

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

**Programa de Inclusión Financiera**

Auditoría de Desempeño: 2024-2-06HJO-07-0016-2025

Modalidad: Presencial

Núm. de Auditoría: 16

***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 2024 en consideración de lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF.

***Objetivo***

Fiscalizar el cumplimiento de objetivos y metas del Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., en el programa de inclusión financiera.

***Alcance***

El alcance temporal de la auditoría corresponde al ejercicio fiscal 2024, y el alcance temático comprendió la revisión del cumplimiento de objetivos y metas del Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., en la operación del Programa presupuestario (Pp) F035 “Programa de Inclusión Financiera” mediante el análisis de las actividades realizadas para promover y fomentar el acceso y el uso de los productos y servicios financieros, e instrumentos de la educación financiera, la eficacia en el incremento de la inclusión financiera de las personas que conformaron el sector de atención del banco, el Sistema de Evaluación del Desempeño, la economía de los recursos ejercidos, la rendición de cuentas, su alineación a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la evaluación del control interno.

Las normas aplicadas en materia de auditorías de desempeño son congruentes con el Marco de Pronunciamientos Profesionales de la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI).

***Antecedentes***

De acuerdo con el artículo 25, segundo párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el Estado velará por la estabilidad de las finanzas públicas y del sistema financiero para coadyuvar al crecimiento económico y al empleo; en relación con el Sistema Financiero Mexicano, éste se encuentra compuesto por organismos bursátiles y no bursátiles, los cuales a su vez se dividen en entes públicos y privados.

La Banca de Desarrollo forma parte de los entes públicos encargados del desarrollo y fomento económico, de los procesos productivos que no son del interés de la banca comercial,<sup>1</sup> que a lo largo de los años ha sido uno de los principales vehículos del Estado Mexicano para promover el crecimiento económico y el bienestar social, apoyando con financiamiento la creación y expansión de empresas productivas, con especial énfasis en áreas prioritarias para el desarrollo nacional como la infraestructura (obra pública), el comercio exterior y la vivienda, además de las pequeñas y medianas empresas.<sup>2</sup>

Desde la década de los años 20, la Banca de Desarrollo ha sido un instrumento de la política económica nacional, en que las dos décadas recientes se ha especializado con la finalidad de apoyar la modernización de los sectores productivos y coadyuvar en la inserción de la economía en los mercados mundiales.<sup>3</sup> Asimismo, ésta se integra por seis instituciones nacionales de crédito que son la Nacional Financiera, S.N.C.; el Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, S.N.C.; el Banco Nacional del Comercio Exterior, S.N.C.; el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D. (anteriormente el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C.); el Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C., y la Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C.<sup>4</sup>

De manera específica, la creación del Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D. (Banco del Bienestar), fue motivada por la necesidad de fortalecer las facultades que tenía el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C. (BANSEFI, S.N.C.), para la ministración de los recursos otorgados en el marco de la Política Social de Bienestar, así como para ampliar la oferta de los productos y servicios financieros a aquellos sectores de la población sin acceso a éstos.<sup>5</sup>

En 2024, el Banco del Bienestar tuvo a su cargo el Programa presupuestario F035 “Programa de Inclusión Financiera” con el objetivo de contribuir a la inclusión financiera de las personas de 18 a 70 años mediante el acceso a por lo menos un producto financiero y, con ello, promover su desarrollo económico.

---

<sup>1</sup> Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, **Diagnóstico de la Banca de Desarrollo en México**, México, 2018, p. 2.

<sup>2</sup> **Banca de Desarrollo** [en línea]. Comisión Nacional Bancaria y de Valores [consulta: 22 de enero de 2026], disponible en: <https://www.cnbv.gob.mx/SECTORES-SUPERVISADOS/BANCA-DE-DESARROLLO/Descripcion-del-Sector/Paginas/default.aspx>

<sup>3</sup> Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, **Diagnóstico de la Banca de Desarrollo en México**, México, 2018, p. 2.

