

Financiera para el Bienestar

Promoción de los Servicios de Telecomunicaciones

Auditoría de Desempeño: 2023-1-09KCZ-07-0134-2024

Modalidad: Por Medios Electrónicos

Núm. de Auditoría: 134

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 2023 en consideración de lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF.

Objetivo

Fiscalizar que con el programa se promovió la inclusión financiera y digital mediante el acceso efectivo a los servicios de telecomunicaciones, con el propósito de determinar su efectividad en la atención del problema público y en el cumplimiento de los objetivos comprometidos relacionados con la cobertura y acceso a servicios de telecomunicaciones en condiciones que resulten alcanzables para la población.

Alcance

El alcance temporal de la auditoría correspondió al ejercicio fiscal 2023, y el temático se refiere a la transferencia de las nuevas atribuciones de Financiera para el Bienestar, en términos de su incorporación en los diseños normativo, organizacional, programático, presupuestal y de evaluación del organismo, así como del traspaso de la administración y operación del Programa de Microcréditos para el Bienestar y del Programa de Apoyo Financiero para Microempresas Familiares para la recuperación de los créditos otorgados, con el propósito de que contribuyan a la inclusión financiera y digital en zonas populares urbanas, alejadas y de difícil acceso.

Antecedentes

El 17 de noviembre de 1989 se modificó la denominación de Telégrafos Nacionales para quedar como Telecomunicaciones de México (TELECOMM), ¹ a partir de ese momento TELECOMM se consolidó como organismo público descentralizado, encargado de auxiliar al Ejecutivo Federal en la prestación de los servicios públicos de telégrafos y de radiotelegrafía,

¹ DOF, 17 de noviembre de 1989.

así como para la comunicación vía satélite.²

Como resultado del desarrollo tecnológico, en junio de 1995 se promulgó la Ley Federal de Telecomunicaciones, con la finalidad de contar con los instrumentos necesarios para la ordenada evolución del sector, incluyendo las acciones para formular y conducir las políticas y programas para regular y promover el desarrollo eficiente de las telecomunicaciones, estimular una sana competencia entre los prestadores de estos servicios, propiciar el logro de los objetivos de cobertura social, atribuir y asignar las frecuencias del espectro radioeléctrico, vigilar la eficiente interconexión de equipos y redes de telecomunicaciones y gestionar la obtención de posiciones orbitales geoestacionarias.³

En 2013, se elevó a rango constitucional el derecho de acceso a las tecnologías de la información y comunicación garantizando así la incorporación de una regulación específica para internet, la banda ancha y el acceso a las nuevas tecnologías en beneficio de la población, con la finalidad de combatir la desigualdad y los rezagos sociales.⁴ Por ello, en el artículo 6°, párrafo tercero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos se estableció que le corresponde al Estado garantizar “[...] el derecho de acceso [...] a los servicios de [...] telecomunicaciones [...]”.

Como resultado de la reforma constitucional, para 2014, con la emisión de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR), se focalizó la operación de TELECOMM (ahora Financiera para el Bienestar), en zonas populares alejadas y de alta marginación, que no contaran con el acceso efectivo a los servicios de telecomunicaciones.

De esta manera, en el artículo 140, párrafo tercero, de la LFTR, se mandató que “Cuando no hubiere concesionario o autorizado que preste servicios a los usuarios finales en determinada zona geográfica y exista cobertura e infraestructura de las redes mayoristas [...], el Ejecutivo Federal garantizará, por conducto del organismo descentralizado denominado Telecomunicaciones de México [ahora Financiera para el Bienestar], de comercializadoras o concesionarios, la prestación de servicios a los usuarios ubicados en las localidades respectivas, hasta en tanto exista otra oferta para los usuarios”.

El 21 de octubre de 2022, a fin de apoyar la inclusión financiera de la población en condiciones de vulnerabilidad, mediante el decreto modificatorio del Ejecutivo Federal, TELECOMM se convirtió en Financiera para el Bienestar, con su misma figura jurídica de organismo descentralizado sectorizado en la Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes (SICT). Con esta reforma, además de mantener su objeto en materia de telecomunicaciones, telégrafos y giros telegráficos, se amplió el mismo para que se prestaran servicios financieros y financiamiento (otorgamiento de créditos para actividades

2 Historia de TELECOMM, [consulta: 15 de abril de 2024], disponible en: <https://www.gob.mx/telecomm/acciones-y-programas/historia-del-organismo>

3 Suprema Corte de Justicia de la Nación, **Exposición de motivos de la Ley Federal de Telecomunicaciones**, 7 de junio de 1995.

