) orden de pago.

En el indicador de nivel actividad “Porcentaje de municipios en los que se realiza la dispersión de programas gubernamentales” correspondiente a la MIR del Pp E015 y asociado con la cobertura del banco en el país, se reportó un total de 2,387 municipios en los que se realiza la dispersión de programas gubernamentales, lo que implicó una cobertura del 96.9% del total de municipios en el país (2,463).

Respecto de los indicadores del Pp F035 “Programa de Inclusión Financiera”, asociados con sus corresponsales bancarios, se identificó que el Banco del Bienestar reportó para el indicador de nivel componente “Variación de Corresponsales Bancarios habilitados en operación” que contó con 6,208 corresponsales en 2020, en contraste de los 5,675 que operaron en 2019, con lo cual presentó una variación de 9.4% (533) respecto de la meta anual

de 27.7% (7,249), logrando un avance del 33.9%; al respecto, con la información proporcionada por la entidad, se verificó que el número de corresponsales bancarios habilitados en 2020 fue de 6,254 y 5,767 el año previo, por lo que la variación anual ascendió a 8.4% (487), logrando un avance de 30.3%.

Asimismo, en relación con el indicador de nivel actividad “Porcentaje de notificaciones de incremento en la red de corresponsales enviadas a la CNBV” reportó que ese año, realizó 12 notificaciones de incremento en la red de corresponsales a la CNBV, lo cual coincidió con el número de notificaciones planeadas, por lo que cumplió su meta anual, logrando un avance del 100.0% en el indicador.

2. Información reportada en los diversos instrumentos de rendición de cuentas

Con la finalidad de verificar si la entidad fiscalizada informó en otros instrumentos de rendición de cuentas, sobre las actividades institucionales que realizó en 2020, en materia de dispersión de recursos a los beneficiarios de los programas gubernamentales y acceso a los apoyos gubernamentales, se revisaron 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 del ejercicio 2020, así como el Informe de Dirección General, del banco, como se muestra a continuación:

a. Segundo informe de Gobierno 2019-2020 y en el Segundo Informe de Labores, de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, 2019-2020

En el segundo informe de Gobierno 2019-2020 y en el Segundo Informe de Labores, de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, 2019-2020, relativo al proceso de dispersión, se reportó que, al cierre del tercer trimestre de 2020, se dio atención a 4,200.0 miles de beneficiarios y se acumularon 43,271,400.0 miles de pesos en apoyos; en cuanto al alcance del servicio de dispersión, se informó de la construcción de 88 sucursales y del avance en el proceso de construcción para 227; además, mediante una red de 126 cajeros automáticos habilitados y en operación, 6,254 corresponsales bancarios y, en coordinación con L@Red de la Gente, para junio se alcanzó una cobertura del 98.4% en los municipios, y sobre los mecanismos de dispersión de los recursos, el banco reportó que se encuentra en el análisis de la incorporación de nuevas tecnologías para fomentar el uso de las transacciones electrónicas.

b. Informe sobre la Situación Económica, las Finanzas Públicas y la Deuda Pública

En el Informe sobre la Situación Económica, las Finanzas Públicas y la Deuda Pública, correspondiente al tercer trimestre 2020, se reportó, para el proceso de dispersión, que el Banco del Bienestar procurará la implementación de acciones orientadas al cumplimiento del Eje General 2 Política Social del PND 2019-2024, que establece que la bancarización de los beneficiarios de programas sociales abonará a la dispersión de recursos de los apoyos gubernamentales.

c. Informe Dirección General

Como parte de los reportes internos de actividades que el Banco debe presentar ante su Consejo Directivo, contó con el Informe Dirección General, con cifras al 31 de diciembre de 2020, con el cual informó, en el apartado de “Programas sociales y clientes gubernamentales”, que entregó los recursos para el Programa Seguro de Vida para Jefas de Familia, para lo cual se abrieron 26,625 cuentas y en el primer bimestre del año en revisión se realizó el pago de 18,887 beneficiarios, por un importe de 46,700 miles de pesos, 45.0% mediante de orden de pago en ventanilla y 55.0% por medio de depósitos en cuenta; y que para los subsidios del programa de la Comisión Nacional de Agricultura y Pesca (CONAPESCA) se entregaron mediante órdenes de pago en efectivo y Telecomunicaciones de México (TELECOMM), por lo que 91,237 beneficiarios cobraron recursos por casi 657,000 miles de pesos.