<sup>4</sup> **Banca de Desarrollo y Entidades de Fomento (BDEF)** [en línea]. Comisión Nacional Bancaria y de Valores [consulta: 22 de enero de 2026], disponible en: <https://www.gob.mx/cnbv/acciones-y-programas/banca-de-desarrollo-bd#:~:text=Descripci%C3%B3n%20del%20Sector&text=Las%20instituciones%20de%20banca%20de,mejores%20pr%C3%A1cticas%20en%20la%20materia>

<sup>5</sup> **Iniciativa con proyecto de decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley Orgánica del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros** [en línea]. Secretaría de Gobernación, [consulta: 22 de enero de 2026], disponible en: [https://sil.gobernacion.gob.mx/Archivos/Documentos/2019/04/asun\\_3852818\\_20190409\\_1554255259.pdf](https://sil.gobernacion.gob.mx/Archivos/Documentos/2019/04/asun_3852818_20190409_1554255259.pdf)

## **Resultados**

### **1. Acceso a los productos y servicios financieros**

#### **a) Diagnóstico sobre la infraestructura necesaria para el acceso a los productos y servicios financieros del Banco del Bienestar**

En el Diagnóstico 2021 del Programa presupuestario (Pp) F035 “Programa de Inclusión Financiera”, vigente en 2024, a cargo del Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D. (Banco del Bienestar), se estableció que su sector de atención se integra por personas físicas y morales, determinadas con base en criterios socioeconómicos y geográficos, por lo que como estrategia de cobertura se delimitó como población objetivo del programa a las personas con algún grado de marginación que conforman dicho sector y para el ejercicio fiscal 2022 se estimó atender a 52,129,768 personas, pero para 2024 no se acreditó la cuantificación de la población objetivo, por ello, se identificó un área de mejora para registrar información actualizada sobre esa población y los datos de los criterios, a fin de conocer sus necesidades en la inclusión financiera.

En el transcurso de la auditoría, mediante el oficio núm. DCI/1081/2025 del 11 de diciembre de 2025, el Banco del Bienestar precisó que los criterios socioeconómicos y geográficos que definen a la población objetivo del Pp F035 se establecieron en el Diagnóstico 2021 del programa. Asimismo, señaló que la normativa no exige la actualización anual del diagnóstico o de la población objetivo, a excepción de cambios sustantivos en el diseño de la intervención, debido a que los problemas públicos que atienden los programas no se modifican de manera inmediata entre ejercicios fiscales, por lo que una actualización anual no aportaría nueva información relevante ni implicaría cambios en la orientación del programa.

El Banco del Bienestar precisó que las metas de los indicadores constituyen, en términos operativos, una actualización implícita de la cuantificación de la población objetivo a atender durante el ejercicio fiscal, conforme al avance esperado del programa y las previsiones de cobertura anual. Con base en lo anterior, la entidad fiscalizada proporcionó el “Formato DEE/PA: Documentación de metas, 2024” del indicador de nivel de Propósito denominado “Porcentaje de la población de 15 años en adelante en el país bancarizada por el Banco del Bienestar” de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2024 del Pp F035, el cual estableció el procedimiento utilizado para la definición de las metas programadas y modificadas para ese año, en el que se identificaron los criterios y la integración de las variables de dicho indicador con lo que la entidad fiscalizada determinó una población objetivo programada de 42,405,279 personas, en 2024.

Adicionalmente, el Banco del Bienestar acreditó que, en junio de 2025, se le notificó que, en el marco de la implementación de la Estrategia de Simplificación de la Estructura Programática 2026, el programa se fusionó con el Pp F009 “Promoción y acercamiento a los servicios financieros” de Financiera para el Bienestar, lo que resultó en la creación del Pp F001 “Inclusión Financiera para el Bienestar”, e informó que, conforme a los “Lineamientos

para regular la gestión de los Instrumentos de Diseño y de Seguimiento del desempeño de los Programas presupuestarios”, emitidos en febrero de 2025, los programas de modalidad “F” transitarán a un Diagnóstico Simplificado como Instrumento de Diseño y a la Ficha de Indicadores de Monitoreo Estratégico (FIME) como Instrumento de Seguimiento del Desempeño.

En el Diagnóstico Simplificado para 2026 del Pp F001 “Inclusión Financiera para el Bienestar”, se identificó la actualización del problema público, el cual se definió como “La población con necesidades financieras enfrenta dificultades para acceder y utilizar los servicios del sistema financiero formal”, y se estimó a la población objetivo en 27,135,775 personas. Dicho Instrumento de Diseño se consideró procedente por parte de la Unidad de Política y Estrategia para Resultados de la SHCP para su carga en el Sistema del Proceso Integral de Programación y Presupuesto 2026.