4 **DOF**, 11 de junio de 2013.

productivas), así como la promoción y fomento de la educación financiera y el ahorro (sin realizar operaciones de captación de recursos del público) y desarrollar aplicaciones tecnológicas para la prestación de sus servicios.⁵

Adicionalmente, el decreto modificatorio le asignó la administración y la operación del Programa de Microcréditos para el Bienestar, con el propósito de realizar la cobranza de los reembolsos de los apoyos financieros de los programas (también conocido como Tandas para el Bienestar), y del Programa Apoyo Financiero a Microempresas Familiares (Programa Crédito a la Palabra).⁶

Para el ejercicio fiscal 2023, Financiera para el Bienestar dispuso del Programa presupuestario (Pp) E013 “Servicios de Telecomunicaciones, Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos”, en el que señaló que “La población del país, especialmente los grupos sociales menos favorecidos, enfrenta dificultades de acceso efectivo a servicios de telecomunicaciones”. En la Cuenta Pública 2023 se reportó el ejercicio de 1,937,346.4 miles de pesos para la administración y operación del Pp E013, con el propósito de ofrecer servicios dirigidos a la población en general y a las personas migrantes tales como, recibir remesas, ahorros y ofrecer créditos públicos.

Resultados

1. Diseño normativo sobre las nuevas facultades

En 2023, el marco de actuación general de Financiera para el Bienestar como organismo descentralizado del sector infraestructura, comunicaciones y transportes, se refirió a la prestación de servicios de telecomunicaciones a los usuarios ubicados en localidades y zonas geográficas que no dispusieran de un concesionario que preste los servicios referidos, en tanto no exista otra oferta de mercado, disponiendo así de una normativa específica para regular su operación; sin embargo, como resultado de la reforma de 2022, se consideró necesario actualizar el marco normativo de la entidad fiscalizada, a efecto de establecer criterios administrativos, técnicos y operativos para articular, implementar y conducir las actividades conferidas en sus nuevas facultades.

Al respecto, en el Diario Oficial de la Federación, se publicó el “Estatuto Orgánico de Financiera para el Bienestar” de 2024, el cual sustentó las bases de su operación y funcionamiento, mediante las cuales pretende alcanzar las metas y objetivos institucionales, por lo que la entidad fiscalizada demostró que continuó con el proceso de actualización de sus documentos normativos para incluir las nuevas facultades derivadas del decreto de modificación emitido el 21 de octubre de 2022.

5 Decreto por el que se modifica la denominación del organismo descentralizado Telecomunicaciones de México, Telecomm, para quedar como “Financiera para el Bienestar”, y se reforman diversos artículos del similar por el que se crea el organismo descentralizado denominado Telégrafos Nacionales y sus posteriores modificaciones.

6 DOF, 21 de octubre de 2022.

2. Diseño organizacional para la operación de las nuevas atribuciones

En 2023, Financiera para el Bienestar inició las medidas para la elaboración y actualización de su estatuto orgánico para que fuera acorde y congruente con las recientes atribuciones conferidas. Por lo anterior, en la cuarta sesión ordinaria de la Junta Directiva del 14 de diciembre de 2023, se convino la propuesta del nuevo estatuto y se instó a iniciar las gestiones para la consecuente aprobación y registro ante las autoridades competentes, a fin de modificar su estructura orgánica. No obstante, aun cuando en el decreto de modificación por el que se cambió la denominación de TELECOMM a Financiera para el Bienestar, del 21 de octubre de 2022, estableció un plazo no mayor a 100 días naturales, dicho documento no se emitió en 2023.

