

**Secretaría de Bienestar****Gastos de Operación de la Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores**

Auditoría De Cumplimiento: 2021-0-20100-19-0235-2022

Modalidad: Presencial

Núm. de Auditoría: 235

***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 2021 considerando lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF.

***Objetivo***

Fiscalizar la gestión financiera para verificar que el presupuesto asignado a los gastos de operación del programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores, se ejerció y registró conforme a los montos aprobados y de acuerdo con las disposiciones legales y normativas.

***Alcance***

	<b>EGRESOS</b>
	Miles de Pesos
Universo Seleccionado	1,866,507.7
Muestra Auditada	1,691,160.0
Representatividad de la Muestra	90.6%

El universo de 1,866,507.7 miles de pesos corresponde al presupuesto ejercido por la Dirección General para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores en el capítulo de gasto 3000 "Servicios Generales" correspondientes a los gastos de operación del programa presupuestario S176 Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores, de los cuales se seleccionó una muestra de 1,691,160.0 miles de pesos que representa el 90.6% de dicho universo. Vale mencionar que en dicho capítulo de gasto se encuentra el pago de los servicios que se contrataron para realizar la dispersión de apoyos monetarios a los beneficiarios del Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores, así como el pago de otros servicios inherentes al cumplimiento de los objetivos del citado programa, cuya integración se indica a continuación:

PRESUPUESTO DE GASTOS DE OPERACIÓN 2021  
CAPÍTULO DE GASTO 3000 "SERVICIOS GENERALES"  
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL BIENESTAR DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES  
(Miles de pesos)

Partida de gasto del capítulo 3000	Universo	Muestra	
	Importe	Importe	%
33901- Subcontratación de servicios con terceros	785,443.3	785,443.3	100.0%
33604- Impresión y elaboración de material informativo derivado de la operación y administración de las dependencias y entidades	469,686.4	469,686.4	100.0%
32502- Arrendamiento de vehículos terrestres, aéreos, marítimos, lacustres y fluviales para servicios públicos y la operación de programas públicos	230,279.3	230,279.3	100.0%
33903- Servicios integrales	205,751.0	205,751.0	100.0%
34101- Servicios bancarios y financieros	134,091.5	0.0	0.0%
33801- Servicios de vigilancia	17,814.9	0.0	0.0%
31801- Servicio postal	15,360.0	0.0	0.0%
32601- Arrendamiento de maquinaria y equipo	3,800.2	0.0	0.0%
37104- Pasajes aéreos nacionales para servidores públicos de mando en el desempeño de comisiones y funciones oficiales	2,194.5	0.0	0.0%
37504- Viáticos nacionales para servidores públicos en el desempeño de funciones oficiales	1,414.9	0.0	0.0%
37204- Pasajes terrestres nacionales para servidores públicos de mando en el desempeño de comisiones y funciones oficiales	308.6	0.0	0.0%
31902- Contratación de otros servicios	269.9	0.0	0.0%
37201- Pasajes terrestres nacionales para labores en campo y de supervisión	51.7	0.0	0.0%
37901- Gastos para operativos y trabajos de campo en áreas rurales	41.5	0.0	0.0%
<b>Total</b>	<b>1,866,507.7</b>	<b>1,691,160.0</b>	<b>90.6%</b>

FUENTE: Estado del Ejercicio del Presupuesto 2021, proporcionado por el ente fiscalizado mediante el oficio UAF/DGPP/410/2480/2022 del 20 de julio de 2022.

Los recursos objeto de revisión en esta auditoría se encuentran reportados en la Cuenta de la Hacienda Pública Federal del ejercicio 2021, en el Tomo III, apartado Información Presupuestaria en el “Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos en Clasificación Funcional-Programática”, en el Ramo 20 Bienestar, ejercidos por la Unidad Responsable 213 Dirección General para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores correspondientes al Programa Presupuestario S176 denominado “Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores”, por un importe total de 149,683,485.7 miles de pesos, de los cuales 2,094,204.5 miles de pesos corresponden a los gastos de operación del Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores, y de éstos, 1,866,507.7 miles de pesos corresponden al Capítulo de Gasto 3000 “Servicios Generales” objeto de la revisión.

### **Antecedentes**

El Programa S176 Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores tiene como objetivo mejorar la situación de protección social de toda la población adulta mayor de 65

años o más de edad, por medio del otorgamiento de apoyos económicos, siendo éste uno de los programas prioritarios de la actual administración pública.

En el marco del Sistema de Planeación Nacional, el programa se encuentra alineado con el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de julio de 2019, en su Eje "Política Social", objetivo Construir a un país con Bienestar, el cual tiene como propósito favorecer el acceso a mejores niveles de bienestar y revertir la situación de desigualdad social en México. Asimismo, dicho programa se vincula con los Objetivos Prioritarios, Estrategias Prioritarias y Líneas de Acción Puntuales del Programa Sectorial de Bienestar 2020-2024, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 26 de junio de 2020, de acuerdo con el Objetivo 1. Contribuir a garantizar un conjunto básico de derechos humanos de manera efectiva y progresiva comenzando por quienes más lo necesitan, Estrategia 1.2 Instrumentar las pensiones solidarias no contributivas, con pertinencia cultural, para personas con discapacidad y adultas mayores a fin de mejorar su bienestar, y con el Objetivo 2. Reducir las brechas de desigualdad socioeconómica entre territorios, Estrategia 2.1 Priorizar en la atención de los programas sociales a las personas que habiten en municipios y alcaldías marginados para disminuir sus niveles de marginación y Estrategia 2.3 Apoyar los esfuerzos de la Secretaría de Bienestar a través de los Módulos de Atención por medio de la atención e información coordinada y articulada a la población para el ejercicio de sus derechos.

Las Reglas de Operación del Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores para el ejercicio fiscal 2021 emitidas por Acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación el 22 de diciembre de 2020, disponen, en su numeral 5 "Gastos de Operación", que la Secretaría de Bienestar podrá destinar hasta el 3.6% del presupuesto autorizado al referido programa \$176 para el desarrollo de las diversas acciones asociadas con la planeación, operación, supervisión, seguimiento y evaluación externa de éste. Para el ejercicio 2021, los gastos de operación representaron el 1.4% del total aprobado en el citado Programa con un presupuesto ejercido de 2,094,204.5 miles de pesos, los cuales se ejecutaron en forma central mediante la contratación y pago de bienes y servicios, y de los que la Dirección General para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores tiene la responsabilidad de verificar, supervisar y aceptar.

La presente auditoría se orientó en la revisión de los recursos ejercidos de forma central por la Dirección General para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores (DGBPAM) por un importe de 2,094,204.5 de los cuales, específicamente, del monto de 1,866,507.7 miles de pesos que corresponden al pago de los servicios objeto de la revisión, inherentes éstos al cumplimiento de los objetivos del Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores registrados en las partidas de gasto 32502 - Arrendamiento de vehículos terrestres, aéreos, marítimos, lacustres y fluviales para servicios públicos y la operación de programas públicos; 33604 Impresión y elaboración de material informativo derivado de la operación y administración de las dependencias y entidades; 33901 - Subcontratación de servicios con terceros, y 33903 - Servicios integrales.

## **Resultados**

### **1. Evaluación del Control Interno**

Con base en el análisis de la documentación justificativa y comprobatoria del ejercicio de los recursos en el rubro de “Gastos de operación” del Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores, así como en la verificación a la implementación de los componentes que integran el sistema de control interno en los procesos de ejecución, ejercicio y pago de los servicios de dispersión de apoyos monetarios a los beneficiarios y pago de los servicios generales inherentes al cumplimiento de los objetivos del citado programa, se determinó lo siguiente:

En relación con el ambiente de control interno, la Secretaría de Bienestar informó que, por conducto de la Dirección de Planeación y Procedimientos, el Código de Ética de las personas servidoras públicas del Gobierno Federal se difundió mediante correo institucional; asimismo, que los servidores públicos que prestan sus servicios en dicha institución firman una “Carta compromiso” por medio de la cual reconocen el Código de Conducta de la Secretaría de Bienestar y las Reglas de Integridad, y aceptan conducir sus actuaciones en apego a la legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad, disciplina, objetividad, profesionalismo, integridad, eficacia y eficiencia.

Asimismo, se comprobó que en la dirección electrónica <https://www.gob.mx/bienestar/documentos/etica-e-integridad-249680>, además de la difusión de los documentos antes citados, se encuentran publicados los documentos siguientes: Protocolo, Prevención, Atención y Sanción del Hostigamiento y Acoso Sexual; Bases del Comité de Ética, Prevención de Conflictos de Interés; Bases de Creación, Operación y Funcionamiento de los Subcomités Permanentes y Temporales; Mecanismo de Quejas y el Programa Anual de Trabajo de los Comités de Ética.

Adicionalmente, la Secretaría de Bienestar informó que la Unidad de Ética, Integridad Pública y Prevención de Conflicto de Intereses de la Secretaría de la Función Pública, realizó, en 2021, el sondeo electrónico de la percepción respecto del cumplimiento de los documentos citados, de la cual se identifica la participación de 3,845 servidores públicos adscritos al ente fiscalizado, quienes respondieron el cuestionario electrónico habilitado en la dirección electrónica <https://www.participa.gob.mx/codigo-de-etica-apf-2021/>.

Por otra parte, el 13 de mayo de 2021, la Secretaría de Bienestar publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF) su Reglamento Interior, así como una modificación en el mismo medio el 31 de diciembre del mismo año, de cuyo análisis se identificó que para el despacho de los asuntos de su competencia se auxiliará de las Unidades Administrativas con los niveles siguientes: 2 Subsecretarías, 6 Unidades, 26 Direcciones Generales, 1 Órgano Administrativo Desconcentrado y 32 Delegaciones de Programas para el Desarrollo en las entidades federativas; no obstante, con la comparación de la estructura organizacional antes referida contra la del Manual de Organización General (MOG) publicado en el DOF el 12 de octubre de 2022, se observaron las variaciones siguientes:

## VARIACIONES EN LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA SECRETARÍA DE BIENESTAR

Reglamento de la Secretaría de Bienestar	Manual de Organización General (MOG)	Variaciones
<b>Unidades:</b>	<b>Unidades:</b>	
Para la Atención de Grupos Prioritarios;		Sin definición en el MOG
<b>Direcciones Generales:</b>	<b>Direcciones Generales:</b>	
Para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores;	De Atención a Grupos Prioritarios;	Variación en la nomenclatura
De Vinculación Legislativa y con Gobiernos Locales;	Sin definición en el MOG	Sin definición en el MOG
De Control y Seguimiento de Delegaciones y Módulos de Atención;	Sin definición en el MOG	Sin definición en el MOG
De Normatividad y Consulta;	Sin definición en el MOG	Sin definición en el MOG
De Operación Interinstitucional;	Sin definición en el MOG	Sin definición en el MOG

FUENTE: Reglamento Interior de la Secretaría de Bienestar y Manual de Organización General (MOG), publicados en el Diario Oficial de la Federación el 13 de mayo de 2021 con su reforma del 31 de diciembre y 12 de octubre de 2022, respectivamente.

Al respecto, la Secretaría de Bienestar precisó que la estructura orgánica descrita en dicho documento continúa con su proceso de su actualización a fin de incluir a las áreas antes citadas; sin embargo, a la fecha de cierre de la presente revisión (octubre de 2022), no proporcionó los documentos que demuestren la homologación de las áreas administrativas de conformidad con el Reglamento Interior, a pesar de que éste debió actualizarse en un plazo no mayor de 180 días naturales contados a partir de la publicación del Reglamento, plazo que venció el 8 de noviembre de 2021.

No obstante, se comprobó que las atribuciones de la Dirección General para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores (DGBPAM), descritas en el Reglamento Interior de la Secretaría de Bienestar, son compatibles con las funciones descritas en el Manual de Organización General (MOG) de la misma entidad a cargo de la Dirección General de Atención a Grupos Prioritarios (DGAGP); sin embargo, la denominación de la Unidad Responsable es distinta.

Cabe mencionar que con la finalidad de no duplicar las acciones que se determinen para la Secretaría de Bienestar debido a la falta de actualización del Manual de Organización General en relación con la estructura orgánica autorizada y registrada por la Secretaría de la Función Pública, así como con la estructura y atribuciones establecidas en el Reglamento Interior de la citada secretaría, la acción correspondiente a dicha observación se incorpora en la auditoría número 247 denominada Programa de Microcréditos para el Bienestar también practicada a la Secretaría de Bienestar con motivo de la fiscalización de la Cuenta Pública 2021.

Por otra parte, el ente fiscalizado informó que el Manual de Organización y Procedimientos (MOP) vigente durante el ejercicio 2021 presentó su última actualización el 18 de octubre de 2018; no obstante, en los ejercicios 2021 y 2022 se reformó el Reglamento Interior y el Manual General de Organización de la Secretaría de Bienestar, respectivamente, por lo que

dicho MOP debió actualizarse tanto en las funciones como en las definiciones de las áreas involucradas.