El Banco del Bienestar acreditó la cuantificación de la población objetivo de 2024 del Pp F035, y precisó que los datos de sus criterios para conocer las necesidades de inclusión financiera se establecieron en su Diagnóstico 2021, el cual se modificó para 2026, ya que el programa se fusionó con el Pp F009 “Promoción y acercamiento a los servicios financieros”, lo que resultó en la creación del Pp F001 “Inclusión Financiera para el Bienestar”, con lo que se solventa lo observado.

De la infraestructura necesaria para el acceso a los productos y servicios financieros, el Banco del Bienestar señaló que, para 2024, se determinó como prioridad la conclusión del “Plan de Expansión de las Sucursales del Banco del Bienestar” (Plan de Expansión) para la atención de los beneficiarios y la bancarización de éstos,<sup>6</sup> por lo que no se realizaron estudios económicos, sociales ni financieros para identificar las necesidades de infraestructura financiera de la población objetivo del Pp F035 y, de acuerdo con el “Informe de Gestión Gubernamental 2018-2024” de la institución, se programó la construcción, equipamiento, habilitación y puesta en operación de 2,750 nuevas sucursales y, en febrero de 2024, finalizó el Plan de Expansión y, con ello, se dispuso de 3,149 sucursales con una cobertura de 2,701 localidades y 1,970 municipios.

En 2024, del total de sucursales el Banco del Bienestar contó con 1,086 (34.5%) en la región Centro Sur y Oriente; 851 (27.0%) en la Sur; 604 (19.2%) en Occidente y Bajío; 292 (9.3%) en la Noroeste; 228 (7.2%) en la Noreste, y 88 (2.8%) en la Ciudad de México, y una cobertura en municipios con un grado de marginación “Muy bajo” del 90.4% (592); en “Bajo” del 83.6% (443); en “Medio” del 74.7% (369); en “Muy alto” del 72.1% (147), y en “Alto” del 70.8% (415), en tanto que, en 4 municipios,<sup>7</sup> no fue posible identificar su grado de

---

<sup>6</sup> De acuerdo con la entidad fiscalizada, la bancarización es un “proceso mediante el cual una persona (física o moral) atendida por el Banco del Bienestar, se convierte en cliente, con una cuenta o contrato en el banco”.

<sup>7</sup> Se identificó que cuatro municipios no fueron incluidos en la integración de los Índices de marginación 2020, debido a que éstos fueron creados en 2021: San Felipe, Baja California; Dzitbalché, Campeche y Las Vigas y Santa Cruz del Rincón, Guerrero, por lo que a la fecha no se encuentra disponible la información actualizada respecto del grado de marginación que presentan.

marginación, debido a que éstos fueron instituidos en 2021 y en la estimación del índice de marginación realizada por el Consejo Nacional de Población se utilizaron datos del Censo de Población y Vivienda 2020.

Asimismo, del total de las sucursales distribuidas en las 2,702 localidades, el 90.3% (2,843) se equipó con cajeros automáticos y el 9.7% (306) no contó con éstos, lo que contribuyó a ampliar y optimizar su cobertura regional; sin embargo, se identificó que en el “Informe de Gestión Gubernamental 2018-2024” se reportó que la red de sucursales logró tener presencia en 2,701 localidades y, en el directorio de sucursales vigente al cierre de 2024, se registró la cobertura de 2,702 localidades.

En el transcurso de la auditoría, mediante el oficio núm. DCI/1081/2025 del 11 de diciembre de 2025, el Banco del Bienestar informó que, en el artículo 11, inciso c, primer párrafo, de los “LINEAMIENTOS Generales para la regulación de los procedimientos de rendición de cuentas de la Administración Pública Federal” publicados en el Diario Oficial de la Federación el 11 de julio de 2023, se estableció que para la elaboración del Informe de Gestión Gubernamental, en su tercera etapa, la información se actualizaría al 30 de septiembre del sexto año de gobierno con cifras reales al 30 de junio y estimadas del 1 de julio al 30 de septiembre del mismo año. Por ello, la información incorporada en dicho documento mostró los datos observados a junio de 2024, mientras que en el directorio la información fue al cierre de diciembre de 2024 y reflejó las actualizaciones derivadas de los ajustes observados en los catálogos oficiales de localidades y municipios publicados por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