Como hechos posteriores, el 17 de abril de 2024, la entidad fiscalizada publicó en el Diario Oficial de la Federación el “Estatuto Orgánico de Financiera para el Bienestar”, en el que se mostró la estructura general de las unidades responsables encargadas de la operación de sus actividades, así como las atribuciones para llevar a cabo acciones orientadas al otorgamiento de créditos y apoyos como continuidad al programa social de entrega de apoyos; además, se establecieron funciones para el reembolso de recursos otorgados a los beneficiarios y se precisaron atribuciones para dar continuidad a la operación del entonces “Fideicomiso de Microcréditos para el Bienestar” ahora denominado “Fideicomiso de la Financiera para el Bienestar”.

En 2024, la entidad fiscalizada también inició las gestiones para adicionar a su estructura general, la estructura específica de cada unidad administrativa como resultado de la modificación al estatuto orgánico, por lo que presentó tres procesos dentro de los cuales, las acciones se enfocaron a la modificación de las atribuciones de la dirección general, la modificación a la estructura orgánica, y el cambio a la estructura orgánica del Órgano Interno de Control Específico de Financiera para el Bienestar.

En lo que corresponde a la elaboración y actualización de los manuales institucionales, de procedimientos, de servicios y de competencia de las unidades administrativas de Financiera para el Bienestar, en 2023, la entidad fiscalizada tuvo como área de mejora contar con los documentos normativos actualizados; sin embargo, indicó que “[...] se encuentra realizando las acciones necesarias para lograr la modificación de la Estructura Orgánica, ya que ésta es la base para la emisión del Manual de Organización Institucional, el cual es el sustento normativo para la existencia de los manuales de procedimientos de las unidades administrativas [...]”.

Con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, en el transcurso de la auditoría, la entidad fiscalizada ratificó que iniciará su reestructuración normativa, organizacional, estructural y operativa, ya que, como resultado de la reforma a la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, del 28 de noviembre de 2024, en el corto plazo será parte de un proceso de cambio de sector al ramo de Hacienda y Crédito Público. Por lo anterior, se determinó que la observación queda solventada debido a que la entidad fiscalizada acreditó las gestiones para continuar con el procedimiento para modificar su

estructura orgánica y, a partir de ello, elaborar los manuales de organización, de procedimientos, de servicios y de competencia de las unidades administrativas, en los que se incluyan sus nuevas atribuciones.

3. Diseño programático para la prestación de sus nuevas atribuciones

El Programa Sectorial de Comunicaciones y Transportes 2020-2024, y el Programa Institucional 2020-2024 de Telecomunicaciones de México se publicaron antes del decreto de reforma del organismo del 21 de octubre de 2022, por lo que las atribuciones otorgadas a Financiera para el Bienestar relacionadas con la promoción y el fomento de la educación financiera y el ahorro, el otorgamiento de financiamientos y créditos para actividades productivas y el desarrollo de aplicaciones tecnológicas para la prestación de sus servicios no se alinearon ni vincularon con dichos documentos; no obstante, para 2024, la entidad fiscalizada actualizó y adecuó su programa institucional en el que incorporó las acciones referidas para la prestación de sus servicios.

Por otra parte, en el Programa de Trabajo de 2023, Financiera para el Bienestar programó actividades encaminadas para transitar a la operación de las nuevas facultades.

En lo relativo a la programación de objetivos, indicadores y metas acordes a las atribuciones de Financiera para el Bienestar, en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2023 del Pp E013 “Servicios de telecomunicaciones, satelitales, telegráficos y de transferencia de fondos”, los objetivos e indicadores de nivel de Fin y de Propósito se refirieron a la cobertura y acceso a servicios de telecomunicaciones que brinda; sin embargo, en la lógica vertical y horizontal de ese documento, no se identificaron acciones orientadas a la medición de resultados de las nuevas atribuciones.

Con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, en el transcurso de la auditoría, la entidad fiscalizada acreditó la aprobación del diagnóstico del Pp E013 “Servicios de telecomunicaciones, satelitales, telegráficos y de transferencia de fondos” en el cual se modificó el estatus del sector, el panorama general con las nuevas atribuciones e incluyó la MIR del programa, en la que se establecieron objetivos, indicadores y metas acordes a la nueva estructura de Financiera para el Bienestar, relacionados con la promoción y el fomento de la educación financiera y el ahorro; el otorgamiento de financiamientos y créditos para actividades productivas, y el desarrollo de aplicaciones tecnológicas para la prestación de sus servicios. Por lo anterior, se determinó que la observación queda solventada, ya que la entidad fiscalizada acreditó la aprobación de una herramienta de planeación estratégica para medir los resultados del programa conforme a su nueva estructura.