En el caso del componente de administración de riesgos, la Secretaría de Bienestar informó que, en colaboración con la Dirección General de Procesos y Estructuras Organizacionales (DGPEO), en 2021 elaboró la Matriz de Riesgos Institucional correspondiente al Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores (PPBPAM), de la cual obtuvo el Mapa de Riesgos del Programa, así como el Programa de Trabajo de Administración de Riesgos (PTAR), e identificó 10 factores de riesgo, de los cuales, 2 de ellos están asociados a los gastos de operación del PPBPAM, cuyo contenido, clasificación, factor de riesgo y descripción de la acción de control se describen a continuación:

- a) Reporte de compromisos generado con errores, con clasificación presupuestal, como factor de riesgo el de “mala planeación de las Unidades Responsables y problemas en los procesos de contratación y en el trámite del procedimiento de pago, para tener control respecto del comportamiento presupuestario por falta de información veraz”; finalmente, como acción de control, la revisión continua de los registros en el Sistema de Contabilidad y Presupuesto (SICOP), así como la interacción periódica con las Unidades Administrativas para el correcto registro de los compromisos, y como medio de verificación, los correos electrónicos de comunicación entre la Dirección General de Programación y Presupuesto y las Unidades Responsables respecto de las solicitudes para el correcto registro de los compromisos.
- b) Anexo técnico relacionado con la adquisición de bienes y/o contratación de servicios integrado ineficazmente, con clasificación administrativa, como factor de riesgo el desconocimiento por parte de los enlaces técnicos de las diversas Unidades Administrativas de la Secretaría de Bienestar respecto de las contrataciones de bienes o servicios que se pretenden adquirir; finalmente, como acción de control, la de impartir cursos de actualización en materia de adquisiciones, y como medio de verificación, las constancias de los cursos de capacitación y actualización en materia de adquisiciones.

Sin embargo, el ente fiscalizado no proporcionó evidencia documental de los medios de verificación, lo cual impactó en diversas deficiencias en las operaciones revisadas, tal como se describe en los resultados subsecuentes de este informe.

Respecto del componente de actividades de control, para el caso de los servicios para la dispersión de los apoyos monetarios a los beneficiarios del PPBPAM, el ente fiscalizado precisó que en la formalización de los convenios de colaboración celebrados entre la Secretaría de Bienestar, y el “Banco del Bienestar” y “Telecomunicaciones de México”, se estableció el compromiso de elaborar al final de cada instrucción de pago (Operativo bienestar), las conciliaciones de los apoyos efectivamente entregados a los beneficiarios del referido programa, mediante las cuales se da el seguimiento al ejercicio de los recursos, tanto de la entrega de la pensión a las personas adultas mayores como de los recursos erogados por gastos de operación asociados a dicha entrega.

Para el caso de los recursos erogados para la atención y pago de servicios indirectos que coadyuvan al cumplimiento de los objetivos del PPBPAM, los relacionados con el arrendamiento de vehículos de transporte terrestre y con la elaboración e impresión de material informativo y servicios integrales, las actividades de control para su contratación se encuentran en las disposiciones normativas en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios, en tanto que las relativas a la administración de los contratos y sus respectivos pagos, el ente fiscalizado se apoya en las disposiciones normativas en materia de presupuesto y de contabilidad gubernamental, así como en los propios contratos de prestación de servicios con sus respectivos anexos técnicos.

En el análisis de la información y documentación que sustentó el ejercicio de los recursos en 2021, se observó que los controles resultaron insuficientes, ya que, como se cita en los resultados 5 y 6 del presente informe, para el caso del ejercicio de recursos para los servicios de dispersión de los apoyos monetarios a los beneficiarios, se observó que el pago de comisiones no conserva una estructura cronológica y consecutiva entre el devengo y pago de los mismos, y para el caso de servicios indirectos, se identificó la falta de integración de los documentos que evidencian, a cabalidad, el devengo de los recursos, por lo que no se asegura la recepción de los servicios contratados.

En atención al componente de información y comunicación, la Secretaría de Bienestar precisó que el avance del ejercicio de los recursos del PPBPAM fue notificado de forma trimestral a la Cámara de Diputados mediante la Plataforma Nacional de Transparencia, de cuyo análisis se identificó la instalación de 9,448 comités de Contraloría Social sobre una meta anual de 9,600 en 2021, mediante los cuales se convocó a los derechohabientes Adultos Mayores y Auxiliares a participar en dichos comités, los cuales tienen como finalidad dar seguimiento, supervisión y vigilancia del cumplimiento de las metas y acciones, así como de la correcta aplicación de los recursos públicos.

Asimismo, informó que la Unidad Administrativa a cargo de los gastos de operación, objeto de la presente revisión, se apoya en los sistemas informáticos y registros estadísticos que procuran el análisis de los procesos operativos de adquisiciones de bienes y servicios, tales como el Sistema de Contabilidad y Presupuesto (SICOP) y Módulo de Adecuaciones Presupuestarias (MAP), los cuales forman parte del Sistema Integral de Administración Financiera Federal (SIAFF) administrado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, y los que reportan la situación financiera del ejercicio del presupuesto en la Cuenta de la Hacienda Pública Federal (CHPF) y en el Estado del Ejercicio del Presupuesto (EEP).

Finalmente, en el componente de supervisión se identificaron debilidades de control tal como se cita en los resultados 3, 4, 5, 6 y 7 del presente informe, debido a la falta de evidencia comprobatoria del devengo de los servicios contratados, además del pago de servicios en los que el ente fiscalizado no acreditó las características y sustento de éstos; asimismo, el ente fiscalizado informó que para el ejercicio 2021, los gastos de operación del Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores no fueron objeto de revisión interna y externa por parte del Órgano Interno de Control ni de otra instancia de evaluación y fiscalización.

Con base en lo descrito en el presente resultado, se determinó que el control interno para el ejercicio de los recursos en las partidas presupuestarias que integran los gastos de operación del programa “Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores” es insuficiente en su diseño, y que con base en los resultados incluidos en el presente informe, el impacto de su aplicación no asegura, a cabalidad, la correcta comprobación del ejercicio de los recursos.

En respuesta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el ente fiscalizado proporcionó información mediante la cual precisó que la actualización del Manual de Organización General se encuentra supeditada a los procesos y tiempos determinados por las entidades globalizadoras; no obstante, informó que se han realizado diversas acciones de seguimiento y atención de observaciones, últimas que fueron recibidas el 26 de octubre de 2022 por parte de las entidades globalizadoras; sin embargo, a la fecha de cierre de la presente revisión (Diciembre de 2022), no se aportó evidencia documental que acredite contar con la normativa actualizada de conformidad con los cambios y modificaciones descritos en el Reglamento Interior, del Manual de Organización General, y en el caso particular, del Manual de Organización y de Procedimientos de la Dirección General de Atención a Grupos Prioritarios, que, en este caso, debe estar alineado con la definición descrita en el Reglamento Interior respecto de la Dirección General de Bienestar de las Personas Adultas Mayores.

Por lo que hace a la falta de evidencia relacionada con los riesgos asociados a los gastos de operación descritos en el “Programa de Trabajo de Administración de Riesgos” proporcionado por el ente fiscalizado correspondiente al Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores, no se proporcionó información que evidencie documentalmente los medios de verificación a los que se refiere la matriz de riesgos institucional proporcionada por el ente fiscalizado durante el desarrollo de la auditoría en respuesta a los cuestionarios de control interno.

**2021-0-20100-19-0235-01-001 Recomendación**

Para que la Secretaría de Bienestar adopte mecanismos de control que aseguren la actualización del Manual de Organización y Procedimientos específico de la Dirección General para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores, en relación con las atribuciones descritas en el Reglamento Interior de la propia Secretaría de Bienestar publicado en el Diario Oficial de la Federación el 13 de mayo de 2021, con su última publicación del 31 de diciembre de 2021 en el mismo medio.

**2021-0-20100-19-0235-01-002 Recomendación**

Para que la Secretaría de Bienestar establezca mecanismos de control que aseguren documentar los medios de verificación que permitan reducir los riesgos asociados a los gastos de operación descritos en el Programa de Trabajo de Administración de Riesgos del Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores, consistentes en la revisión continua del registro de compromisos de gastos reportados en el Sistema de



Contabilidad y Presupuesto, así como en la impartición de cursos de capacitación en materia de adquisiciones entre las Unidades Administrativas involucradas.

## **2. Análisis Presupuestal**

El Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de noviembre de 2020, así como los oficios emitidos por la Unidad de Política y Control Presupuestario de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) durante el mes de diciembre de 2020, precisan que el presupuesto original autorizado para la ejecución del Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores (PPBPAM) fue de 135,662,096.1 miles de pesos, de los cuales, la Dirección General de Programación y Presupuesto (DGPP) comunicó a la Dirección General de Bienestar de las Personas Adultas Mayores (DGBPAM) su disponibilidad en el capítulo de gasto 4000 "Transferencias, Asignaciones, Subsidios y Otras Ayudas", con el fin de que ésta realice las gestiones necesarias para efectuar los movimientos de adecuación presupuestaria que tengan como fin cubrir los gastos requeridos para la implementación del PPBPAM, incluidos los que correspondan al pago de gastos de operación.

De lo anterior se comprobó que, durante el ejercicio 2021, la DGBPAM, en calidad de Unidad Administrativa responsable de la ejecución del PPBPAM, gestionó ante la DGPP el trámite para autorizar transferencias de recursos del capítulo de gasto 4000 "Transferencias, Asignaciones, Subsidios y Otras Ayudas" a los capítulos y partidas de gasto relacionados para el pago de bienes y servicios de gastos de operación por un importe neto de 4,020,624.9 miles de pesos, de los cuales, 3,619,060.4 miles de pesos, que equivalen al 90.0% del importe neto, se ejecutó de forma central mediante el pago de bienes y servicios, y de los que la DGBPAM tiene la responsabilidad de verificar, supervisar y aceptar.

Asimismo, en el análisis del Estado del Ejercicio del Presupuesto se constató que el presupuesto de 3,619,060.4 miles de pesos se integró con los recursos aplicados en los capítulos de gasto 1000 "Servicios personales" por 1,524,856.0 miles de pesos, 2000 "Materiales y suministros" por 227,696.7 miles de pesos, y 3000 "Servicios generales" por 1,866,507.7 miles de pesos, cifras que coinciden con las reportadas en la Cuenta de la Hacienda Pública Federal 2021 (CHPF), como se muestra a continuación:

COMPARACIÓN DE CIFRAS ENTRE EL EEP Y LA CHPF 2021

GASTOS DE OPERACIÓN

DIRECCIÓN GENERAL PARA EL BIENESTAR DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES  
(Miles de pesos)

	Presupuesto	EEP	CHPF	Variación
Aprobado		0.0	0.0	0.0
Ampliaciones	10,433,751.7			
Reducciones	6,814,691.3			
Modificado		3,619,060.4	3,619,060.4	0.0
Ejercido		3,619,060.4	3,619,060.4	0.0

FUENTE: Cuenta de la Hacienda Pública Federal 2021 alojado en la dirección electrónica [https://www.cuentapublica.hacienda.gob.mx/es/CP/Informacion\\_Presupuestaria-2021](https://www.cuentapublica.hacienda.gob.mx/es/CP/Informacion_Presupuestaria-2021) y Estado del Ejercicio del Presupuesto (EEP) de la Secretaría de Bienestar, proporcionado por el ente fiscalizado mediante el oficio UAF/DGPP/410/2480/2022 del 20 de julio de 2022.

Cabe precisar que el presupuesto ejercido en el capítulo de gasto 3000 “Servicios generales” por los referidos 1,866,507.7 miles de pesos, incluye 1,691,160.0 miles de pesos que corresponden a las partidas de gasto objeto de revisión, de las cuales, en el análisis de las Cuentas por Liquidar Certificadas (CLC) y de la relación de reintegros de recursos, se comprobó que el presupuesto se sustentó en la emisión y pago de 92 CLC por 1,695,296.3 miles de pesos y de 3 folios de reintegro por 4,136.3 miles de pesos.