Asimismo, la entidad fiscalizada señaló que la información geográfica, en específico la relacionada con los municipios y localidades, es dinámica por naturaleza, ya que se actualiza constantemente para precisar los límites territoriales, la creación de nuevos municipios, ajustar las delimitaciones o reclasificaciones administrativas, entre otros aspectos. Además, indicó que el directorio de sucursales es un insumo dinámico que integra nueva información geográfica y administrativa de manera continua proveniente de fuentes oficiales, de los actos administrativos internos, rectificaciones domiciliarias o validaciones operativas.

El Banco del Bienestar acreditó que la información registrada sobre la infraestructura disponible para el acceso a los productos y servicios financieros en el “Informe de Gestión Gubernamental 2018-2024” se correspondió con las cifras reales a junio y estimadas de julio a septiembre de 2024, en tanto que los registros del directorio incluyeron información al cierre de diciembre de ese año.

b) Promoción y fomento para el acceso a los productos y servicios financieros

Para 2024, la entidad fiscalizada contó con el Manual de Gestión de Recursos Materiales, autorizado y vigente en ese año, en el que se dispuso de un proceso formalmente instituido para el arrendamiento de inmuebles, pero no acreditó los procedimientos para planear y dirigir los programas de desarrollo de la red de sucursales, establecer los lineamientos y

estudios de mercado para elaborar las estrategias de apertura, reubicación o cierre de sucursales a cargo de la Dirección de Sucursales adscrita a la Unidad de Banca Social.

En el transcurso de la auditoría, mediante el oficio núm. DCI/1089/2025 del 15 de diciembre de 2025, el Banco del Bienestar precisó que el desarrollo de la red de sucursales se refiere a la apertura, cierre y reubicación de sucursales, por lo cual el procedimiento para planear y dirigir los programas de desarrollo de la red de sucursales se estableció en el apartado 2.2 Políticas, subproceso De las Sucursales y en el proceso 3.2 Investigación de sucursales, subprocesos 3.2.1 Análisis de Viabilidad de Sucursales y 3.2.2 Apertura, Reubicación y Cierre de Sucursales, del Manual de Políticas y Procedimientos del Área Comercial, autorizado y vigente en 2024. Por lo que la entidad fiscalizada acreditó el instrumento normativo interno en el que se definieron los procedimientos para planear y dirigir los programas de desarrollo de la red de sucursales, mediante la apertura, cierre y reubicación de sucursales.

En relación con los planes, programas, estrategias o acciones para promover el acceso a los productos y servicios financieros, en el marco del Pp F035, el Banco del Bienestar informó que durante el periodo 2019-2024 se orientó por el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, el Programa Institucional 2020-2024, Banco del Bienestar, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo y el Plan de Expansión, en los que una de las prioridades fue facilitar el acceso al sistema bancario a la población en situación de pobreza, principalmente a los beneficiarios de los programas sociales, mediante la creación del Banco del Bienestar y, con ello, contar con 2,750 nuevas sucursales en zonas o regiones geográficas con poca o nula presencia de los intermediarios financieros, a fin de garantizar el acceso a los productos y servicios financieros, lo que se correspondió con el objeto de la institución referente a la promoción de la inclusión financiera de los integrantes del sector.

De las actividades en materia de promoción y fomento para el acceso a los productos y servicios financieros, en 2024, la entidad fiscalizada estableció 4 líneas de acción para la promoción de los productos y servicios financieros, de las cuales 2 se refirieron a la conclusión del Plan de Expansión y a la red de 2,750 nuevas sucursales; 10 acuerdos, de los que 2 se relacionaron con la determinación de las necesidades de la población y beneficiarios, y con el plan de trabajo de acciones de promoción en la red de sucursales.

De las actividades realizadas, se informó la ejecución de la “Campaña de promoción del ahorro desde 50 pesos”, la difusión de contenido sobre educación financiera en redes sociales oficiales, la oferta de cursos sobre presupuesto, ahorro y uso de servicios financieros, mediante el aula virtual “Ábaco: El ABC del Bienestar Financiero”, y la participación en las Ferias de las Administradoras de Fondos para el Retiro.