4. Diseño presupuestal sobre las nuevas atribuciones

En 2023, Financiera para el Bienestar reportó en la Cuenta Pública 2023 el ejercicio de 1,937,346.4 miles de pesos para la administración y operación del Programa presupuestario

E013 “Servicios de telecomunicaciones, satelitales, telegráficos y de transferencia de fondos”.

Respecto al presupuesto dirigido a las nuevas atribuciones, como resultado del decreto de reforma de 2022, Financiera para el Bienestar destinó recursos para administrar y establecer las bases de cooperación técnica para la dispersión, operación y seguimiento de créditos de los apoyos del Programa Microcréditos para el Bienestar y el Programa de Apoyo Financiero para Microempresas Familiares, y para el pago por concepto de comisiones bancarias por reembolsos de las instituciones financieras.

5. Diseño para la evaluación de las nuevas atribuciones

En 2023, Financiera para el Bienestar dispuso de un órgano de vigilancia denominado Comisaría Pública Propietaria, responsable de evaluar el desempeño general y por funciones del organismo, su nivel de eficiencia, el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes y sus metas y programas. Adicionalmente, la entidad fiscalizada creó el Comité Técnico del Fideicomiso de la Financiera para el Bienestar y emitió sus Reglas de operación; además, se integró el Grupo Evaluador de Créditos y Apoyos, en el que participaron servidores públicos de la entidad fiscalizada, a efecto de aportar su experiencia y conocimiento en el análisis de temas que servirán para la toma de decisiones sobre los asuntos relacionados con los apoyos otorgados, con lo cual acreditó la disposición de unidades técnicas encargadas de evaluar la administración, organización y desempeño de sus nuevas atribuciones.

6. Transferencia de programas sociales

Para 2023, Financiera para el Bienestar suscribió el “Acuerdo de transferencia de los recursos humanos, materiales y financieros con la Secretaría de Bienestar”, en el que formalizó la transferencia de los recursos humanos, materiales y financieros, así como las bases de datos de las personas beneficiadas y pagadas durante los ejercicios fiscales 2021 y 2022 mediante el Programa de Microcréditos para el Bienestar; sin embargo, tuvo como área de mejora documentar el estado de los reembolsos faltantes del programa cuando fue transferido y el avance del monto recuperado.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, la entidad fiscalizada informó el estado del Programa de Microcréditos para el Bienestar, el número y monto de apoyos entregados, así como los reembolsos captados hasta el momento del traspaso. Por lo anterior, se determinó que la observación queda solventada, ya que la entidad fiscalizada acreditó la información para administrar y operar el programa, para continuar con la captación de los reembolsos de los apoyos otorgados y hacer frente a los riesgos presentes en los procesos y objetivos institucionales.

Respecto del Programa de Apoyo Financiero a Microempresas Familiares, en 2023, la entidad fiscalizada acreditó la suscripción con la Secretaría de Economía de un convenio de colaboración mediante el cual se formalizó la recepción de las bases de datos del padrón de

beneficiarios, del seguimiento a la recuperación de los créditos otorgados y los reembolsos efectuados mediante el programa.

En atención a la transferencia del Fideicomiso de Microcréditos para el Bienestar, en 2023, la entidad fiscalizada firmó con la Secretaría de Bienestar, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, y el Banco del Bienestar el “Convenio de Sustitución de Fideicomitente y de Unidad Responsable”, así como el “Segundo convenio Modificatorio al Contrato de Fideicomiso Público de Administración y Pago denominado ‘Fideicomiso de Microcréditos para el Bienestar’ ahora ‘Fideicomiso de la Financiera para el Bienestar’”, en los que se estableció como unidad responsable de la administración y operación del Fideicomiso a Financiera para el Bienestar. Asimismo, se precisó que el patrimonio del fondo se incrementará derivado del pago por parte de los beneficiarios de los recursos otorgados mediante el Programa de Microcréditos para el Bienestar y el Programa de Apoyo Financiero a Microempresas Familiares y dicho fideicomiso será utilizado para apoyar a personas físicas y negocios excluidos del sistema financiero tradicional mediante la creación de modalidades de créditos.