Se constató que el ejercicio del presupuesto se tramitó con la adjudicación de 12 contratos de prestación de servicios de los cuales 2 corresponden a la dispersión de apoyos monetarios a los beneficiarios del Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores y 10 a servicios integrales de diversas necesidades y requerimientos respecto de los cuales la Secretaría de Bienestar celebró contratos para la prestación de los servicios siguientes: “Arrendamiento de vehículos; impresión y elaboración de material informativo del mencionado programa”; “Servicio integral de centro de contacto”; “Servicio integral de organización y servicios complementarios para el desarrollo del personal integrante del programa” y “Servicio integral de apoyo logístico para la difusión del programa”, como se muestra a continuación:

CONTRATOS ADJUDICADOS Y/O VIGENTES PARA EL EJERCICIO 2021  
PARTIDAS PRESUPUESTALES DEL CAPÍTULO 3000 "SERVICIOS GENERALES"  
QUE INTEGRA LA MUESTRA EN REVISIÓN  
DIRECCIÓN GENERAL PARA EL BIENESTAR DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES  
(Miles de pesos)

Partida de gasto	Concepto de gasto	Número de contrato	Importe
Gastos de operación aplicados para realizar la dispersión de apoyos monetarios			
33901 - Subcontratación de servicios con terceros	Servicio financiero para llevar a cabo la entrega directa en efectivo de apoyos monetarios a los beneficiarios del programa	DJN-SCOF-1C.10-02-2021-010	485,717.1
		DGAGP/002/2008	299,726.2
Pago de servicios integrales			
32502 - Arrendamiento de vehículos terrestres, aéreos, marítimos, lacustres y fluviales para servicios públicos y la operación de programas públicos	Arrendamiento de transporte vehicular terrestres	411.213.32502.068/2019	39,716.7
		411.213.32502.077/2019	632.4
		411.213.32502.074/2019	109.4
		411.213.32502.070/2019	131,352.4
33604 - Impresión y elaboración de material informativo derivado de la operación y administración de las dependencias y entidades	Impresión y elaboración de material informativo del programa	411.213.33604.116/2020	85,427.8
		411.213.33604.083/2021	384,258.6
33903 - Servicios integrales	Servicio integral de apoyo logístico para la difusión del programa	411.213.33903.132/2021	37,636.9
	Servicio integral de centro de contacto	411.213.33903.004/2020	165,098.1
	“Servicio integral de organización y servicios complementarios para el desarrollo del personal integrante del programa”	411.213.33903.126/2021	3,016.0
<b>Suma</b>			<b>1,691,160.0</b>

FUENTE: Cuentas por Liquidar Certificadas, Reintegros y Contratos adjudicados para la operación del Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores, vigentes en 2021, proporcionados por el ente fiscalizado, mediante el oficio UAF/DGPP/410/1153/2022 del 18 de abril de 2022.

El devengo de los bienes y servicios antes referidos se sustentó en el momento en que la DGBPAM comunicó a la DGPP la recepción a entera satisfacción de los bienes y servicios mediante formatos de “Instrucción de pago/Relación de comprobantes” y en los que, además de precisar el monto por pagar a los proveedores, anexó la evidencia comprobatoria de la prestación de los servicios requeridos y los Comprobantes Fiscales Digitales por Internet que identifican el concepto de pago, proceso en el que la DGPP verifica la integración de los documentos citados para realizar la emisión de las Cuentas por Liquidar Certificadas y que éstas puedan ser liquidadas mediante el Sistema Integral de Administración Financiera Federal (SIAFF), el cual realiza la afectación de la disponibilidad del presupuesto, de conformidad con la estructura programática que la DGPP registró en dicho sistema para tal efecto.

### 3. Compromiso y pago del servicio financiero para llevar a cabo la entrega directa en efectivo de apoyos monetarios a los beneficiarios del Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores por conducto del Banco del Bienestar

El Acuerdo por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores para el ejercicio fiscal 2021, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 22 de diciembre de 2020, describe, como objetivo específico, otorgar apoyos económicos a la población adulta mayor indígena o afromexicana de 65 años o más de edad, y a la población adulta mayor de 68 años o más de edad mexicana por nacimiento o naturalización, con domicilio actual en la República Mexicana, para lo cual la Secretaría de Bienestar desarrolló diversas acciones asociadas con la planeación, operación, supervisión, seguimiento y evaluación externa del Programa, de las cuales, en lo correspondiente a la etapa de operación, se identificó que la Secretaría de Bienestar, entre otros, suscribió en 2021 un Convenio de Colaboración con el Banco del Bienestar Sociedad Nacional de Crédito, vigente a partir de la fecha de su firma y hasta en tanto no se suscriba uno nuevo que lo sustituya, cuyo objeto es disponer de los servicios financieros para la dispersión de apoyos monetarios a los beneficiarios del Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores (PPBPAM) mediante la entrega directa de efectivo a éstos.

Con el análisis del citado convenio y su anexo se comprobó que, como contraprestación de los servicios para la dispersión de apoyos monetarios a los beneficiarios del PPBPAM, la Secretaría de Bienestar se comprometió a pagar las tarifas siguientes:

TARIFAS UNITARIAS POR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS 2021

Concepto	Tarifa + Impuesto al Valor Agregado (Pesos)
<b>Banco del Bienestar</b>	
Producción de medio (Tarjeta y papelería personalizada)	10.32
Dispersión a través de TESOFE (Mantenimiento mensual de cuenta)	5.16
Entrega directa en efectivo	1.47% sobre el monto dispersado
Entrega de apoyo en canal cerrado	1.6 % sobre el monto dispersado

FUENTE: Convenios de colaboración y anexos, proporcionados por el ente fiscalizado, mediante el oficio UAF/DGPP/410/2222/2022 del 1 de julio de 2022.

En la revisión del Estado del Ejercicio del Presupuesto de 2021 se identificó un gasto de 485,717.1 miles de pesos, registrado en la partida presupuestaria 33901 "Subcontratación de servicios con terceros", el cual se sustentó en 10 Cuentas por Liquidar Certificadas (CLC) y en las que se comprobó que la Dirección General de Bienestar de las Personas Adultas Mayores (DGBPAM), mediante formatos de "Instrucción de pago", remitió a la Dirección General de Programación y Presupuesto (DGPP) las solicitudes de trámite de pago al Banco del Bienestar, además de anexar los Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI) correspondientes a los conceptos de "entrega directa en efectivo" a los beneficiarios del PPBPAM aplicables a los ejercicios 2020 y 2021 con una tarifa de 1.47% sobre el monto emitido para dispersión, así como "producción de medio" consistente en la elaboración de

2.8 millones de tarjetas bancarias con chip para ser entregadas a los beneficiarios del referido programa con un costo unitario de 10.32 pesos, como se muestra a continuación:

PAGO DE SERVICIOS FINANCIEROS 2021  
BANCO DEL BIENESTAR  
(Miles de pesos)

Bimestre de pago / Concepto de pago	Monto de dispersión	Importe bruto del servicio	IVA del servicio	Importe pagado
<b>Ejercicio 2021</b>				
Enero - febrero 2021	4,632,296.2	68,094.8	10,895.1	78,989.9
Marzo - abril 2021	8,726,507.4	128,279.7	20,524.7	148,804.4
Mayo - junio 2021	0.0	0.0	0.0	0.0
Julio - agosto 2021	2,577,333.4	37,886.7	6,062.0	43,948.7
Septiembre - octubre 2021	5,295,064.4	77,837.4	12,454.0	90,291.4
Noviembre - diciembre de 2021	5,233,813.4	76,937.1	12,309.9	89,247.0
<b>Subtotal</b>	<b>26,465,014.8</b>	<b>389,035.7</b>	<b>62,245.7</b>	<b>451,281.4</b>
<b>Ejercicio 2020</b>				
Mayo - junio 2020	53,753.2	790.2	126.4	916.6
<b>Tarjetas bancarias</b>	2,800,000 piezas	28,896.0	4,623.4	33,519.4
<b>Total, facturado en 2021</b>		<b>418,721.9</b>	<b>66,995.5</b>	<b>485,717.4</b>
		<b>Ajuste por diferencia de pagos *</b>		<b>0.3</b>
		<b>Total, pagado en 2021</b>		<b>485,717.1</b>

FUENTE: Cuentas por Liquidar Certificadas, proporcionados por el ente fiscalizado mediante el oficio UAF/DGPP/410/1153/2022 del 18 de abril de 2022.

\* Variación entre el monto facturado y el pagado.

Del total facturado por 485,717.4 miles de pesos, en el mes de septiembre de 2022 se realizó la consulta de los CFDI en el portal electrónico de validación del Servicio de Administración Tributaria, de cuyo resultado se comprobó que se encuentran vigentes; sin embargo, en el análisis de la documentación justificativa y comprobatoria se observó lo siguiente:

- En el ejercicio de 451,281.4 miles de pesos correspondientes al pago de servicios financieros por la entrega directa en efectivo a los beneficiarios del PPBPAM aplicables al ejercicio 2021, se comprobó que dicho monto es consistente con la tarifa establecida en el Convenio de Colaboración vigente y se corresponde con el total emitido por la Secretaría de Bienestar para su dispersión a los beneficiarios previsto en los oficios de instrucción de pago enviados por la DGBPAM al Banco del Bienestar, así como en los documentos de conciliación de entrega de apoyos monetarios. No obstante, con la finalidad de verificar que los pagos realizados en 2021 se corresponden con el importe total emitido de dispersión de apoyos monetarios mediante la "Entrega directa en efectivo", se solicitó al ente fiscalizado la información relativa a los "Archivos nominales de los apoyos pagados, así como los no reclamados por los beneficiarios del Programa de Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores..." (*lay out*), información mediante la cual se registran los datos de identificación del pago a los beneficiarios del programa, tales como "Id" o número único identificador del beneficiario, nombre completo, Clave Única de Registro Nacional de Población, Registro Federal de Contribuyentes, entidad

federativa, localidad y municipio de ubicación del beneficiario, medio, forma y periodo de pago, además de la identificación del número de tarjeta bancaria o folio de entrega en efectivo, para lo cual el ente fiscalizado, en atención al requerimiento de información, proporcionó archivos de texto plano en formato “.txt” por cada uno de los “Operativos Bienestar” que la Secretaría de Bienestar ejecutó y pagó en 2021; sin embargo, con el análisis de dicho soporte documental se observó que carece de los elementos y características que acreditan el ejercicio de los recursos, ya que éstos no precisan los campos que delimitan e identifican los datos de emisión y pago de los apoyos monetarios a los beneficiarios por el importe de 451,281.4 miles de pesos, información que sustenta el cálculo para determinar el pago de dicho servicio financiero.

En atención a la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el ente fiscalizado informó que los archivos solicitados cuentan con la estructura requerida sin proporcionar evidencia documental adicional; no obstante, este Órgano de Fiscalización Superior confirmó con el Banco de Bienestar el número de los operativos y los montos de dispersión del programa y verificó la correspondencia de las cifras, por lo cual se atiende la observación.

La mecánica operativa para la entrega de los recursos a los beneficiarios del Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores señalada en las Reglas de Operación aplicables durante el ejercicio 2021, describe que el pago de la pensión será de forma bimestral; no obstante, en el análisis de los “Operativos Bienestar” pagados con recursos del presupuesto 2021, los cuales se corresponden con el monto por pagar de los servicios financieros, se observó que carecen de una relación cronológica y paralela a los bimestres de entrega de la pensión, ya que se identificaron variaciones significativas en cuanto al promedio de dispersión de apoyos, además de que en el bimestre de operación “Mayo – Junio” el ente fiscalizado no acreditó haber reportado el pago de servicios devengados, como se indica a continuación:

BIMESTRES E IMPORTES DISPERSADOS DURANTE EL EJERCICIO 2021  
(Miles de pesos)

Bimestres de operación	Monto de dispersión	% Variación respecto del promedio
Enero – Febrero	4,632,296.2	5.0
Marzo – Abril	8,726,507.4	98.0
Mayo – Junio	0.0	0.0
Julio – Agosto	2,577,333.4	-42.0
Septiembre – Octubre	5,295,064.4	20.0
Noviembre – Diciembre	5,233,813.4	19.0
<b>Promedio</b>	<b>4,410,835.8</b>	

FUENTE: Cuentas por Liquidar Certificadas, proporcionados por el ente fiscalizado mediante el oficio UAF/DGPP/410/1153/2022 del 18 de abril de 2022.

En respuesta a la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el ente fiscalizado aclaró que derivado de la emergencia sanitaria por el virus SARS-CoV2, en el mes de marzo de 2021 se adelantó el pago de la pensión correspondiente al bimestre de “Mayo- Junio”, motivo por el cual en el bimestre “Mayo-Junio” no se emitieron operativos de entrega de apoyos monetarios a los beneficiarios; por lo anterior, se atiende esta parte de la observación.

Asimismo, la mecánica operativa del pago de los servicios de entrega de apoyos monetarios a los beneficiarios del PPBPAM describe que al inicio de la ejecución del “Operativo Bienestar”, la Secretaría de Bienestar podrá pagar hasta el equivalente del 50.0% del costo de los servicios por devengar por el “Banco del Bienestar”, y el restante 50.0% será liquidado una vez concluido el operativo bienestar, aunado a que, durante el proceso, la Secretaría de Bienestar y el “Banco de Bienestar” formalicen los documentos conciliatorios de los recursos pagados y no reclamados por los beneficiarios del citado programa en el correspondiente operativo, además de que en el caso de resultar remanentes de recursos por apoyos de la pensión no reclamados, se acredite su reintegro. Al respecto, con el análisis del concepto de pago descrito en los CFDI que indican la prestación de los servicios en los bimestres de enero a diciembre de 2021 y en los que se constató el ejercicio de 451,281.4 miles de pesos, se observó que en el bimestre de “Julio – Agosto” los CFDI precisan el pago de los servicios correspondientes al segundo 50.0% del costo de los servicios devengados sin que por ello el ente fiscalizado haya acreditado los motivos de la omisión al registro y pago del complemento, o en su caso, la justificación correspondiente.