Asimismo, la entidad fiscalizada refirió que el indicador de nivel de Componente denominado “Tasa de Variación del número promedio de clientes de 15 años en adelante del Banco del Bienestar por sucursal” de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2024 del Pp F035 muestra cómo, a partir de la operación de las 2,750 nuevas sucursales, se incrementó el número promedio de clientes por cada una de las sucursales disponibles; además, los resultados de los indicadores “Porcentaje de instrumentos de educación

financiera otorgados por el Banco del Bienestar”, “Porcentaje de objetos de aprendizaje diseñados y/u optimizados” y “Porcentaje de actividades realizadas para el diseño de cursos de educación financiera” demostraron el aumento y mejora en las capacidades financieras de la población objetivo del banco, teniendo un mayor alcance de los servicios financieros de ahorro mediante la red de sucursales.

El Banco del Bienestar reportó las estrategias establecidas para 2024, las áreas de oportunidad identificadas; las actividades ejecutadas y refirió los indicadores de la MIR 2024 del Pp F035 como elementos que demostraron el incremento en el acceso a los servicios financieros, pero se identificó un área de mejora para fortalecer la planeación en materia de promoción y fomento para el acceso a productos y servicios financieros para garantizar que los objetivos, metas y estrategias se correspondieron con las actividades realizadas, a fin de vincular sus resultados con la programación establecida.

En el transcurso de la auditoría, mediante el oficio núm. DCI/1081/2025 del 11 de diciembre de 2025, el Banco del Bienestar precisó la correspondencia de los acuerdos relativos a la identificación de las necesidades de la población y de los beneficiarios de los programas sociales, la difusión de los productos y servicios financieros, la promoción para el uso de canales alternativos de atención, la asesoría mediante el Centro de Atención a Clientes y el plan de trabajo de acciones de promoción de la red de sucursales respecto de los medios específicos del árbol de objetivos del Pp F035, y de éstos, en relación con los indicadores de nivel de Propósito y de Componente denominados “Porcentaje de la población de 15 años en adelante en el país bancarizada por el Banco del Bienestar”, “Tasa de variación del número promedio de clientes de 15 años en adelante del Banco del Bienestar por sucursal” y “Tasa de variación de productos contratados” de la MIR del programa. También, señaló que el análisis de las encuestas directas en sucursal y de los resultados de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera, la difusión de folletos y material informativo para el uso de canales alternativos y el plan de trabajo de la red sucursales comprendieron las acciones de seguimiento a los acuerdos antes señalados.

La entidad fiscalizada informó que, en 2025, como parte de la mejora continua optimizó sus procesos para garantizar que los objetivos, metas y estrategias se correspondan con las actividades realizadas, a fin de vincular sus resultados con la programación establecida. Para la planeación anual y el seguimiento dispone del Manual de Planeación, Evaluación y Presupuesto, vigente y autorizado en 2025, en el que el procedimiento 3.2.2 Planeación Anual establece la elaboración de la planeación anual de actividades de las unidades administrativas conforme a los objetivos, estrategias y líneas de acción definidos en el Programa Institucional para su autorización y entrega como insumo para el Sistema de Monitoreo y Evaluación de la Gestión.

Asimismo, se definieron cuatro estrategias con sus líneas de acción para atender el objetivo relativo a la dispersión de recursos monetarios de programas sociales por medios bancarizados para promover el uso de los productos financieros, así como la educación financiera del Programa Institucional del Banco del Bienestar 2025-2030, el cual se publicó el 02 de diciembre de 2024, y en el que dos de las estrategias refirieron al fortalecimiento

de la inclusión financiera mediante la dispersión de apoyos del Banco del Bienestar, a fin de asegurar el acceso a los productos y servicios financieros formales para la población beneficiaria. Por ello, acreditó el establecimiento de acciones para el proceso de definición de las actividades específicas que contribuirán al cumplimiento de las acciones, estrategias, objetivos e indicadores comprometidos en el programa institucional para el ejercicio fiscal 2026.