Asimismo, en el apartado “Avances en la Distribución de Programa” del mismo informe, el banco indicó la dispersión que realizó para diversos programas gubernamentales, de enero a diciembre de 2020, destacando que para el Programa Seguro de Vida para Jefas de Familia reportó la dispersión de un monto de 303,900.0 miles de pesos para una cantidad no significativa de beneficiarios (0.0 miles de beneficiarios) y para el programa de la Comisión Nacional de Agricultura y Pesca (CONAPESCA) informó la atención de 1,000 beneficiarios por un monto de 1,416,600.0 miles de pesos. Al respecto, el Banco del Bienestar indicó que las diferencias responden a que en algunos casos las cantidades refieren a los beneficiarios únicos y otros a las dispersiones acumuladas; lo anterior mostró un área de oportunidad para que el banco informe los resultados de sus actividades de dispersión, con relación a montos dispersados y beneficiarios atendidos, en los mismos términos.

En lo relativo a los mecanismos de dispersión de los recursos, se identificó que, como parte del fortalecimiento del mandato del Banco del Bienestar, la institución ofreció el servicio de dispersión de recursos por cuenta de terceros bajo la modalidad de abono en cuenta y orden de pago en ventanilla; en este sentido se reportó que, como cifras preliminares del periodo de enero a diciembre de 2020, la atención a los programas se concentró en un 58.8% bajo la modalidad de canal abierto lo que derivó en 23,417 puntos de entrega donde se dispersaron 50,015,000.0 miles de pesos a 4,509 miles de personas, en tanto que bajo la modalidad de canal cerrado se dio atención al 41.2% de los programas por medio de 1,727 puntos de entrega en donde se dispersaron 51,240,000.0 miles de pesos a 3,164 miles de beneficiarios. Además, reportó que como medida de contención ante la pandemia derivada de la propagación del virus del COVID-19, durante el año de revisión, se adelantaron en dos ocasiones los pagos bimestrales de diversos programas, entre ellos el de Pensión para Adultos Mayores.

En cuanto al alcance del servicio de dispersión, el banco reportó que contó con 6,254 corresponsales bancarios, por lo que la presencia de la institución se extendió a 1,612 municipios a lo largo del territorio nacional, y referente a los mecanismos de dispersión de los recursos, se informó que, de enero a diciembre del 2020, el 55.8% de la atención de los programas se concentró en el canal cerrado o entrega directa en efectivo, lo que permitió

llegar a personas localizadas en zonas sin presencia bancaria, mientras que el 41.2% de la dispersión correspondió al canal abierto.

Con base en la información reportada en los diferentes documentos, se identificó la pertinencia de que el banco defina criterios para reportar los avances en el cumplimiento de objetivos y metas establecidas relacionadas con la dispersión de los recursos de los programas sociales para facilitar el ejercicio de comparación entre los informes, a fin de evitar diferencias en las cifras relacionadas con el número de beneficiarios y de los montos de dispersión contabilizados. Al respecto, el Banco del Bienestar acordó que los mecanismos para la atención de lo observado será establecer los criterios para reportar avances relacionados con la dispersión de programas sociales, y definir criterios para la integración de la matriz integral de información relacionada con la operación de dispersión de programas gubernamentales, en donde se identifique lo referente al número de beneficiarios atendidos y los montos de la dispersión; así como la elaboración del cronograma y las minutas de trabajo para dicha definición de criterios.

2020-2-06HJO-07-0066-07-009 **Recomendación**

Para que el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., analice la factibilidad de establecer criterios para reportar los avances en el cumplimiento de objetivos y metas relacionadas con la dispersión de recursos de los programas gubernamentales, incluyendo el número de beneficiarios atendidos y los montos de la dispersión, a fin de que la información relevante que genere sea adecuada para la toma de decisiones y el logro de los objetivos y metas y programas institucionales, asegurando de manera razonable la generación de información oportuna y suficiente, y que cumpla con su normativa interna de actuación, en términos del numeral 20. Actividades de Control de los Objetivos y Lineamientos del Sistema de Control Interno del Banco del Bienestar, lo que permita alcanzar los principios de rendición de cuentas, eficacia y eficiencia para satisfacer los objetivos a los que estén destinados, de acuerdo con lo establecido en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y 7, fracciones I y VI, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

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.