Después de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el ente fiscalizado informó que solicitó al proveedor la facturación de los servicios financieros correspondiente al primer 50.0% del bimestre “Julio -Agosto” de 2021 con lo que se ratifica la existencia de servicios financieros pendientes de pago y de los cuales no se demostró la notificación y registro ante la Secretaría de Hacienda y Crédito Público del pasivo circulante, además de que la Unidad Responsable de supervisar y dar seguimiento a los términos y condiciones del contrato de prestación de servicios financieros omitió verificar la entrega puntual de las facturas correspondientes, ya que la facturación referida, a la fecha de cierre de la presente revisión (Diciembre de 2022), presenta un desfase de 18 meses, considerando que dicha documentación debió complementarse en el mes de julio de 2021.

Respecto del pago de 916.6 miles de pesos de servicios financieros correspondientes a “Operativos Bienestar” aplicables al bimestre “Mayo – Junio” del ejercicio 2020, el ente fiscalizado no proporcionó evidencia documental que acredite el total del importe emitido por la Secretaría de Bienestar para su dispersión a los beneficiarios en dicho periodo, así como los documentos de conciliación de entrega de apoyos monetarios formalizados entre las partes citadas, establecido ello en el anexo C “Financiero” del Convenio de Colaboración para la entrega de apoyos económicos a los beneficiarios del PPBPAM.

Adicionalmente, la Secretaría de Bienestar no demostró el registro y notificación a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) del monto y características del pasivo circulante al cierre del ejercicio fiscal 2020, información que sustentaría el reconocimiento del compromiso y devengo de los servicios para ser pagados con presupuesto del ejercicio 2021.

En atención a la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el ente fiscalizado informó que la omisión de notificar el pasivo circulante en tiempo y forma se debe a que en el ejercicio 2020, la Unidad Responsable no detectó ni observó la falta de entrega de la factura correspondiente por parte del proveedor de servicios, rectificando dicha situación hasta marzo de 2021, momento en que la Secretaría de la Función Pública realizó una visita de inspección y emitió la recomendación correctiva; asimismo, el ente fiscalizado no proporcionó evidencia documental que acredite el total del importe emitido por la Secretaría de Bienestar para su dispersión a los beneficiarios en dicho periodo, ni los documentos de conciliación de entrega de apoyos monetarios formalizados entre las partes citadas establecido ello en el anexo C “Financiero” del Convenio de Colaboración para la entrega de apoyos económicos a los beneficiarios del PPBPAM.

Además, informó que, mediante circular número UAF/400/049/2022 del 23 de noviembre de 2022, invitó a todos los proveedores del Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores a entregar las facturas pendientes de pago del ejercicio fiscal 2022 a fin de que, en su caso, éstas se consideren como pasivo circulante de dicho ejercicio; asimismo, se proceda a la notificación a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público de conformidad con la normativa aplicable; sin embargo, la evidencia recibida carece de elementos que demuestren su difusión y recepción entre la Secretaría de Bienestar y los proveedores.

- Finalmente, respecto del importe de 33,519.4 miles de pesos que se sustenta en el CFDI que ampara el pago de servicios de producción de 2.8 millones tarjetas con chip para titulares beneficiarios del PPBPAM, el ente fiscalizado no acreditó, con evidencia documental, la entrega de las tarjetas con chip de conformidad con los procedimientos denominados “Solicitud de medios de pago” y “Entrega de tarjetas” descritos en el “Anexo Operativo y Técnico 2021” que forma parte del Convenio de Colaboración identificado con el número DJN-SCOF-1C.10-02-2021-010. Cabe precisar que en los mencionados procedimientos se precisan los pasos y procesos para la emisión y entrega de tarjetas bancarias a los beneficiarios, los cuales van desde que la Secretaría de Bienestar solicita la producción de dichos medios de pago, hasta que el Banco del Bienestar o la propia Secretaría hacen constar su entrega a los beneficiarios del programa.

En atención a la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el ente fiscalizado proporcionó información y documentación consistente en actas de entrega-recepción certificadas en las que se identificó que el Banco del Bienestar entregó a la Secretaría de Bienestar un total de 2,799,998 Kit’s de tarjetas



bancarias; sin embargo, de acuerdo con el proceso formalizado para tal caso, el ente fiscalizado no acreditó documentalmente los archivos electrónicos que demuestren la identificación de los beneficiarios a quienes se les entregaría dicho medio de pago, así como los oficios mediante los cuales la Secretaría de Bienestar solicitó la producción de dichos medios de pago e informó al Banco del Bienestar que el proceso de entrega a los beneficiarios lo ejecutaría esta dependencia, además del oficio y actas de entrega-recepción que acrediten la cantidad de tarjetas entregadas y no entregadas a los beneficiarios para su activación en los sistemas informáticos para la posterior dispersión de los apoyos monetarios de la pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores.

Lo anterior incumplió la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, artículos 52, primer párrafo, 53, 54, primer párrafo; el Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, artículos 66, fracciones I y III; el Convenio de colaboración para la entrega de apoyos monetarios con número DJN-SCOF-1C.10-02-2021-010 celebrado entre la Secretaría de Bienestar y el Banco del Bienestar el 15 de febrero de 2021; cláusulas novena y décima primera, así como su Anexo Operativo y Técnico 2021, numerales 1, Entrega Directa en Efectivo, 2, Solicitud de Medios de Pago y 3, Entrega de Tarjetas.

**2021-0-20100-19-0235-01-003 Recomendación**

Para que la Secretaría de Bienestar fortalezca los mecanismos de control que aseguren la integración de la documentación justificativa y comprobatoria del ejercicio de los recursos de gastos de operación, consistente en los archivos nominales tanto de los apoyos pagados como de los no reclamados por los beneficiarios del Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores, de acuerdo con los oficios de conciliación de entrega de apoyos monetarios en la modalidad de entrega de efectivo que corresponda.

**2021-0-20100-19-0235-01-004 Recomendación**

Para que la Secretaría de Bienestar fortalezca los controles que operan para los gastos de operación del Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores, a efecto de asegurar el pago continuo y cronológico de los servicios financieros para la entrega de apoyos monetarios a los beneficiarios del citado programa, de conformidad con el periodo y forma de entrega de apoyos formalizados en los instrumentos jurídicos.

**2021-0-20100-19-0235-01-005 Recomendación**

Para que la Secretaría de Bienestar fortalezca los mecanismos de control a efecto de asegurar que los gastos de operación del Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores en los que resulte la prestación de servicios pendientes de pago, éstos se registren y se notifique a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público respecto del monto y características del pasivo circulante al cierre del ejercicio fiscal aplicable.

**2021-0-20100-19-0235-01-006 Recomendación**

Para que la Secretaría de Bienestar fortalezca los mecanismos de control que aseguren la vigilancia sobre la emisión de las tarjetas bancarias con chip y se deje evidencia de su entrega a los beneficiarios del Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores, de conformidad con los procedimientos denominados "Solicitud de medios de pago" y "Entrega de tarjetas" descritos en el "Anexo Operativo y Técnico 2021", los cuales forman parte del Convenio de Colaboración con número DJN-SCOF-1C.10-02-2021-010.

**2021-9-20113-19-0235-08-001 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

La Auditoría Superior de la Federación emite la Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria para que el Órgano Interno de Control en la Secretaría de Bienestar o su equivalente realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente por las irregularidades de los servidores públicos que, en su gestión, omitieron integrar a las Cuentas por Liquidar Certificadas los archivos electrónicos nominales de la dispersión de los apoyos económicos a los beneficiarios del Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores, en los que además de identificar el total de recursos pagados y no pagados a los beneficiarios, se sustente la base cálculo de los gastos de operación por los servicios financieros devengados; además, de aquellos servidores públicos que, en su gestión, omitieron notificar a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público el detalle y características del pasivo circulante aplicable a los servicios financieros pendientes de pago al cierre de los ejercicios 2020 y 2021, en incumplimiento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, artículos 52, primer párrafo, 53 y 54, primer párrafo, y del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, artículo 66, fracciones I y III.

**2021-9-20113-19-0235-08-002 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

La Auditoría Superior de la Federación emite la Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria para que el Órgano Interno de Control en la Secretaría de Bienestar o su equivalente realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente por las irregularidades de los servidores públicos que, en su gestión, no acreditaron los archivos electrónicos que demuestren la identificación de los beneficiarios a quienes se les entregarían las tarjetas bancarias con chip, así como los oficios mediante los cuales la Secretaría de Bienestar solicitó la producción de dichos medios de pago e informó al banco del Bienestar que el proceso de entrega a los beneficiarios lo ejecutaría esa dependencia, además del oficio y actas de entrega-recepción que acrediten la cantidad de tarjetas entregadas y no entregadas a los beneficiarios para su activación en los sistemas informáticos para la posterior dispersión de los apoyos monetarios de la pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores, en incumplimiento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, artículo 52,

primer párrafo, y del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, artículo 66, fracciones I y III.

#### 2021-0-20100-19-0235-06-001 **Pliego de Observaciones**

Se presume un probable daño o perjuicio, o ambos, a la Hacienda Pública Federal por un monto de 916,600.08 pesos (novecientos dieciséis mil seiscientos pesos 08/100 M.N.), por la falta de evidencia que acredite el devengo de los servicios financieros pagados por la dispersión de apoyos económicos a los beneficiarios del Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores correspondientes a "Operativos Bienestar" aplicables al bimestre "Mayo - Junio" del ejercicio 2020 y pagado con recursos del presupuesto autorizado para el ejercicio 2021, además de que dicho monto no fue objeto de notificación a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público como pasivo circulante del ejercicio 2020 para su pago con recursos del 2021, en incumplimiento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, artículos 52, primer párrafo, 53, 54, primer párrafo, y del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, artículo 66, fracciones I y III.

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

Falta de evidencia comprobatoria del ejercicio de devengo de los servicios

#### **4. Compromiso y pago del servicio financiero para llevar a cabo la entrega directa en efectivo de apoyos monetarios a los beneficiarios del Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores por medio de Telecomunicaciones de México (TELECOMM)**

En agosto de 2008, la Secretaría de Bienestar formalizó un contrato de prestación de servicios con el Organismo Descentralizado del Gobierno Federal "Telecomunicaciones de México" para la entrega de apoyos económicos a los beneficiarios, el cual fue modificado mediante convenios celebrados en 2019 y 2021, de cuyo análisis se constató, entre otros, la actualización de la denominación de los programas sociales, entre ellos, el Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores (PPBPAM).

Con el análisis del citado contrato y de los convenios modificatorios y anexos se comprobó que, como contraprestación de los servicios para la dispersión de apoyos monetarios a los beneficiarios del PPBPAM, la Secretaría de Bienestar se comprometió a pagar las tarifas que se muestran a continuación:

TARIFAS UNITARIAS POR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS 2021

Concepto	Tarifa + Impuesto al Valor Agregado (Pesos)
<b>Telecomunicaciones de México</b>	
Pago en oficinas sede y/o puntos temporales	22.03
Cuota adicional por cantidad media situada excedente a \$1,200.00 pesos por evento u operativo	3.56

FUENTE: Convenios de colaboración y anexos, proporcionados por el ente fiscalizado mediante el oficio UAF/DGPP/410/2222/2022 del 1 de julio de 2022.

En la revisión del Estado del Ejercicio del Presupuesto para 2021 se identificó un gasto de 299,726.2 miles de pesos registrado en la partida presupuestaria 33901 “Subcontratación de servicios con terceros”, el cual se sustentó en 14 Cuentas por Liquidar Certificadas (CLC) en las que se comprobó que la Dirección General de Bienestar de las Personas Adultas Mayores (DGBPAM), mediante formatos de “Instrucción de pago”, remitió a la Dirección General de Programación y Presupuesto (DGPP) las solicitudes de trámite de pago a Telecomunicaciones de México, además de anexar los Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI) correspondientes a los conceptos de “pago en oficinas sede y/o puntos temporales” a los beneficiarios del PPBPAM aplicables al ejercicio 2020 y 2021, así como a la “cuota adicional por cantidad media situada excedente de enero a diciembre de 2020”, como se muestra a continuación:

BIMESTRES E INSTRUCCIONES DE PAGO  
(Miles de pesos)

Bimestres de operación	Número de instrucciones de pago	Importe
<b>Ejercicio 2021</b>		
Enero – Febrero	1,600,598	47,178.6
Marzo – Abril	1,617,678	47,682.0
Mayo – Junio	1,747,829	51,518.3
Julio – Agosto	14,623	431.0
Septiembre – Octubre	2,178,374	64,042.6
Noviembre – Diciembre	685,873	20,216.6
<b>Suma ejercicio 2021 (A)</b>	<b>7,844,975</b>	<b>231,069.1</b>
<b>Ejercicio 2020</b>		
Noviembre - Diciembre (B)	6	0.1
Excedente en el monto promedio ejercicio 2020 (C)	0	72,793.3
Reintegro de recursos no identificados (D)	0	4,136.3
<b>Total (A+B+C-D)</b>		<b>299,726.2</b>

FUENTE: Cuentas por Liquidar Certificadas, proporcionados por el ente fiscalizado mediante el oficio UAF/DGPP/410/1153/2022 del 18 de abril de 2022.