El Banco del Bienestar evidenció que, en el Manual de Planeación, Evaluación y Presupuesto, vigente y autorizado en 2025, se instruye la elaboración de la planeación anual de las unidades administrativas, así como el oficio y los acuerdos relacionados con el inicio del proceso de definición de las actividades que contribuirán al cumplimiento de las acciones, estrategias, objetivos e indicadores comprometidos en el programa institucional para el ejercicio fiscal 2026, en materia de promoción y fomento para el acceso a los productos y servicios financieros, con lo que se solventa lo observado.

En la MIR 2024 del Pp F035, la entidad fiscalizada reportó en el indicador de nivel de Componente denominado "Tasa de variación del número promedio de clientes de 15 años en adelante del Banco del Bienestar por sucursal" un cumplimiento del 103.5% respecto de la meta ajustada al registrar un promedio de 14,106 clientes por sucursal, debido a la asignación de un mayor número de beneficiarios de apoyos de programas sociales, así como a la estrategia institucional para eliminar la entrega de apoyos en efectivo; asimismo, acreditó el registro del avance del indicador, así como la validación de éste para la integración de los Informes Trimestrales sobre la Situación Económica, las Finanzas Públicas y la Deuda Pública, en el Portal Aplicativo de la SHCP.

## 2. *Uso de los productos y servicios financieros*

### a) Diagnóstico sobre las necesidades para el uso de los productos y servicios financieros del Banco del Bienestar

Para 2024, el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D. (Banco del Bienestar), señaló que, como parte del fomento en la inclusión y educación financiera por medio del diseño, optimización, desarrollo y seguimiento de productos y programas dirigidos a su población objetivo, participó en las Ferias de las Administradoras de Fondos para el Retiro, lo que le permitió tener contacto con los clientes actuales y potenciales, así como conocer las necesidades de la población, lo cual es un requisito para planear la estrategia de comercialización.

Las necesidades identificadas se relacionaron con la adquisición de una "Afore del Bienestar", créditos, productos de asistencia médica, remesas, pago de servicios, inscripción a programas sociales en las sucursales bancarias y el cambio de divisas, pero la entidad fiscalizada no acreditó los estudios económicos, sociales y financieros utilizados para determinar las demandas específicas de la población objetivo del Programa presupuestario (Pp) F035 "Programa de Inclusión Financiera" ni la elaboración de la planeación de la estrategia de comercialización con el objeto de diseñar los productos y servicios financieros que conformaron su oferta integral.

En el transcurso de la auditoría, mediante el oficio núm. DCI/1081/2025 del 11 de diciembre de 2025, el Banco del Bienestar precisó que la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) representa la única fuente de medición nacional homologada y especializada en inclusión financiera, por lo que en cumplimiento del principio de eficiencia administrativa y para evitar duplicidad de esfuerzos y erogaciones de recursos públicos, la entidad fiscalizada utiliza estos insumos como estudios económicos y sociales para identificar y determinar las necesidades de la población objetivo.

Asimismo, se señaló que, de acuerdo con los resultados de la ENIF, su población objetivo requiere productos simples, de bajo costo, acompañados de esquemas de educación financiera práctica, atención cercana y canales que promuevan la transaccionalidad local, sin tener que desplazarse a grandes distancias, abatiendo los costos de traslado y el riesgo asociado al uso intensivo de efectivo.

Al respecto, en el documento "Principales Resultados" de la ENIF 2021, se reportó que la población de 18 a 70 años en las localidades de 1 a 14,999 habitantes el 56.1% tenía al menos un producto financiero, en contraste con el 74.2% de la población de localidades de 15,000 o más habitantes, lo que permitió al Banco del Bienestar dimensionar la población por atender para incorporarla al mercado financiero mediante el acceso (nuevas sucursales), el uso (oferta de una cuenta bancaria con tarjeta de débito para dispersión y entrega de apoyos monetarios de programas sociales y para el ahorro) y la educación financiera.

En relación con la elaboración de la planeación de la estrategia de comercialización con el objeto de diseñar los productos y servicios financieros que conformaron su oferta integral, la entidad fiscalizada señaló que ésta se sustentó en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 y el Programa Institucional 2020-2024, en específico, la estrategia prioritaria 3.2 y las acciones puntuales 3.2.1 y 3.2.2, en las que se definió como objetivo incrementar el número de beneficiarios atendidos y bancarizados mediante la oferta y operación en sucursales y puntos de acceso en el país.