Consecuencias Sociales

En 2020, el Banco del Bienestar dispuso de 433 sucursales, 129 cajeros automáticos y 3,000 terminales punto de venta, con los que prestó sus servicios de dispersión a los beneficiarios de 17 programas sociales y reportó la entrega de 97,641,838.3 miles de pesos a 8,229,946 beneficiarios, de los cuales el 52.3% (51,069,849.9 miles de pesos) se entregó mediante canal abierto; el 37.2% (36,311,476.8 miles de pesos) por medio de entrega directa en efectivo; el

9.8% (9,581,933.3 miles de pesos) por canal cerrado y el 0.7% (678,578.3 miles de pesos) por orden de pago, lo que contribuyó a facilitar el acceso a los apoyos gubernamentales.

Buen Gobierno

Impacto de lo observado por la ASF para buen gobierno: Liderazgo y dirección, Controles internos y Aseguramiento de calidad.

Resumen de Resultados, Observaciones y Acciones

Se determinaron 5 resultados, de los cuales, 5 generaron:

9 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 6 de enero de 2022, 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 los objetivos y metas del proceso de dispersión de recursos a los beneficiarios de los subsidios y programas gubernamentales sujetos a reglas de operación; así como los medios para su distribución, para verificar la disminución del uso de efectivo en la dispersión de recursos y su contribución a garantizar el acceso a esos apoyos. 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. Asimismo, se expuso que la política de bienestar, mediante servicios e instrumentos financieros, requiere asegurar que el otorgamiento de apoyos de los diversos programas gubernamentales se efectúe de manera directa, puntual y que se asegure la oferta de productos y servicios complementarios diseñados específicamente para dichos programas.

En el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2019-2024 se estableció que la creación del Banco del Bienestar tendría el objetivo de brindar atención a poblaciones con nulo acceso a productos financieros, con prioridad en los beneficiarios de los programas gubernamentales, y eliminar el manejo de dinero en efectivo en la dispersión de los recursos de tales programas, con el fin de evitar la posibilidad de que se generen prácticas corruptas o clientelares en el manejo de los apoyos, por lo que se mandató la expansión de la infraestructura bancaria del país para pasar de las casi 500 sucursales con las que se contaba en 2019 a 7,000 sucursales en 2024.

El 19 de julio de 2019 se emitió el Decreto por el que se reforma y adicionan diversas disposiciones de la Ley Orgánica del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (LOBANSEFI), mediante el cual se realizó el cambio de denominación del BANSEFI a Banco del Bienestar, S.N.C., con funciones de banca social. Derivado de dicha reforma, se estableció como como “objeto del Banco del Bienestar el 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 (...) y, en general, que la actividad de la institución contribuya al desarrollo económico (...), así como a dispersar los recursos destinados a subsidios y programas sujetos a reglas de operación de las dependencias y entidades.”^{23/}

Los resultados de la fiscalización mostraron que, de acuerdo con el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), en 2020, se identificaron 153 programas gubernamentales a cargo de 17 dependencias y entidades del Gobierno Federal que entregaron apoyos, de los cuales, 17 (11.1%) programas dispersaron sus recursos por medio del Banco del Bienestar, para lo cual se contó con 10 convenios de colaboración entre el banco y 7 dependencias y entidades del Gobierno Federal.

El Banco de Bienestar reportó que, en 2020, dispersó 97,641,838.3 miles de pesos para la atención de 8,229,946 beneficiarios de los programas gubernamentales mediante cuatro mecanismos: el 41.7% (3,431,230 beneficiarios) accedió a los apoyos mediante el mecanismo de entrega directa en efectivo; el 1.2% (99,538 beneficiarios) con orden de pago; el 42.9% (3,531,393 beneficiarios) con el canal abierto, y el 14.2% (1,167,785 beneficiarios) con el canal cerrado. Asimismo, se observó que los términos empleados para denominar los mecanismos de dispersión señalados en los documentos normativos de la entidad son distintos, por lo que se considera pertinente homologarlos en la normativa del Banco del Bienestar y definir sus objetivos y funciones en el Manual General de Organización (MGO) respecto de los mecanismos de dispersión que se precisen.