En el análisis de la documentación justificativa y comprobatoria se observó lo siguiente:

- Con la revisión de las CLC se comprobó que la DGBPAM, mediante formatos de “Instrucciones de pago”, remitió a la DGPP las solicitudes de pago a Telecomunicaciones de México por el importe de 303,862.5 miles de pesos, así como la notificación para aplicar tres reintegros de recursos por 4,136.3 miles de pesos a

favor de la Tesorería de la Federación (TESOFE), de lo que resultó un presupuesto neto ejercido y registrado en la partida de gasto 33901 “Subcontratación de servicios con terceros” de 299,726.2 miles de pesos. No obstante, respecto del importe del reintegro a la TESOFE, el ente fiscalizado no proporcionó evidencia documental que motive e identifique el número de “Operativo Bienestar” de pago correspondiente, ni acreditó la emisión y entrega del CFDI (Nota de crédito) que describa la cancelación de la obligación de pago a la que afectó el reintegro de los recursos.

Sobre el particular, el ente fiscalizado no proporcionó información para atender esta parte del resultado.

- Por lo que hace al ejercicio de 231,069.1 miles de pesos correspondientes al pago de servicios financieros por la dispersión de apoyos monetarios a los beneficiarios del PPBPAM en oficinas sede y/o puntos temporales aplicables al ejercicio 2021, se comprobó que dicho monto coincide con el total de instrucciones de pago emitidos por la Secretaría de Bienestar para su dispersión a los beneficiarios previsto en los oficios de instrucción de pago enviados por la DGBPAM a Telecomunicaciones de México, así como en los documentos de conciliación de entrega de apoyos monetarios. No obstante, con el análisis de dicha documentación justificativa y comprobatoria se observó que en los bimestres de “Septiembre – Octubre” y “noviembre – Diciembre”, los CFDI precisan el pago de los servicios de forma parcial al costo de los servicios devengados, sin que por ello el ente fiscalizado haya acreditado los motivos de la omisión al registro y pago del complemento, o en su caso, la justificación respectiva.

En respuesta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el ente fiscalizado proporcionó información mediante la cual acreditó que la Dirección General de Atención a Grupos Prioritarios comunicó a la Dirección General de Programación y Presupuesto de la Secretaría de Bienestar el detalle de los compromisos pendientes de pago con recursos del presupuesto del ejercicio 2021, en el que se identificaron 39,023.7 miles de pesos pendientes de pago en los bimestres observados; sin embargo, el citado monto difiere del importe de las facturas y operativos proporcionados por el ente fiscalizado, ya que por dicho periodo el monto pendiente de pago se ubicó en 31,194.0 miles de pesos.

No obstante, no se acreditó documentalmente la notificación a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público del pasivo circulante correspondiente al ejercicio 2021.

- Mediante la CLC número 2246 del 16 de diciembre de 2021 se ejerció un importe de 31,558.9 miles de pesos, que corresponde al pago de diversas facturas en las que se incluyó la factura número A-958715 que describe el pago de servicios correspondientes al bimestre de dispersión de apoyos monetarios de “Septiembre – Octubre” y el pago del operativo número 745 por un importe de 107.5 miles de pesos; no obstante, se comprobó que el mismo operativo se liquidó mediante las facturas

números A-960048 y A-960049 incluidas en la CLC número 2547 del 28 de enero de 2022, es decir, se realizó la gestión y pago de forma duplicada a TELECOMM.

En atención a la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el ente fiscalizado informó que el 7 de abril de 2022, TELECOMM reintegró a la TESOFE 136.9 miles de pesos correspondientes a la cancelación de la factura A-960049, la cual señaló que fue sustituida con las facturas A-961633 y A-961647 sin proporcionar la evidencia documental respectiva; por otra parte, el 30 de noviembre de 2022 se realizó la consulta en la plataforma de verificación de facturas del Sistema de Administración Tributaria y se comprobó que la factura número A-960049 continúa vigente, por lo que el ente fiscalizado no acreditó documentalmente si el reintegro de recursos corresponde efectivamente a la observación descrita, además de que el pago observado deriva de la factura número A-958715, la cual es distinta de la referida por la dependencia.

- Respecto de la consulta de los CFDI por el monto de 299,726.2 miles de pesos realizada en el mes de septiembre de 2022 en el portal electrónico de validación de facturas del Servicio de Administración Tributaria, se comprobó que se encuentran vigentes, excepto dos facturas que integran un importe de 21,647.6 miles de pesos, de las cuales el sistema reportó que dichos documentos se cancelaron en mayo de 2022, no obstante que, con base en los comprobantes, el ente fiscalizado acreditó el ejercicio de los recursos de 2021 y que el contrato de prestación de servicios no prevé los mecanismos de comunicación para cancelar y sustituir los Comprobantes Fiscales Digitales por Internet con la debida documentación y autorización por las partes que lo suscribieron.

Después de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el ente fiscalizado informó que los dos Comprobantes Fiscales Digitales por Internet fueron refactorados el 26 de mayo de 2022 con la factura número A-965816, de la cual se comprobó que efectivamente ésta sustituye a los CFDI observados.

- En la revisión del pago de los servicios a TELECOMM que se sustentan en Cuentas por Liquidar Certificadas, en CFDI y en “Operativos Bienestar” por un importe de 231,069.1 miles de pesos, se observó que los CFDI señalan el pago de una tarifa distinta de la descrita en el contrato de prestación de servicios número DGAGP/002/2008 celebrado en 2008, ya que en éste refiere la tarifa de 22.03 pesos por cada instrucción de pago en oficinas sede y/o puntos temporales, mientras que los CFDI se emitieron con una tarifa de 25.41 pesos, lo que representa una variación unitaria de 3.38 pesos, la cual multiplicada por los 7,844,975 recibos emitidos en 2021 resulta un importe de 30,758.6 miles de pesos (26,516.0 miles de pesos más I.V.A. por 4,242.6 miles de pesos) pagados en exceso al proveedor de servicios.

En atención a la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el ente fiscalizado documentó que la tarifa de 25.41 pesos corresponde a

---

la vigente para el periodo 2021 sustentado esto en los oficios que TELECOMM le notificó a la Secretaría de Bienestar al inicio de los años 2013 y 2014.

- Finalmente, con el fin de verificar que los pagos realizados en 2021 se corresponden con el total de recibos emitidos de dispersión de apoyos monetarios mediante la entrega directa de efectivo a los beneficiarios, se solicitó al ente fiscalizado lo siguiente: “Archivos nominales de los apoyos pagados así como los no reclamados por los beneficiarios del PPBPAM...” (*lay out*) información mediante la cual se registran los datos de identificación del pago a los beneficiarios, tales como “Id” o número único identificador del beneficiario, nombre completo, Clave Única de Registro Nacional de Población, Registro Federal de Contribuyentes, entidad federativa, localidad y municipio de ubicación del beneficiario, medio, forma y periodo de pago, además de la identificación del número de tarjeta bancaria o folio de entrega en efectivo, respecto de lo cual el ente fiscalizado, en atención al requerimiento de información, proporcionó archivos de texto plano en formato “txt” por cada uno de los “Operativos Bienestar” que la Secretaría de Bienestar ejecutó y pagó en 2021; sin embargo, en el análisis de dicho soporte documental se observó que carece de los elementos y características que acreditan el ejercicio de los recursos, ya que éstos no precisan los campos que delimitan e identifican los datos de emisión y pago de los apoyos monetarios a los beneficiarios por el importe de 231,069.1 miles de pesos, información que sustenta el cálculo para determinar el pago de dicho servicio financiero.

En atención a la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el ente fiscalizado informó que los archivos solicitados cuentan con la estructura requerida, lo cual es incorrecto; no obstante, se confirmó con TELECOMM el número de los operativos y los montos de dispersión del programa, y como resultado de ello se identificó que sus registros no incluyen la instrucción de dispersión de recursos a los beneficiarios de 6 operativos que integran un total de 254,238 recibos de pago, de los cuales, en 2021, la Secretaría de Bienestar liquidó 3,747.2 miles de pesos y de los que 17 corresponden al 100.0% y 254,221 al 50.0% del costo total de los servicios financieros prestados por TELECOMM; por lo anterior, el ejercicio de dicho importe carece de elementos que demuestren su devengo.

- Por otra parte, respecto del monto ejercido de 72,793.3 miles de pesos cuyas Cuentas por Liquidar Certificadas describen el pago por concepto de “excedente en el monto promedio” correspondiente al ejercicio 2020, el ente fiscalizado no acreditó su devengo respectivo con el detalle y características del cálculo del monto pagado a TELECOMM por dicho concepto, así como la conciliación final del ejercicio 2020 formalizada entre éste y la Secretaría de Bienestar que acredite las cifras de base mediante las cuales se determinó el importe de pago. Adicionalmente, no demostró el registro y notificación a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) del monto y características del pasivo circulante al cierre del ejercicio fiscal 2020, información que sustentara el reconocimiento del compromiso y devengo de los servicios para ser pagados con presupuesto del ejercicio 2021.

Sobre el particular, en atención a la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el ente fiscalizado proporcionó evidencia documental relativa a la comunicación que realizó la Dirección General de Atención a Grupos Prioritarios a la Dirección General de Programación y Presupuesto del detalle del pasivo circulante del ejercicio 2020, el cual incluyó el compromiso de pago TELECOMM por un monto de 42,579.7 miles de pesos; sin embargo, no se acreditó la correspondiente notificación a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Asimismo, informó que la tarifa aplicada para el pago continúa vigente desde 2014; sin embargo, no acreditó las conciliaciones de recibos de pago emitidas en 2020 que demuestren las cifras de cálculo mediante las cuales se determinó el monto pagado por el concepto de "Excedente en el monto promedio". Cabe precisar que las cifras de instrucciones de pago ejecutadas por el proveedor TELECOMM remitidas a esta Auditoría Superior de la Federación describen la ejecución de 8,133,192 instrucciones de pago, y la matriz de cálculo tomó como base un total de 9,709,551, es decir, presenta una variación de 1,576,359 instrucciones de pago que equivalen a 11,818.1 miles de pesos, incluido el Impuesto al Valor Agregado.

Lo anterior incumplió la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, artículos 52, primer párrafo, 53, 54, primer párrafo; el Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, artículo 66, fracción III; el Código Fiscal de la Federación, artículo 29-A, fracción IX, párrafo último, y del Contrato de prestación de servicios número DGAGP/002/2008 y sus convenios modificatorios celebrados entre la Secretaría de Bienestar y Telecomunicaciones de México en 2008, 2019 y 2021, cláusulas segunda, décima segunda y décima tercera.

**2021-0-20100-19-0235-01-007 Recomendación**

Para que la Secretaría de Bienestar fortalezca los mecanismos de control que aseguren la identificación respecto de la integración de los apoyos monetarios entregados a los beneficiarios del Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores, así como de los que no sean entregados por las instancias dispensoras para ser reintegrados a la Tesorería de la Federación; ello, a fin de sustentar cabalmente el cálculo y conciliación de los montos por pagar de gastos de operación por concepto de servicios financieros de dispersión de apoyos.

**2021-0-20100-19-0235-01-008 Recomendación**

Para que la Secretaría de Bienestar fortalezca los mecanismos de control a fin de asegurar que el pago de gastos de operación de servicios por la entrega de apoyos monetarios a los beneficiarios del Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores se corresponda con la conciliación de los "Operativos Bienestar" emitidos por la Secretaría de Bienestar.



**2021-0-20100-19-0235-01-009 Recomendación**

Para que la Secretaría de Bienestar fortalezca los mecanismos de control que aseguren la identificación, a cabalidad, de la mecánica de cálculo para el pago del concepto de "Excedente en el monto promedio" de servicios para la entrega de apoyos monetarios a los beneficiarios del Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores, así como precisar los medios de verificación que así lo demuestren.

**2021-0-20100-19-0235-01-010 Recomendación**

Para que la Secretaría de Bienestar fortalezca los mecanismos de control que aseguren el pago de servicios financieros por la entrega de apoyos económicos a los beneficiarios del Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores, de conformidad con los Operativos bienestar efectivamente registrados y pagados por las instancias liquidadoras.

**2021-9-20113-19-0235-08-003 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

La Auditoría Superior de la Federación emite la Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria para que el Órgano Interno de Control en la Secretaría de Bienestar o su equivalente realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente por las irregularidades de los servidores públicos que, en su gestión, no acreditaron fehacientemente el reintegro de recursos a la Tesorería de la Federación del pago duplicado de servicios financieros correspondientes a la factura número A-958715, en incumplimiento del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, artículo 66, fracción III.