La planeación estratégica se materializó en la implementación del Plan de Expansión de Sucursales, el cual permitió cerrar la brecha de acceso bancario y habilitar los puntos de atención física para la población beneficiaria, así como en la celebración de convenios de colaboración con las dependencias y entidades coordinadoras de los programas sociales, a fin de incrementar el número de clientes, cuentas de captación y saldos de captación administrados.

Por lo anterior, la estrategia de comercialización se focalizó en la atención de la población beneficiaria de apoyos de programas sociales, mediante la captación de los diferentes padrones de beneficiarios que anteriormente eran dispersados por la Banca Comercial, y que actualmente gestiona el banco, lo que reforzó el alcance de su objeto social al ofrecer servicios financieros a la población en situación de vulnerabilidad.

El Banco del Bienestar acreditó que los estudios económicos, sociales y financieros para conocer las demandas específicas de la población objetivo se encontraron en la ENIF 2021,

en tanto que, la planeación estratégica de comercialización se correspondió con la materialización del Plan de Expansión de Sucursales.

Para 2024, se acreditó que la entidad fiscalizada contó con 10 productos y servicios financieros clasificados en Cuentas básicas, Ahorro, Inversión, Contratos de Comisión Mercantil y Depósito de Títulos en Custodia y Administración y Billetes de Depósito, lo que en conjunto integró la oferta de productos y servicios financieros; asimismo, dicha oferta se alineó con las características específicas de la población objetivo del Pp F035.

En el transcurso de la auditoría, mediante el oficio núm. DCI/1081/2025 del 11 de diciembre de 2025, el Banco del Bienestar aclaró que la presentación de los 10 productos y servicios financieros mostrados en el portal de internet de la institución tiene por objetivo otorgar información simplificada y accesible al público en general, pero para fines de reportes oficiales los subproductos Cuenta básica, Nómina básica, Debicuenta con intereses y Debicuenta sin intereses se corresponden con el producto Debicuenta, por lo que en conjunto con Cuentahorro, Tandahorro, el Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento y Cuentahorro Infantil se integran los (5) productos financieros, mientras que los Contratos de Comisión Mercantil y Depósito de Títulos en Custodia y Administración y Billetes de Depósito, los (2) servicios financieros, y que integralmente constituyen la oferta de productos y servicios financieros de la institución.

b) Promoción y fomento para el uso de los productos y servicios financieros

Para 2024, el Banco del Bienestar contó con el Manual de Captación, autorizado y vigente en ese año, en el que se dispuso de procesos formalmente instituidos para fomentar el uso de los productos y servicios financieros ofertados por la entidad fiscalizada.

De las actividades en materia de promoción y fomento para el uso de los productos y servicios financieros, en 2024, la entidad fiscalizada estableció 4 líneas de acción para la promoción de los productos y servicios financieros, de las cuales 2 se refirieron al diseño de productos para cubrir las necesidades de los diversos sectores de la población y orientar a los beneficiarios y clientes para utilizar las nuevas sedes del banco y sus canales alternativos de atención; determinó 10 acuerdos, de los que 8 se relacionaron con el diseño de los productos enfocados en los objetivos de la institución, el desarrollo de material informativo de los productos y servicios ofertados; la aprobación de los productos o servicios diseñados; la identificación de las demandas de la población y beneficiarios de programas sociales; la difusión de los productos y servicios; el impulso en el uso de canales alternativos de atención; las asesorías mediante el Centro de Atención a Clientes y el plan de trabajo de promoción en la red de sucursales.

En relación con las actividades realizadas, para 2024, el Banco del Bienestar contó con una estrategia de comercialización enfocada en los productos de captación, debido a que no otorgó créditos, la cual consistió en promover el servicio de dispersión de los apoyos monetarios de los programas sociales a cargo de las secretarías de Estado, dando como resultado 12 convenios de colaboración con instituciones para 14 programas relacionados

con pensiones para personas adultas mayores, con discapacidad permanente, niñas y niños hijos de madres trabajadoras, personas en emergencia social o natural, becas educativas, la pobreza rural y la degradación ambiental, la producción de cultivos y productos, la actividad pesquera o acuícola, vivienda, la inserción laboral de jóvenes, así como la mejora de las condiciones físicas y de los servicios escolares y el equipamiento en las unidades de salud.