Se identificó que mediante los mecanismos de entrega directa en efectivo, orden de pago y canal cerrado se realizó el pago al 57.1% (4,698,553) de los beneficiarios con el 47.7% (46,571,988.4 miles de pesos) de los recursos totales por medio de pago en efectivo, mientras

^{23/} 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**, artículo 3, Diario Oficial de la Federación, 19 de julio de 2019.

que el restante 42.9% (3,531,393) de los beneficiarios dispuso del 52.3% (51,069,849.9 miles de pesos) de los apoyos por medio de pago electrónico a cuenta de débito, toda vez que la entrega fue por canal abierto, por lo que persistió el uso de efectivo, lo que denota un área de oportunidad para que el banco realice el diseño y mejoramiento de las propuestas para la dispersión de los recursos, así como de las negociaciones con las entidades contratantes para disminuir el uso de efectivo en la dispersión de sus apoyos.

En 2020, el banco reportó que dispuso de 433 sucursales, 6,254 corresponsales bancarios, 129 cajeros automáticos y 3,000 terminales punto de venta para la dispersión de recursos. De las 433 sucursales, el 80.4% (348 sucursales) de la infraestructura se concentró en 14 estados, y se identificó que las entidades con mayor número de sucursales utilizaron en mayor proporción los mecanismos de dispersión de canal cerrado y entrega directa en efectivo, para el total de los beneficiarios atendidos por entidad, aun cuando una de las características de estos mecanismos es que podrán aplicarse en aquellos casos en los que existan limitantes de infraestructura financiera, por lo que los recursos en efectivo son trasladados a puntos fijos o temporales en las poblaciones convenidas para su disposición por parte de los beneficiarios. Al respecto, se identificó como oportunidad de mejora que el Banco del Bienestar implemente una estrategia para promover el uso de los mecanismos de dispersión que permitan optimizar el uso de la infraestructura con la que cuenta, a fin de incrementar el número de beneficiarios bancarizados y disminuir el uso de dinero en efectivo en la entrega de los recursos de programas gubernamentales.

En cuanto a la validación de la información de los beneficiarios para la dispersión, se constató que el Banco del Bienestar contó con la descripción del proceso de apertura de cuentas y el proceso de recepción y proceso de listados de liquidación del Manual Back Office de Programas Gubernamentales (MBOPG) en el que se señala como actividad la validación de la información, sin identificar el procedimiento específico ni los elementos que revisa para dicha validación; así como la indicación en los convenios de colaboración de las actividades generales para la validación de los archivos de solicitud de medios y listados de liquidación para la dispersión de los recursos; para los casos de dispersión por mecanismo de canal abierto, consiste en la revisión de elementos referentes a la estructura del archivo recibido y la calidad de la información, sin debatir la veracidad de la información; y se identificó, como área de oportunidad, que el MBOPG se actualice y se establezca un procedimiento específico para la validación de la información de los archivos de solicitud de medios y listados de liquidación que recibe por parte de las entidades contratantes en materia de la estructura del archivo y de la calidad de la información, y que sea aplicable para validar la información que se utilizará para la dispersión de todos los mecanismos de dispersión: entrega directa en efectivo, orden de pago, canal cerrado y canal abierto.

Asimismo, referente a la validación de las solicitudes de medios de pago, se verificó que 13 de los 17 programas gubernamentales remitieron oficios para solicitar la creación de 2,754,671 medios de pago, por lo que el banco realizó la validación de la información contenida en dichos documentos, con lo que detectó 9,474 inconsistencias en las solicitudes de 7 programas, mientras que para 6 programas creó las cuentas requeridas; de las 9,474 inconsistencias, se solventaron 594 para la creación del mismo número de cuentas, se

rechazaron 172 solicitudes y 333,559 no quedaron registrados en los oficios remitidos, por lo que se crearon 2,413,711 cuentas nuevas; al respecto, se detectó como área de oportunidad que el banco documente el proceso de validación de las solicitudes de medios de pago en donde se identifiquen los registros de incidencias encontradas, solventadas, rechazadas y, en su caso, las causas por las que no se creó la cuenta bancaria, así como un mecanismo de coordinación del banco con la entidad contratante para comunicar dichos resultados.^{24/}