7. Contribución al acceso efectivo a los servicios de telecomunicaciones e inclusión financiera y digital

En 2023, para valorar el nivel de contribución de Financiera para el Bienestar a la situación que señaló en el diagnóstico del Pp E013 referente a que “La población del país, especialmente los grupos sociales menos favorecidos, enfrenta dificultades de acceso efectivo a servicios de telecomunicaciones”, mediante la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), se reportaron estadísticas para dos indicadores, en el Nivel de Fin y de Propósito, que se vincularon con la cobertura y acceso a los servicios de telecomunicaciones; sin embargo, se identificó la falta de variables sobre las nuevas facultades para la medición de dichos indicadores, debido a que la MIR se autorizó antes de la reforma del 21 de octubre de 2022, por lo que Financiera para el Bienestar requiere de un mecanismo de medición para garantizar la inclusión de las nuevas atribuciones en los procesos operativos y, a partir de ello, valorar en qué medida el Pp contribuye al entorno que le dio origen.

Con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, en el transcurso de la auditoría, la entidad fiscalizada acreditó la aprobación del diagnóstico del Pp E013 “Servicios de telecomunicaciones, satelitales, telegráficos y de transferencia de fondos”, así como la inclusión de indicadores acordes con su nueva estructura, relacionados con la promoción y el fomento de la educación financiera y el ahorro; el otorgamiento de financiamientos y créditos para actividades productivas, y el desarrollo de aplicaciones tecnológicas para la prestación de sus servicios. Por lo anterior, se determinó que la observación queda solventada, ya que la entidad acreditó la aprobación de una herramienta de planeación estratégica que le permitirá medir los resultados del programa conforme a su nueva estructura.

Respecto de las estrategias para promover y fomentar la educación financiera y el ahorro de los grupos menos favorecidos, la entidad fiscalizada informó que, en 2023, realizó un convenio de colaboración con Nacional Financiera S.N.C., para acercar los productos de ahorro denominados Certificados de la Tesorería de la Federación (CETES) a las personas; asimismo, contribuyó a la inclusión financiera de la población mediante el otorgamiento de cinco productos financieros relacionados con créditos y apoyos para las actividades productivas referidos como “crédito productivo”, “crédito libertad mujer” y tres modalidades de “crédito solidario”.

Consecuencias Sociales

En 2023, Financiera para el Bienestar inició las gestiones para definir los procesos de las nuevas atribuciones adicionadas, que le fueron ordenados en la reforma del 21 octubre de 2022, en materia de educación financiera y el ahorro, financiamientos y créditos para actividades productivas, desarrollo de tecnologías y la transferencia de programas sociales en su operación, a fin de disponer de mecanismos que le permitan medir su desempeño, en beneficio de personas ubicadas en las zonas populares urbanas, alejadas y de difícil acceso, por medio de la prestación de servicios de telecomunicaciones, y avanzar en la inclusión financiera y digital de los grupos sociales más desprotegidos.

Resumen de Resultados, Observaciones, Acciones y Recomendaciones

Se determinaron 7 resultados, de los cuales, en 3 no se detectaron irregularidades y 4 fueron solventados por la entidad fiscalizada antes de la emisión de este Informe.

Dictamen

El presente se emite el 18 de diciembre de 2024, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría. Ésta se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada de cuya veracidad es responsable; fue planeada y desarrollada con base en el objetivo de fiscalizar que con el programa se promovió la inclusión financiera y digital mediante el acceso efectivo a los servicios de telecomunicaciones, con el propósito de determinar su efectividad en la atención del problema público y en el cumplimiento de los objetivos comprometidos relacionados con la cobertura y acceso a servicios de telecomunicaciones en condiciones que resulten alcanzables para la población. Se aplicaron las pruebas y procedimientos que se estimaron necesarios; en consecuencia, existe una base razonable para sustentar este dictamen.