**2021-0-20100-19-0235-06-002 Pliego de Observaciones**

Se presume un probable daño o perjuicio, o ambos, a la Hacienda Pública Federal por un monto de 11,818,089.53 pesos (once millones ochocientos dieciocho mil ochenta y nueve pesos 53/100 M.N.), por el pago en exceso al proveedor de servicios Telecomunicaciones de México por concepto "Excedente en el monto promedio", ya que de acuerdo con las Cuentas por Liquidar Certificadas en las que se encuentra anexa la matriz de cálculo respectiva, se describe el pago sobre un total de 9,709,551 instrucciones de pago ejecutadas por el proveedor en el ejercicio 2020; sin embargo, de conformidad con la información recibida por parte de Telecomunicaciones de México, se identificó que, durante 2020, el proveedor de servicios ejecutó 8,133,192 instrucciones de pago, es decir, presenta una variación en demasía de 1,576,359 instrucciones de pago que corresponden al monto observado y pagado con el presupuesto del ejercicio 2021, en incumplimiento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, artículo 52, primer párrafo; del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, artículo 66, fracción III, y del Contrato de prestación de servicios número DGAGP/002/2008 y sus

convenios modificatorios celebrados entre la Secretaría de Bienestar y Telecomunicaciones de México en 2008, 2019 y 2021, cláusulas segunda, décima segunda y décima tercera.

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

Insuficientes mecanismos de control interno en la supervisión

#### **2021-0-20100-19-0235-06-003 Pliego de Observaciones**

Se presume un probable daño o perjuicio, o ambos, a la Hacienda Pública Federal por un monto de 3,747,159.34 pesos (tres millones setecientos cuarenta y siete mil ciento cincuenta y nueve pesos 34/100 M.N.), por la falta de documentación comprobatoria del devengo de los servicios financieros de entrega de apoyos económicos a los beneficiarios del Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores determinado de la comparativa realizada entre los "Operativos bienestar" mediante los cuales se determinó el importe de los gastos de operación, contra el reporte de las instrucciones de pago recibidas de Telecomunicaciones de México en 2021 correspondientes a dicho Programa, de lo cual se identificó que en las citadas instrucciones de pago no se incluye la dispersión de recursos a los beneficiarios de 6 operativos que integran un total de 254,238 recibos de pago, de los cuales, en 2021, la Secretaría de Bienestar pagó 17 al 100.0% y 254,221 al 50.0%, en incumplimiento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, artículo 52, primer párrafo, y del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, artículo 66, fracción III.

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

Deficiencias de control interno en la supervisión

#### **5. Arrendamiento de transporte vehicular terrestre**

En el análisis de 45 Cuentas por Liquidar Certificadas emitidas durante el ejercicio 2021 que afectaron la partida de gasto 32502 "Arrendamiento de Vehículos terrestres, aéreos, marítimos, lacustres y fluviales para servicios públicos y la operación de programas públicos" por un importe de 230,279.3 miles de pesos, se comprobó que éstas se soportan en cinco contratos plurianuales de 2019 a 2022, como se muestra a continuación:

PRESUPUESTO EJERCIDO 2021  
ARRENDAMIENTO DE TRANSPORTE VEHICULAR TERRESTRES DENTRO DEL TERRITORIO NACIONAL

Procedimiento de contratación	Núm. de contrato	Bienes arrendados:	Cantidad de bienes	Cantidad de CLC	Importe (Miles de pesos)
Licitación Pública Electrónica de carácter Nacional Consolidada número LA-006000998-E170-2019	411.213.32502.068/2019	Sedan	498	12	39,716.7
	411.213.32502.077/2019	Camioneta Van de Pasajeros	3	12	632.4
	411.213.32502.074/2019	Motocicleta	2	1	109.4
	411.213.32502.070/2019	Pick up 4x2	839	11	131,352.4
Adjudicación Directa	411.213.32502.232/2019	Camionetas Pick Up doble cabina 4x4	461	9	58,468.4
<b>SUMA</b>			<b>1,803</b>	<b>45</b>	<b>230,279.3</b>

FUENTE: Cuentas por Liquidar Certificadas y documentación soporte, proporcionadas por el ente fiscalizado con el oficio UAF/DGPP/410/1153/2022 del 18 de abril de 2022.

Al respecto, se comprobó que cuatro de los contratos plurianuales que amparan el registro del presupuesto en la partida de gasto 32502 "Arrendamiento de Vehículos terrestres, aéreos, marítimos, lacustres y fluviales para servicios públicos y la operación de programas públicos" se realizaron mediante el procedimiento de contratación de Licitación Pública Electrónica de carácter Nacional Consolidada, mientras que el contrato restante fue formalizado mediante el proceso de adjudicación directa en cuyo proceso se verificó la aprobación del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (CAAS), con número de acuerdo CAAS/BIENESTAR 30/2019, sin que se determinaran observaciones.

Adicionalmente, en la revisión de los expedientes de contratación se comprobó la integración a éstos del documento de garantía otorgada a favor de la Tesorería de la Federación para el cumplimiento de las obligaciones contractuales aplicables al ejercicio 2021, con excepción de la referente a los contratos números 411.213.32502.068/2019 y 411.213.32502.077/2019. Por otra parte, respecto de las pólizas de fianza acreditadas mediante el portal electrónico de la "Asociación Mexicana de Instituciones de Garantías - AMIG", se constató que se encontraban vigentes para dicho ejercicio fiscal.

Después de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el ente fiscalizado no proporcionó información que aclare la ausencia de las referidas garantías de cumplimiento.

Asimismo, se comprobó que el presupuesto ejercido de 230,279.3 miles de pesos se sustentó en formatos de instrucción de pago que describen los datos de identificación del instrumento jurídico que origina el compromiso de pago, así como el proveedor adjudicado, el concepto y monto de pago, el periodo en el que se devengaron los servicios, los Comprobantes Fiscales Digitales por Internet que identifican el tipo de arrendamiento, el número de contrato, el periodo de devengo de los servicios y el monto por unidad y neto del arrendamiento, además de la relación de vehículos puestos a disposición de la Secretaría de Bienestar emitida por el proveedor, de la cual el administrador del contrato aprobó la entrega de los bienes y servicios a satisfacción en tiempo y forma.

Con el fin de verificar que los CFDI que sustentan el ejercicio de los recursos se encuentran vigentes en los controles del Sistema de Administración Tributaria (SAT), se consultó el

portal electrónico de validación de facturas del SAT y se comprobó que éstos se reportan con el estatus de vigente.

Adicionalmente, con el análisis de las facturas anexas a las Cuentas por Liquidar Certificadas y de la información comprobatoria del ejercicio de los recursos correspondiente a los contratos con números 411.213.32502.070/2019 y 411.213.32502.232/2019, se determinó lo siguiente:

- El ejercicio de los recursos del ejercicio 2021 integra el pago mensual de los meses de enero a noviembre y de enero a septiembre de 2021, respectivamente, por un importe de 189,820.8 miles de pesos, del cual el ente fiscalizado proporcionó las CLC, los CFDI y las relaciones que describen la entrega de los bienes y servicios en tiempo y forma, estas últimas con firma del administrador de contrato que demuestran el devengo y pago de los servicios prestados en dicho periodo; sin embargo, en lo correspondiente a los meses restantes, se revisó la documentación comprobatoria del pago a los proveedores por un importe de 23,711.4 miles de pesos de los que se observó que corresponden al presupuesto del ejercicio 2022, y respecto de lo cual el ente fiscalizado no acreditó, con evidencia documental, la notificación a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) del monto y características del pasivo circulante al cierre del ejercicio fiscal 2021, así como su registro contable, con lo cual se reconocería la obligación de pago al proveedor de servicios con recursos del ejercicio fiscal siguiente al que se devengaron los bienes y servicios.

En respuesta de lo anterior, después de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el ente fiscalizado proporcionó evidencia documental mediante la cual la Dirección General de Atención a Grupos Prioritarios comunicó a la Dirección General de Programación y Presupuesto de la Secretaría de Bienestar el detalle de los compromisos que quedaron pendientes de pago con recursos del presupuesto del ejercicio 2021; sin embargo, no se acreditó documentalmente la notificación a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

- Los proveedores de servicios emitieron CFDI (Notas de crédito) que integran un importe de 7,780.0 miles de pesos correspondientes a deductivas por incumplimientos parciales o deficiencias en las obligaciones convenidas; sin embargo, la Secretaría de Bienestar no acreditó las características y tipo de deducción que comprueban el cálculo y su aplicación efectiva a dichos proveedores.

Sobre el particular, con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el ente fiscalizado proporcionó los documentos que identifican las características de las deductivas aplicadas mediante las cuales se comprobó que la mecánica de cálculo se corresponde con los términos establecidos en los contratos de prestación de los servicios correspondientes, por lo que se atiende esta parte de la observación.

Respecto del contrato de prestación de servicios con número 411.213.32502.074/2019 que tiene como objeto el arrendamiento de “Motocicletas” con vigencia de septiembre de 2019 a agosto de 2022, se pagaron 190.4 miles de pesos en 2021; no obstante, la documentación justificativa y comprobatoria corresponde al arrendamiento del periodo de enero a diciembre de 2020, sin que por ello el ente fiscalizado haya acreditado la notificación a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) respecto del monto y características del pasivo circulante al cierre del ejercicio fiscal anterior, así como su registro contable, con lo cual se reconocería la obligación de pago al proveedor de servicios con recursos del ejercicio fiscal siguiente al que se devengaron los bienes y servicios de conformidad con la normativa aplicable. Además, en lo correspondiente al ejercicio 2021, el ente fiscalizado no proporcionó evidencia documental que compruebe el devengo de los servicios en dicho año, y en su caso, la notificación a la SHCP del registro y características del pasivo circulante que correspondería de acuerdo con el compromiso descrito en el instrumento jurídico, o bien, la cancelación anticipada de éste.

Al respecto, en atención a la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el ente fiscalizado proporcionó evidencia documental que muestra la comunicación que realizó la Dirección General de Atención a Grupos Prioritarios a la Dirección General de Programación y Presupuesto de la Secretaría de Bienestar respecto del detalle del pasivo circulante del ejercicio 2020 y 2021, del cual se identificó el compromiso de pago al proveedor de servicios por un monto de 109.4 miles de pesos y de 111.2 miles de pesos, respectivamente; sin embargo, no se acreditó la correspondiente notificación a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Con el fin de verificar documentalmente que los vehículos en arrendamiento se encuentran en resguardo del personal adscrito a la Dirección General para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores, como área administrativa que tiene a su cargo la responsabilidad de verificar que los bienes se presten en tiempo y forma, el ente fiscalizado no acreditó, con evidencia documental, los formatos de resguardo y asignación de bienes que identifiquen los datos de los servidores públicos a quienes se les asignaron dichos bienes en 2021.

En atención a la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el ente fiscalizado proporcionó formatos de resguardo de vehículos de los cuales se comprobó que el personal resguardante colabora con la implementación de las acciones del Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores, por lo que se atiende esta parte de la observación.

Finalmente, la normativa aplicable señala que los ejecutores de gasto deberán incluir en los informes trimestrales un reporte sobre el monto total erogado durante el ejercicio fiscal vigente, así como las provisiones correspondientes en sus anteproyectos de presupuesto para el siguiente ejercicio fiscal. Al respecto, el ente fiscalizado proporcionó los reportes enviados a la Cámara de Diputados mediante la Plataforma Nacional de Transparencia de los cuales se identificó que éstos describen las acciones y reporte de avance en el ejercicio del presupuesto correspondiente al concepto de entrega de apoyos monetarios a los beneficiarios del Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores, es

decir, relacionado con el tema del ejercicio de subsidios como rubro sustantivo de éste; no obstante, no se incluye el reporte del ejercicio de recursos de contratos plurianuales.

De lo anterior, el ente fiscalizado no proporcionó información para aclarar esta parte de lo observado.

**2021-0-20100-19-0235-01-011 Recomendación**

Para que la Secretaría de Bienestar fortalezca los mecanismos de control a fin de asegurar que los expedientes que sustenten el ejercicio de los gastos de operación del Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores se integren de conformidad con la normativa aplicable, particularmente en lo correspondiente a las garantías de cumplimiento de los contratos adjudicados.

**2021-0-20100-19-0235-01-012 Recomendación**

Para que la Secretaría de Bienestar fortalezca los mecanismos de control que aseguren reportar en los informes trimestrales que se envíen a la Cámara de Diputados, el monto total erogado durante el ejercicio fiscal vigente de los contratos celebrados de forma plurianual.

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

Resultado 3 - Acción 2021-0-20100-19-0235-01-005

**6. Impresión y elaboración de material informativo**

En el análisis del Estado del Ejercicio del presupuesto de 2021, se identificó que la Dirección General para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores (DGBPAM) reportó, en la partida de gasto 33604 "Impresión y elaboración de material informativo derivado de la operación y administración de las dependencias y entidades", un importe ejercido de 469,686.4 miles de pesos, de los cuales, las Cuentas por Liquidar Certificadas, los Comprobantes Fiscales Digitales por Internet y los formatos de instrucción de pago, describen los servicios de impresión y elaboración de material informativo del Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores (PPBPAM), como se indica a continuación:

EJERCICIO DE RECURSOS 2021		
PARTIDA DE GASTO 33604 "IMPRESIÓN Y ELABORACIÓN DE MATERIAL INFORMATIVO DERIVADO DE LA OPERACIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES"		
Contrato	CLC	Importe (Miles de pesos)
411.213.33604.116/2020	4	85,427.8
411.213.33604.083/2021	4	384,258.6
Suma	8	469,686.4

FUENTE: Cuentas por Liquidar Certificadas y documentación soporte, proporcionadas por el ente fiscalizado con el oficio UAF/DGPP/410/1153/2022 del 18 de abril de 2022.