En relación con los listados de liquidación de apoyos, se verificó que el banco recibió 719 listados para 28,443,810 entregas mediante las cuales se otorgarían 91,553,659.4 miles de pesos, y recibió su instrucción por medio de 354 oficios de solicitud de dispersión remitidos por las entidades; como resultado de la validación de la información, el banco señaló que no se identificaron inconsistencias, ni se requirieron modificaciones, ya que capacitó al personal de las entidades contratantes para el llenado de los layouts con la finalidad de mitigar fallas o inconsistencias en la generación de los archivos de solicitud; además, en la revisión de la información contenida en los 354 oficios, se identificó que el 19.5% (69 oficios) sí contó con el mecanismo por el que se instruye dispersar y el 36.4% (129 oficios) con la fecha de operación para la dispersión; mientras que el 80.5% (285 oficios) no contó con el mecanismo y el 63.6% (225 oficios) no incluyó la fecha.

En cuanto a las actividades del proceso de dispersión de los recursos, el Banco del Bienestar contó con el MFOPG, en el que se describieron de manera general las actividades para ejecutar los subprocesos de entrega de los apoyos mediante los mecanismos de dispersión por entrega directa en efectivo, orden de pago, canal abierto y canal cerrado, con los cuales indicó que se brindó el servicio de dispersión a 8,229,946 beneficiarios de 17 programas gubernamentales en 2020, por medio de 28,241,764 entregas efectuadas con lo que dispersó un total de 97,641,838.3 miles de pesos en dicho año.

Asimismo, de un universo de 8,229,946 beneficiarios de 17 programas gubernamentales, a los que el banco reportó que entregó apoyos mediante el servicio de dispersión de recursos, se aplicaron 4 muestras estratificadas, una por cada mecanismo de dispersión, con las cuales se seleccionó a 1,554 beneficiarios, y se identificó, mediante la revisión documental de los comprobantes de entrega de los apoyos, que los documentos probatorios del 75.2% (1,169) de los beneficiarios seleccionados acreditaron los 3 elementos de revisión (identificador único, total de pagos realizados y monto dispersado) que confirman la dispersión de los recursos, en tanto que, para el resto de los beneficiarios seleccionados en las muestras, se observó la pertinencia de implementar mecanismos de control de la información y de digitalizar la documentación generada de la prestación del servicio de dispersión de recursos de programas gubernamentales, a fin de contar con los documentos probatorios de los beneficiarios en los que se reconozcan dichos elementos, conforme al registro de la dispersión

^{24/} Las cifras de las inconsistencias, las solventadas, el número de cuentas creadas, los registros rechazados y los registros sin identificar no suman en total de los 2,754,671 registros solicitados, toda vez que dentro de los registros sin identificar se encuentran registros que no fueron solicitados pero que sí obtuvieron creación de cuentas, así como registros que fueron solicitados pero que no se indicó el motivo para no crear las cuentas respectivas.

realizada, y que permitan acreditar que los procesos para la dispersión y entrega de apoyos se realizan en cumplimiento de los convenios de colaboración y asegurar que la información en resguardo sea confiable, oportuna y suficiente, y cumpla con los requisitos y procesos establecidos en su normativa interna.

Respecto de las acciones de conciliación de la información sobre la dispersión de los apoyos, el Banco del Bienestar contó con los procesos de Conciliación diaria contable, Conciliación con redes y Conciliación con Prospera, y se identificó que éste último fue el único proceso señalado para concertar la información con la entidad contratante, específicamente de la referente a la información de la dispersión realizada para el programa Prospera por los mecanismos de canal abierto y canal cerrado, por lo que se identificó la necesidad de que el Banco del Bienestar actualice sus procedimientos de conciliación, a fin de normar las actividades al respecto de un proceso general de conciliación de la información de las entregas de apoyos para todos los programas gubernamentales y entidades contratantes del servicio de dispersión, así como de los procedimientos específicos conforme a cada uno de los mecanismos de dispersión que utiliza.