El 21 de octubre de 2022, se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el “Decreto por el que se modifica la denominación del organismo descentralizado Telecomunicaciones de México, Telecom, para quedar como ‘Financiera para el Bienestar’, y se reforman diversos artículos del similar por el que se crea el organismo descentralizado denominado Telégrafos Nacionales y sus posteriores modificaciones” que, en el párrafo décimo primero de sus considerandos, se estableció que “[...] los principales obstáculos que enfrentan las personas para tener acceso al financiamiento tradicional, destacan sus limitados ingresos, la

falta de garantías, la carencia de historial de crédito, además de que la población ubicada en las zonas con mayor índice de marginación no tiene acceso a los servicios financieros como el ahorro, crédito, cambio de divisas e instrumentos de inversión, entre otros [...]”.

A fin de apoyar la inclusión financiera de la población en condiciones de vulnerabilidad, a Financiera para el Bienestar se le otorgaron nuevas atribuciones para prestar servicios financieros y financiamiento, promocionar y fomentar la educación financiera y el ahorro, y desarrollar aplicaciones tecnológicas para la prestación de sus servicios. Adicionalmente, se le transfirió la administración y operación del Programa de Microcréditos para el Bienestar y el Programa Apoyo Financiero a Microempresas Familiares, a efecto de realizar la cobranza de los reembolsos de los apoyos financieros.⁷

En 2023, Financiera para el Bienestar operó el Pp E013 “Servicios de Telecomunicaciones, Satelitales, Telegráficos y de Transferencia de Fondos”, en el que señaló que “La población del país, especialmente los grupos sociales menos favorecidos, enfrenta dificultades de acceso efectivo a servicios de telecomunicaciones”.

Los resultados de la fiscalización mostraron que, en 2023, Financiera para el Bienestar dispuso de una normativa acorde con los servicios de telecomunicaciones que tenía facultados, focalizándose en usuarios ubicados en localidades y zonas geográficas de alta marginación y, como resultado de la reforma de 2022, publicó el “Estatuto Orgánico de Financiera para el Bienestar”, en el DOF el 17 de abril de 2024, el cual sustentó las bases de su operación y funcionamiento acordes con las nuevas atribuciones derivadas del decreto modificatorio.⁸

Respecto del diseño organizacional para sus nuevas atribuciones, en 2023, la entidad fiscalizada tuvo como área de mejora actualizar los manuales institucionales, de procedimientos, de servicios y de competencia de sus unidades administrativas. Al respecto, Financiera para el Bienestar precisó que iniciará su reestructuración normativa, organizacional, estructural y operativa, ya que será parte de un proceso de cambio de sector al ramo de Hacienda y Crédito Público, como resultado de la reforma a la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal del 28 de noviembre de 2024, por lo que la entidad fiscalizada acreditó las gestiones para continuar con el procedimiento para modificar su estructura orgánica y, a partir de ello, elaborar los manuales de organización, de procedimientos, de servicios y de competencia de las unidades administrativas, en los que se incluyan sus nuevas atribuciones.

⁷ **DOF**, 6 de marzo de 2024.

⁸ Los nuevos servicios adicionados, conforme a la reforma de Financiera para el Bienestar, de octubre de 2022, se relacionan con la promoción y fomento de la educación financiera y el ahorro, el otorgamiento de financiamientos y créditos para actividades productivas, así como el desarrollo de aplicaciones tecnológicas para la prestación de sus servicios y la transferencia de programas sociales.

Respecto de la inclusión de los nuevos servicios en su diseño programático, Financiera para el Bienestar incluyó, en el Programa de Trabajo de 2023, las actividades para transitar a la operación de las nuevas atribuciones.

Por otra parte, en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2023 del Pp E013 se identificó la falta de objetivos e indicadores orientados a la medición de resultados de las nuevas atribuciones y para valorar su contribución a la situación que pretendía atender referente a que “La población del país, especialmente los grupos sociales menos favorecidos, enfrenta dificultades de acceso efectivo a servicios de telecomunicaciones”. Al respecto, como hechos posteriores al ejercicio fiscal en revisión, acreditó la aprobación de un nuevo diagnóstico del Pp E013, así como la inclusión de indicadores en la MIR acordes con su nueva estructura y atribuciones.

En 2023, Financiera para el Bienestar dispuso de un órgano de vigilancia encargado de evaluar el desempeño general y por funciones del organismo; creó el Comité Técnico de su Fideicomiso, e integró el Grupo Evaluador de Créditos y Apoyos, que fungirán como unidades de apoyo para la toma de decisiones.