Con el fin de verificar que los CFDI que sustentan el ejercicio de los recursos se encuentran vigentes en los controles del Sistema de Administración Tributaria (SAT), se consultó el portal electrónico de validación de facturas del SAT y se comprobó que éstos se reportan con estatus de vigente.

Asimismo, de acuerdo con lo descrito en el contrato de prestación de servicios así como en el anexo técnico formalizado entre la Secretaría de Bienestar y el proveedor de servicios, se identificó el procedimiento para acreditar el cumplimiento de la entrega de los materiales de impresión, el cual señala que el administrador del contrato deberá enviar las fichas técnicas de los impresos requeridos, así como autorizar la prueba de impresión. Adicionalmente, el proveedor de servicios deberá entregar el acuse de recibo que identifique la cantidad de bienes entregados, la fecha de recepción, y el nombre, cargo y firma del servidor público que verificó, supervisó y aceptó dicha entrega, documental con la que la Secretaría de Bienestar procedería a su pago junto con la entrega de los CFDI correspondientes.

De lo anterior se comprobó que el ente fiscalizado contó con los CFDI y formatos de remisión de bienes elaborados por el proveedor de servicios que contienen la cantidad y descripción de los materiales entregados a la Secretaría de Bienestar, así como el nombre, la fecha y la firma de la persona que recibió los materiales de conformidad; no obstante, se observó que el formato de remisión no incluyó la denominación del cargo del servidor público, ni se acreditó la evidencia documental de la notificación y aprobación de las fichas técnicas de impresión, conjuntamente con las muestras de impresión, y tampoco la justificación para recibir los bienes en el lugar distinto del establecido para tal efecto, conforme a la forma de entrega de los bienes establecida en el anexo técnico de los contratos de prestación de servicios números 411.213.33604.116/2020 y 411.213.33604.083/2021.

En respuesta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el ente fiscalizado proporcionó diversos oficios con el nombre y cargo del servidor público designado para fungir como administrador de los contratos de referencia, de los cuales se comprobó su correspondencia con los datos de recepción de materiales descritos en los formatos de remisión anexos a los CFDI pagados; asimismo, informó que el lugar de entrega descrito en los formatos de remisión corresponde al domicilio fiscal de la Secretaría; sin embargo, los bienes se recibieron en el lugar establecido en los contratos de prestación de servicios que es distinto al de la Secretaría; sin embargo no proporcionó evidencia documental que lo demuestre.

Adicionalmente, proporcionó oficios mediante los cuales se identificó la solicitud y autorización por parte de la Dirección General de Atención a Grupos Prioritarios para ejecutar el proceso de impresión de los materiales requeridos para la difusión del Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores; sin embargo, no remitió evidencia documental que demuestre la entrega de las muestras de impresión tal como lo establece el contrato y anexo técnico formalizado para tal efecto.

**2021-0-20100-19-0235-01-013 Recomendación**

Para que la Secretaría de Bienestar fortalezca los mecanismos de control que aseguren la entrega de los bienes de impresión en tiempo y forma, de conformidad con las obligaciones contractuales y mecánica operativa formalizadas para tal fin en los contratos adjudicados.

**7. Servicios integrales**

En el análisis del Estado del Ejercicio del Presupuesto del 2021 se identificó que la Dirección General para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores (DGBPAM) reportó en la partida de gasto 33903 “Servicios Integrales”, un importe ejercido de 205,751.0 miles de pesos, de los cuales, las Cuentas por Liquidar Certificadas (CLC), los Comprobantes Fiscales Digitales por Internet y los formatos de instrucción de pago, describen los servicios integrales correspondientes a la contratación de un “Servicio integral de centro de contacto”, así como del “Servicio integral de apoyo logístico para la difusión del programa” y del “Servicio integral de organización y servicios complementarios para el desarrollo del personal integrante del programa”, como se indica a continuación:

EJERCICIO DE RECURSOS 2021  
PARTIDA DE GASTO 33903 “SERVICIOS INTEGRALES”

Contrato	Concepto	CLC	Importe (Miles de pesos)
411.213.33903.132/2021	Servicio integral de apoyo logístico para la difusión del programa	1	37,636.9
411.213.33903.004/2020	Servicio integral de centro de contacto	13	165,098.1
411.213.33903.126/2021	Servicio integral de organización y servicios complementarios para el desarrollo del personal integrante del programa	1	3,016.0
Suma		15	205,751.0

FUENTE: Cuentas por Liquidar Certificadas y documentación soporte, proporcionadas por el ente fiscalizado con el oficio UAF/DGPP/410/1153/2022 del 18 de abril de 2022.

Con el fin de verificar que los CFDI que sustentan el ejercicio de los recursos se encuentran vigentes en la plataforma del Sistema de Administración Tributaria (SAT), se consultó el portal electrónico de validación de facturas y se comprobó que éstos se reportan con estatus de vigente.

Asimismo, en el análisis de los términos y condiciones formalizadas entre la Secretaría de Bienestar y los proveedores respecto del “Servicio integral de apoyo logístico para la difusión del programa”, “Servicio integral de centro de contacto” y del “Servicio integral de organización y servicios complementarios para el desarrollo del personal integrante del programa”, se identificó el compromiso por parte de los proveedores de entregar pólizas de garantía de cumplimiento equivalente al 10.0% del monto total del contrato, respectivamente, de las cuales, en la revisión efectuada de los expedientes de contratación, se constató únicamente la existencia de la garantía de cumplimiento de los contratos números 411.213.33903.132/2021 y 411.213.33903.126/2021, pero no así para el caso del contrato número 411.213.33903.004/2020 del cual, por ser un contrato plurianual,



correspondería entregar la equivalente al ejercicio 2021; adicionalmente, en los contratos números 411.213.33903.132/2021 y 411.213.33903.126/2021 se identificó la obligación por parte de los proveedores de entregar la póliza de seguro de Responsabilidad Civil, de lo cual el ente fiscalizado no acreditó su cumplimiento.

En atención a la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el ente fiscalizado no proporcionó los documentos que demuestren el cumplimiento y resguardo documental de las pólizas de Responsabilidad Civil, mientras que del contrato número 411.213.33903.126/2021, proporcionó un formato de adhesión a una póliza de seguros, la cual carece de elementos de identificación que permitan su verificación y vigencia, además de que hace referencia a un número de póliza de cumplimiento distinta de la presentada en primera instancia.

Respecto del contrato número 411.213.33903.132/2021, el cual tiene por objeto la prestación del “Servicio integral de apoyo logístico para la difusión del programa” consistente en la organización, logística, producción y diseño de actividades interinstitucionales para la celebración de servicios regionales por realizarse en territorio nacional que cuenten con un protocolo que garantice las condiciones de accesibilidad y que incluya medidas para la adecuación del ambiente físico, social y de comunicación a las necesidades específicas de forma eficaz y práctica que faciliten la difusión, divulgación y conocimiento de los requisitos y beneficios otorgados por el programa, se identificaron los términos y condiciones mediante los cuales el proveedor de servicios y la Secretaría de Bienestar darían cumplimiento a las obligaciones contractuales siguientes:

1. El administrador del contrato deberá enviar, mediante correo electrónico, la orden de servicio con la información y necesidades relacionadas para puesta en marcha de los eventos para la atención de los beneficiarios del Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores.
2. El proveedor deberá entregar cotización de los servicios requeridos, detallando los costos y gastos por realizar.
3. El administrador del contrato deberá verificar que los bienes y cantidades solicitadas corresponden a los ofertados, así como constar que los precios unitarios correspondan a los presentados por el proveedor de servicios en su propuesta económica, para así proceder a su autorización.
4. El administrador del contrato deberá verificar, supervisar y aceptar, en su caso, la ejecución de la orden de servicio.
5. El proveedor deberá entregar los testigos que documenten los servicios prestados en tiempo y forma (memoria fotográfica).

Al respecto, en el análisis de la información y documentación que sustenta el ejercicio de los recursos, el ente fiscalizado acreditó la emisión y pago de dos Cuentas por Liquidar Certificadas, las que, de acuerdo con los CFDI anexos a éstas, se comprobó que corresponden a la puesta en operación de 33 servicios integrales de apoyo logístico para la difusión del PPBPAM; sin embargo, no acreditó evidencia documental que constate el cumplimiento de las cinco obligaciones contractuales citadas anteriormente.

Al respecto, en atención a la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el ente fiscalizado proporcionó evidencia documental para aclarar el incumplimiento contractual observado; como resultado de su revisión, se aclararon las primeras cuatro obligaciones contractuales, no así la quinta de ellas, toda vez que para demostrar su cumplimiento presentó las “Constancias de entrega de servicio” firmadas entre el proveedor y el servidor público designado para verificar y supervisar dicho requerimiento; sin embargo, no se proporcionó la memoria fotográfica señalada en el contrato.

Respecto del contrato número 411.213.33903.004/2020 por el cual la Secretaría de Bienestar ejerció 165,098.2 miles de pesos en 2021 correspondiente a la prestación de los servicios integrales de módulos de contacto para atender todo lo relacionado con el Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores vía telefónica, se identificó que para ser procedente el pago de los servicios devengados, además de la presentación del CFDI que así lo compruebe, se debía adjuntar la documentación mediante la cual el administrador del contrato verificó, supervisó y aceptó los servicios a entera satisfacción, la cual, de acuerdo con el anexo técnico del citado instrumento jurídico, se debió integrar de los documentos siguientes: minutas de trabajo que tienen como objetivo el de formalizar las actividades de seguimiento de la prestación de los servicios, así como reportes mensuales que demuestran la disponibilidad del centro de contacto, incluida una tabla de ponderación sobre el cumplimiento de indicadores para la evaluación del servicio en la que se determina la base para el cálculo de las penas convencionales o deducciones que en su caso procedan por la entrega de servicios deficientes.

Con el análisis de las facturas anexas a las Cuentas por Liquidar Certificadas (CLC) y de la información comprobatoria del ejercicio de los recursos, se concluyó que el ente fiscalizado no comprobó documentalmente la ejecución de actividades de supervisión y seguimiento a los servicios devengados, ni entregó los reportes mensuales que describen el nivel de cumplimiento de los indicadores del servicio, además de que los CFDI pagados carecen de identificación pormenorizada de los conceptos que integran el pago del servicio, de conformidad con lo descrito en el anexo técnico del contrato número 411.213.33903.004/2020.

Adicionalmente, se identificó que en el contrato de prestación de servicios se señaló el compromiso de pago en el ejercicio 2021 de 137,581.8 miles de pesos, equivalente a la puesta en operación de 250 Módulos de contacto para atender todo lo relacionado con el PPBPAM; no obstante, en análisis a las CLC pagadas en el mismo ejercicio se observó la facturación de 300 estaciones de servicio, lo que representa un incremento del valor del

contrato por un monto de 27,516.4 miles de pesos, importe del que el ente fiscalizado no demostró la formalización del convenio modificatorio correspondiente, ni la presentación de la fianza de cumplimiento que sustentó dicha ampliación ni los documentos mediante los cuales motivó y justificó la procedencia de la requisición de módulos adicionales.

El contrato de prestación de servicios señala que la capacitación del personal del proveedor que atendería a la población objetivo del PPBPAM correría a cargo de la Secretaría de Bienestar, para lo cual ésta debe expedir constancias que así lo demuestren; sin embargo, el ente fiscalizado no acreditó la expedición de dichos documentos.

Lo anterior incumplió la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, 52, primer párrafo, artículo 63, primer y segundo párrafo; el Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, artículos 66, fracción III, 79, fracción I, 147, fracción II; la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, artículos 48, fracción II, 49, fracción I; el Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, artículo 103; el contrato número 411.213.33903.126/2021, del 29 de octubre de 2021, cláusulas tercera, sexta, séptima, y su Anexo Técnico, fracciones XXIII, el contrato número 411.213.33903.132/2021 del 1 de diciembre de 2021, cláusulas tercera, quinta, séptima y octava, a su Anexo Técnico, fracciones VII y XI; el contrato número 411.213.33903.004/2020 del 24 de febrero de 2020, cláusulas tercera, séptima, octava, décima primera y su anexo técnico numerales 8, 16, 18 y 24.