De igual manera se identificó que en el registro de los 8,229,946 beneficiarios atendidos, a los que el banco reportó que se les entregaron los apoyos por un monto total de 97,641,838.3 miles de pesos, se incluyeron las dispersiones realizadas mediante depósitos a cuentas que los beneficiarios tienen con el Banco del Bienestar, a cargo de la Tesorería de la Federación (TESOFE), por lo que el monto total reportado fue mayor que los 91,553,659.4 miles de pesos que se le solicitaron dispersar, toda vez que indicó que para la dispersión vía TESOFE no requirió convenio, solicitud de dispersión ni realizar conciliación que le permitiera contar con información respecto de la dispersión ejecutada en relación con la programada por vía TESOFE, lo que reflejó un área de oportunidad para que el banco analice la factibilidad de regular y establecer, en sus documentos normativos y en los convenios de colaboración con las entidades contratantes, el pago vía TESOFE como modalidad de dispersión dentro del mecanismo de canal abierto, a fin de contar con la información de los montos programados, dispersados y conciliados que permita identificar la trazabilidad de la dispersión ejecutada respecto de la solicitada, y del cumplimiento de los convenios de colaboración. Asimismo, el banco reportó que en 2020 realizó la devolución de 3,877,314.7 miles de pesos a las entidades contratantes que solicitaron el reintegro por escrito.

Al respecto, en el análisis de los oficios de solicitud de dispersión, de conciliación y de reintegro, se identificó un área de mejora para que el banco analice la factibilidad de homologar los formatos de los oficios de solicitud de dispersión y de los oficios de conciliación, para que cuenten con las mismas características, términos y contenido respecto de la información de fechas de entrega, mecanismos de dispersión utilizados, número identificador de operativos, cantidades de entregas, recibos o beneficiarios, montos solicitados, entregados y no entregados; así como la factibilidad de implementar un sistema de información que le permita contar con un registro y los documentos probatorios de los montos solicitados, entregados y reintegrados, resultantes de cada proceso, que los acrediten, a fin de disponer de información sobre la oportunidad con la que realiza la elaboración de las conciliaciones, acreditar la trazabilidad de las entregas y montos

registrados en cada proceso, así como reportar el cumplimiento de la dispersión de los recursos conforme a los acuerdos con las entidades contratantes.

El Banco del Bienestar registró información sobre sus actividades de dispersión de apoyos a los beneficiarios de programas gubernamentales en la Cuenta Pública de 2020; en el Segundo Informe de Gobierno 2019-2020; en el Segundo Informe de Labores de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público 2019-2020; en los Informes trimestrales sobre la Situación Económica, las Finanzas Públicas y la Deuda Pública del ejercicio 2020, y en el Informe de Dirección General. Al respecto, se identificó la pertinencia de que el banco defina criterios para reportar los avances en el cumplimiento de objetivos y metas establecidas relacionadas con la dispersión para facilitar el ejercicio de comparación entre los informes, debido a que, en los diversos instrumentos de rendición de cuentas e informes internos, se presentaron diferentes cifras respecto de los beneficiarios y montos de dispersión contabilizados.

En opinión de la ASF, en 2020, el Banco del Bienestar reportó la dispersión de recursos para 17 programas gubernamentales de 7 dependencias y entidades del Gobierno Federal a 8,229,946 beneficiarios por 97,641,838.3 miles de pesos, por medio de cuatro mecanismos de dispersión con los que contó: mediante la entrega directa en efectivo, orden de pago y canal cerrado atendió al 57.1% (4,698,553) de los beneficiarios, a los cuales dispersó el 47.7% (46,571,988.4 miles de pesos) de los recursos totales con uso de dinero en efectivo; mientras que el restante 42.9% (3,531,393) de los beneficiarios fue atendido mediante canal abierto, a los que se les dispersó el 52.3% (51,069,849.9 miles de pesos) de los recursos por depósito a cuenta de débito, por lo que estos últimos beneficiarios se encontraron bancarizados y pudieron disponer de su apoyo por medios de pago electrónicos y digitales. Para prestar el servicio de dispersión, el banco dispuso de 433 sucursales, 6,254 corresponsales bancarios, 129 cajeros automáticos y 3,000 terminales punto de venta, ubicados en las 32 entidades federativas, lo que contribuyó al acceso de los apoyos gubernamentales.