Asimismo, Financiera para el Bienestar formalizó la transferencia de los recursos humanos, materiales y financieros, así como del padrón de beneficiarios, el seguimiento de recuperación de los créditos otorgados y los reembolsos efectuados por los beneficiarios de los programas de Microcréditos para el Bienestar y de Apoyo Financiero a Microempresas Familiares, con el propósito de continuar con la captación de recursos y que éstos formen parte del “Fideicomiso de Financiera para el Bienestar” para crear nuevas modalidades de apoyo a personas físicas y negocios excluidos del sistema financiero tradicional.

En conclusión, en 2023, Financiera para el Bienestar realizó las gestiones para actualizar y modificar su marco normativo y adecuar sus mecanismos de planeación, programación y presupuestación, que le permitieron incorporar las nuevas atribuciones otorgadas derivadas del decreto de modificación, emitido en 2022, y acreditó el traspaso de los programas Microcréditos para el Bienestar y de Apoyo Financiero a Microempresas Familiares para la captación de sus recursos, a fin de que éstos formen parte del patrimonio de su Fideicomiso, con el propósito de que sus servicios se extiendan a un mayor número de personas, principalmente las radicadas en comunidades excluidas por la banca tradicional y, con ello, contribuir a garantizar el derecho de acceso a las tecnologías de la información y comunicación.

Durante el transcurso de la auditoría, y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, la entidad fiscalizada acreditó los avances sobre la actualización de su marco normativo conforme a sus atribuciones, y la actualización de sus acciones en el diseño programático; además, acreditó los avances sobre la actualización del diagnóstico y de la Matriz de Indicadores para Resultados 2025 del Pp E013, a fin de disponer de una herramienta de medición y evaluación para verificar el desempeño del programa.

Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:

Director de Área

Director General

Lic. Ernesto Sánchez Rendón

Mtra. Brenda Vanessa López Gaona

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 que atiende los hallazgos de la auditoría y que se presentó a este órgano técnico de fiscalización para efectos de la elaboración definitiva del Informe de Auditoría.

El Informe de Auditoría puede consultarse en el Sistema Público de Consulta de Auditorías (SPCA).

Se realizó la valoración de la documentación e información proporcionada por la Entidad Fiscalizada y se determinó que se atienden los hallazgos de los resultados números 2, 3, 6 y 7 como se precisa en los apartados correspondientes de este informe.

Apéndices

Procedimientos de Auditoría Aplicados

1. Corroborar si, en 2023, Financiera para el Bienestar propuso y realizó las modificaciones en los documentos normativos aplicables y vigentes, con el propósito de que se correspondan con las nuevas facultades otorgadas.
2. Comprobar si, en 2023, Financiera para el Bienestar ejecutó un proceso de modificación o elaboración de su estructura orgánica en la que se definieran las nuevas atribuciones y funciones derivadas del decreto de modificación, así como la definición de las unidades administrativas responsables de establecer, operar y supervisar dichas facultades.
3. Verificar si, en 2023, Financiera para el Bienestar dispuso de un programa de acción institucional para implementar y operar la política de telecomunicaciones que dispusiera de los objetivos, indicadores y metas orientados a las nuevas atribuciones conferidas al organismo.

4. Verificar si, en 2023, en el presupuesto otorgado a Financiera para el Bienestar, mediante el Pp E013 "Servicios de telecomunicaciones, satelitales, telegráficos y de transferencia de fondos", se destinaron recursos a la implementación de las nuevas atribuciones.
5. Verificar si, en 2023, Financiera para el Bienestar dispuso de unidades responsables de evaluar la administración, organización y desempeño de las nuevas atribuciones conferidas al organismo.
6. Evaluar el avance, a 2023, en la transferencia de los programas sociales para continuar con la recepción y captación de reembolsos de los apoyos otorgados a los beneficiarios.
7. Evaluar si, en 2023, Financiera para el Bienestar mediante sus nuevas atribuciones, contribuyó al acceso efectivo a los servicios de telecomunicaciones e inclusión financiera y digital.

Áreas Revisadas

La Dirección Ejecutiva de Administración de Financiera para el Bienestar.