Sobre el particular, en atención a la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el ente fiscalizado proporcionó diversos oficios que muestran los niveles de cumplimiento del servicio, correspondientes al periodo de enero a diciembre de 2021. Además, proporcionó un primer convenio modificatorio al contrato número 411.213.33903.004/2020 formalizado el 16 de octubre de 2020, el cual tiene por objeto ampliar en un 20.0% adicional a los módulos de contacto formalizados originalmente; sin embargo, no acreditó la entrega o endoso de las garantías de cumplimiento y de la póliza de Responsabilidad Civil correspondientes. De igual forma, no acreditó documentalmente la expedición de constancias de capacitación a la totalidad del personal del proveedor que prestó el servicio integral de centro de contacto en temas relacionados con la atención de la población objetivo del PPBPAM.

Finalmente, en lo correspondiente al servicio integral de organización y servicios complementarios para el desarrollo del personal integrante del PPBPAM, sustentado en la formalización del contrato número 411.213.33903.126/2021, y mediante el cual la Secretaría de Bienestar ejerció 3,016.0 miles de pesos, se comprobó que dicho presupuesto se encuentra soportado en la emisión de una CLC, de CFDI y de evidencia de la prestación del servicio contratado consistente en la formalización de un documento denominado acta de entrega relativo a la prestación del servicio integral en la cual se describe la información de los horarios, los días y el total de personas que recibieron capacitación, así como los espacios destinados, el cual integra aulas, equipo de cómputo, sillas, y mesas, entre otros; sin embargo, el ente fiscalizado no acreditó documentalmente el programa de actividades o de trabajo formal que se llevó a cabo, ni los datos que identifiquen plenamente al personal

integrante del Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores que recibió la capacitación contratada durante el periodo del 22 de octubre al 23 de diciembre de 2021, no obstante que dicha información fue solicitada al ente fiscalizado.

Al respecto, en atención a la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, el ente fiscalizado proporcionó un oficio mediante el cual la Dirección General de Atención a Grupos Prioritarios notificó a la Dirección de Operación de Programas de Atención a Grupos Prioritarios la relación de los servidores públicos designados para participar en las actividades de capacitación, la que, de acuerdo con el respectivo programa, correspondió a temas relacionados con el Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores; adicionalmente, entregó documentos denominados "Listas de asistencia para el curso Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores" firmadas por el administrador del contrato en las que se identifica el nombre, el área de adscripción y el puesto del personal, así como el señalamiento de las fechas en las que éste participó.

**2021-0-20100-19-0235-01-014 Recomendación**

Para que la Secretaría de Bienestar fortalezca los mecanismos de control que aseguren que los proveedores adjudicados cumplan con la entrega en tiempo y forma de las pólizas de Responsabilidad Civil de conformidad con la normativa aplicable.

**2021-0-20100-19-0235-01-015 Recomendación**

Para que la Secretaría de Bienestar fortalezca los mecanismos de control que aseguren el cumplimiento por parte del proveedor de servicios y de la Secretaría de Bienestar respecto de los términos, condiciones y obligaciones contractuales que deriven de la contratación de los servicios integrales de módulos de contacto y del "Servicio integral de apoyo logístico para la difusión del Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores".

**2021-0-20100-19-0235-01-016 Recomendación**

Para que la Secretaría de Bienestar fortalezca los mecanismos de control que aseguren el cumplimiento de entrega o endoso de las garantías de cumplimiento y de la póliza de Responsabilidad Civil cuando los contratos adjudicados presenten ampliación del monto original adjudicado.

**2021-0-20100-19-0235-01-017 Recomendación**

Para que la Secretaría de Bienestar fortalezca los mecanismos de control que aseguren el cumplimiento de las obligaciones contractuales de la entidad en la prestación de los servicios integrales de módulos de contacto para atender todo lo relacionado con el Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores vía telefónica, particularmente las que se refieren al otorgamiento de capacitación del personal del

proveedor en los temas de dicho programa, así como documentar la correspondiente actividad, de conformidad con los términos y condiciones contractuales vigentes.

#### 2021-0-20100-19-0235-01-018 **Recomendación**

Para que la Secretaría de Bienestar fortalezca los mecanismos de control que aseguren y comprueben documentalmente la participación de los servidores públicos en las actividades de capacitación del Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores.

#### **Montos por Aclarar**

Se determinaron 16,481,848.95 pesos pendientes por aclarar.

#### **Buen Gobierno**

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

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

Se determinaron 7 resultados, de los cuales, en uno no se detectó irregularidad, y los 6 restantes generaron:

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

#### **Consideraciones para el seguimiento**

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

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

#### **Dictamen**

El presente dictamen se emite el 3 de febrero de 2023, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría, la cual se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada y de cuya veracidad es responsable. Con base en los resultados de la auditoría practicada, cuyo objetivo fue fiscalizar la gestión financiera para verificar que el presupuesto

asignado a los gastos de operación del programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores, se ejerció y registró conforme a los montos aprobados y de acuerdo con las disposiciones legales y normativas, y específicamente respecto de la muestra revisada que se establece en el apartado relativo al alcance, se concluye que, en términos generales, la Secretaría de Bienestar cumplió las disposiciones legales y normativas que son aplicables en la materia, excepto por los aspectos observados siguientes:

La Secretaría de Bienestar carece de mecanismos de control que aseguren la actualización precisa de la normativa aplicable a la Unidad Responsable de los gastos de operación de la Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores, así como de disposiciones que fortalezcan la conciliación y pago de "Operativos bienestar" emitidos para la dispersión de apoyos a los beneficiarios; falta de integración de elementos que comprueban la atención de riesgos en materia de adquisiciones y registro de compromisos en el Sistema de Contabilidad y Presupuesto; deficiencias en la notificación a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público respecto del pasivo circulante aplicable a los servicios financieros e integrales; falta de evidencia comprobatoria respecto de la entrega y activación de tarjetas bancarias a los beneficiarios del programa; debilidades en la integración de pólizas de Responsabilidad Civil y garantías de cumplimiento de los contratos adjudicados; y falta de evidencia comprobatoria que acredite fehacientemente el devengo de los servicios financieros e integrales de conformidad con los términos y condiciones descritas en los contratos adjudicados.

Lo anterior dio como resultado un probable daño o perjuicio a la Hacienda Pública Federal de 16,481.8 miles de pesos, de acuerdo con lo siguiente:

- No se aclaró ni acreditó documentalmente el devengo de 916.6 miles de pesos de los servicios financieros pagados por la dispersión de apoyos económicos a los beneficiarios del Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores correspondientes al "Operativos Bienestar" de "Mayo - Junio" del ejercicio 2020 y pagado con recursos del presupuesto autorizado para el ejercicio 2021;
- Pago en exceso por 11,818.1 miles de pesos a Telecomunicaciones de México por concepto "Excedente en el monto promedio" equivalente a 1,576,359 instrucciones de pago, de las cuales éste no reconoce la ejecución de tales operaciones
- No se acreditó la prestación de los servicios financieros pagados a Telecomunicaciones de México relativos a la entrega de apoyos económicos a los beneficiarios del Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores correspondientes a 254,238 recibos de pago, de los cuales la Secretaría de Bienestar ejerció 3,747.2 miles de pesos, y de los cuales 17 equivalentes al 100.0% y 254,221 al 50.0% del costo total de los servicios financieros prestados por Telecomunicaciones de México.

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

Director de Área

Director General

Mtra. Lucelia Cuevas Rasgado

C.P. Alfonso García Fernández

***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. Evaluar el Control Interno en las actividades y procedimientos implementados por la Unidad Administrativa Responsable de la operación de los recursos.
2. Comprobar que el personal adscrito a la Dirección General para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores (DGBPAM) conoció y difundió los códigos de Ética y de Conducta al personal a su cargo.
3. Verificar que la estructura orgánica y las atribuciones de la DGBPAM se encuentran correspondidas con el Reglamento Interior y con los manuales de Organización General, de Organización y de Procedimientos vigentes.
4. Verificar los mecanismos de control implementados por la DGBPAM para la administración de riesgos asociados a la operación y ejercicio de los recursos objeto de la revisión.
5. Verificar la implementación de sistemas de información y comunicación aplicables a las actividades que se ejecutan para el cumplimiento del destino del gasto.
6. Verificar las actividades de supervisión realizadas sobre el otorgamiento de los recursos objeto de la revisión.

7. Identificar los momentos contables del presupuesto aprobado, modificado, comprometido, devengado, ejercido y pagado correspondientes a las partidas de gasto de la muestra seleccionada.
8. Constar que las cifras reportadas en el Estado del Ejercicio del Presupuesto, en el rubro de "Gastos de operación" a cargo de la DGBPAM, se corresponden con las registradas en la Cuenta de la Hacienda Pública Federal.
9. Verificar que los movimientos presupuestales que afectaron el presupuesto se encuentran respaldados en los oficios de adecuación presupuestaria, de acuerdo con la normativa aplicable.
10. Verificar que el presupuesto ejercido se respaldó en las Cuentas por Liquidar Certificadas y, en su caso, en los reintegros a la Tesorería de la Federación.
11. Constar la formalización de contratos de prestación de servicios del Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores, e identificar los procedimientos que comprueban el cumplimiento de la entrega de éstos.
12. Verificar que los recursos ejercidos se encuentran soportados en la documentación justificativa y comprobatoria.
13. Verificar el estatus que presentan los Comprobantes Fiscales Digitales por Internet que sustentan el ejercicio de los recursos.
14. Verificar que el ejercicio de los recursos corresponde a los servicios devengados en 2021, y en su caso, constatar el registro del pasivo circulante de conformidad con la normativa.
15. Verificar que los pagos de los servicios devengados se corresponden con las cuotas y tarifas formalizadas en los instrumentos jurídicos correspondientes.
16. Verificar que la prestación de los servicios contratados se cumplió en tiempo y forma de conformidad con los instrumentos jurídicos formalizados.
17. Verificar que las solicitudes de pago de la partida de gasto 33901 "Subcontratación de servicios con terceros" se corresponden con el presupuesto ejercido.
18. Verificar la documentación justificativa y comprobatoria de la emisión de tarjetas bancarias del Programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores para su entrega a los beneficiarios.
19. Verificar que los reintegros de recursos se encuentren identificados y soportados en la documentación, de conformidad con la normativa aplicable.



20. Verificar la identificación de penas convencionales y deductivas por incumplimientos a las obligaciones contractuales.
21. Verificar los controles en uso para el resguardo de vehículos tomados en arrendamiento, así como constatar el área administrativa usuaria de los mismos.
22. Verificar que los informes trimestrales reportados a la Cámara de Diputados se integren con la información que identifique el ejercicio de los recursos de los contratos formalizados en periodos plurianuales.
23. Verificar la presentación de pólizas de cumplimiento y de responsabilidad civil de los contratos adjudicados.

#### *Áreas Revisadas*

La Dirección General para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores (anteriormente Dirección General de Atención a Grupos Prioritarios)

#### *Disposiciones Jurídicas y Normativas Incumplidas*

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

1. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal: art. 19.
2. Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria: artículos 50, último párrafo, 52, primer párrafo, 53, 54, primer párrafo, 63, primer y segundo párrafo.
3. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público: artículo 48, fracción II y párrafo último y 49, fracción I.
4. Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno: artículo segundo, numerales 3, párrafo primero, 9, norma Primera "Ambiente de control" párrafo primero, numerales 1, 1.11 y 3.04; norma segunda "Administración de riesgos" numeral 7 y 7.01, norma tercera "Actividades de control" numerales 10 y 10.02.
5. Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria: artículos 65, fracción I, 66, fracciones I y III, 79, fracción I y 147, fracción II.
6. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: séptimo transitorio del Reglamento Interior de la Secretaría de Bienestar publicado en el Diario Oficial de la Federación el 13 de mayo de 2021; Convenio de colaboración para la entrega de apoyos monetarios con número DJN-SCOF-1C.10-02-2021-010 celebrado entre la Secretaría de Bienestar y el Banco del Bienestar el 15 de febrero de 2021; cláusulas novena y décima primera, así como su Anexo Operativo y Técnico 2021,

numerales 1, Entrega Directa en Efectivo, 2, Solicitud de Medios de Pago y 3, Entrega de Tarjetas; Contrato de prestación de servicios número DGAGP/002/2008 y sus convenios modificatorios celebrados entre la Secretaría de Bienestar y Telecomunicaciones de México en 2008, 2019 y 2021, cláusulas segunda, décima segunda y décima tercera; Primer convenio modificatorio del contrato número 411.213.33604.116/2020, para la prestación del servicio de impresión para la promoción y operación de los programas para el bienestar; Contrato número 411.211.213.33604.083/2021 formalizado el 25 de agosto de 2021, cláusulas tercera, quinta y octava y su Anexo Técnico, fracciones IV, V y IX; Contrato número 411.213.33903.126/2021, del 29 de octubre de 2021, cláusulas tercera, sexta, séptima, y su Anexo Técnico, fracciones XXIII; Contrato número 411.213.33903.132/2021 del 1 de diciembre de 2021, cláusulas tercera, quinta, séptima y octava, su Anexo Técnico, fracciones VII y XI; del contrato número 411.213.33903.004/2020 del 24 de febrero de 2020, cláusulas tercera, séptima, octava, décima primera, y de su anexo técnico numerales 8, 16, 18 y 24.

*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.