La atención a las recomendaciones al desempeño contribuirán a que el Banco del Bienestar incluya procesos específicos para validar la información de las solicitudes de medios y de los listados de liquidación para realizar los procesos de dispersión y entrega de los recursos de apoyos de los programas gubernamentales; fortalezca sus mecanismos de documentación y registro de la entrega de los apoyos que se otorgan a los beneficiarios; diseñe formatos de oficio de solicitud de dispersión, de conciliación y de reintegro de los recursos para verificar la trazabilidad e integridad de sus procesos; aproveche su infraestructura para promover mecanismos de dispersión que permitan la bancarización de beneficiarios, contribuya al acceso a los apoyos gubernamentales y disminuya el manejo de efectivo en la dispersión de dichos recursos, a fin de ofrecer servicios bancarios a los beneficiarios de los programas sociales y eliminar el manejo de dinero en efectivo en la dispersión de los recursos de dichos programas.

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. Constatar que, en 2020, el Banco del Bienestar implementó y promovió mecanismos de dispersión de los recursos de apoyos para contribuir a disminuir el manejo de dinero en efectivo de los programas gubernamentales.
2. Constatar que, en 2020, el Banco del Bienestar cumplió las metas relativas al incremento de su infraestructura bancaria y expandió la red de sucursales, módulos, cajeros automáticos, corresponsales y terminales punto de venta y que con ello aumentó la cobertura de dispersión de los recursos de programas gubernamentales.
3. Verificar que, en 2020, el Banco del Bienestar recibió y validó la información de los beneficiarios remitida por las entidades contratantes conforme a lo especificado en los convenios suscritos, con el propósito de realizar la dispersión y entrega de los recursos de los programas gubernamentales.
4. Constatar que, en 2020, el Banco del Bienestar cumplió con el proceso de dispersión de los recursos de los programas gubernamentales y realizó la entrega de los apoyos a los beneficiarios por medio de los mecanismos establecidos en los convenios suscritos con las entidades contratantes.

5. Constatar que, en 2020, el Banco del Bienestar realizó las conciliaciones con las entidades contratantes, mediante la concertación de la información necesaria para verificar el cumplimiento de los compromisos, los recursos solicitados para dispersión, los montos de entrega y los remanentes, conforme a los convenios de colaboración suscritos con las entidades contratantes.
6. Analizar la información reportada por el Banco del Bienestar, en la Cuenta Pública 2020 y en otros mecanismos de rendición de cuentas, sobre el proceso de dispersión de los recursos de apoyos a los beneficiarios de los programas gubernamentales.

Áreas Revisadas

Dirección General Adjunta de Banca Social 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. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: Ley Orgánica del Banco del Bienestar, artículos 3, párrafo primero, y 7, párrafo primero, fracción XII, y último párrafo; Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, Eje III Economía, Creación del Banco del Bienestar; Manual General de Organización del BANSEFI, Apartado IX-Objetivos y Funciones de las Áreas, numerales 1.1, función 2, de la Dirección General Adjunta de Banca Social, 1.1.1, función 7, de la Dirección de Sucursales, 1.1.1.3, función 1, de la Subdirección de Estrategia Comercial, 1.1.1.3.1, función 2, de la Gerencia de Estrategia Comercial, 1.1.1.4, función 10, de la Subdirección de Negocios y Corresponsales, 1.1.2. objetivo y función 2, de la Dirección de Canales Masivos, 1.1.2.1, funciones 5 y 6, de la Subdirección de Canales Alternos de Atención Masiva, 1.1.2.3, función 6, de la Subdirección de Soporte Operativo a Canales Alternos, 1.1.2.3.1, objetivo y funciones 4, 7, 8 y 9, de la Gerencia de Dispersión y Control; Manual Front Office de Programas Gubernamentales, 2.2 Políticas, Subproceso I. Políticas Generales, fracción 1; y Objetivos y Lineamientos del Sistema de Control Interno del Banco del Bienestar, numerales 20. Actividades de control, 21. Atributos de las actividades de control, Fracción I. Revisión de alto nivel al desempeño actual y 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.