Respecto de los planes de trabajo de las sucursales indicó que, por medio de la red de sucursales, ofertó los servicios bancarios y orientó a los beneficiarios de los programas sociales sobre el uso responsable y eficiente de los recursos recibidos; informó sobre los instrumentos de ahorro vigentes; señaló que la promoción y difusión de los productos y servicios se realizó mediante las sucursales y las redes sociales, con énfasis en los productos de ahorro, los instrumentos de inversión y el uso de las tarjetas en las terminales punto de venta como medio de pago para promover la cultura financiera.

Asimismo, la entidad fiscalizada refirió que el indicador de nivel de Componente denominado “Tasa de variación de productos contratados” de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2024 del Pp F035 reflejó el incremento del número de cuentas al pasar de 43,048,968 en 2023 a 44,879,392 en ese año, lo que significó un incremento del 4.3%.

El Banco del Bienestar reportó las estrategias establecidas para 2024, las áreas de oportunidad determinadas, las actividades ejecutadas y refirió que el indicador de nivel de Componente de la MIR 2024 del Pp F035 evidenció el incremento en el acceso a los servicios financieros, pero se identificó un área de mejora para fortalecer la planeación en materia de promoción y fomento para el uso de los productos y servicios financieros, y garantizar que los objetivos, metas y estrategias se correspondan con las actividades realizadas, a fin de vincular sus resultados con la programación establecida.

En el transcurso de la auditoría, mediante el oficio núm. DCI/1081/2025 del 11 de diciembre de 2025, el Banco del Bienestar precisó la correspondencia de los acuerdos relativos a la identificación de las necesidades de la población y de los beneficiarios de los programas sociales, la difusión de los productos y servicios financieros, la promoción para el uso de canales alternativos de atención, la asesoría mediante el Centro de Atención a Clientes y el plan de trabajo de acciones de promoción de la red de sucursales respecto de los medios específicos del árbol de objetivos del Pp F035, y de éstos con los indicadores de nivel de Propósito y de Componente denominados “Porcentaje de la población de 15 años en adelante en el país bancarizada por el Banco del Bienestar”, “Tasa de variación del número promedio de clientes de 15 años en adelante del Banco del Bienestar por sucursal” y “Tasa de variación de productos contratados” de la MIR 2024 del programa. También, señaló que el análisis de las encuestas directas en sucursal y de los resultados de la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera, la difusión de folletos y material informativo para el uso de canales alternativos y el plan de trabajo de la red sucursales comprendieron las acciones de seguimiento a los acuerdos antes señalados.

Adicionalmente, la entidad fiscalizada informó que, como parte de la mejora continua, en 2025, optimizó sus procesos para garantizar que los objetivos, metas y estrategias se

correspondan con las actividades realizadas, a fin de vincular sus resultados con la programación establecida. Para la planeación anual y seguimiento dispone del Manual de Planeación, Evaluación y Presupuesto, vigente y autorizado en 2025, en el que el procedimiento 3.2.2 Planeación Anual establece la elaboración de la planeación anual de actividades de las unidades administrativas conforme a los objetivos, estrategias y líneas de acción definidos en el Programa Institucional para su autorización y entrega como insumo para el Sistema de Monitoreo y Evaluación de la Gestión.

Asimismo, refirió que se definieron cuatro estrategias con sus líneas de acción para atender el objetivo relativo a la dispersión de recursos monetarios de programas sociales por medios bancarizados, promoviendo el uso de los productos financieros, así como la educación financiera, del Programa Institucional del Banco del Bienestar 2025-2030, el cual se publicó el 02 de diciembre de 2024. En el que una de las estrategias se refiere al diseño e impulso a los productos y servicios financieros de acuerdo con las necesidades de ahorro e inversión de la población beneficiaria. Por ello, acreditó el establecimiento de acciones para el proceso de definición de las actividades específicas que contribuirán al cumplimiento de las acciones, estrategias, objetivos e indicadores comprometidos en el programa institucional para el ejercicio fiscal 2026.

El Banco del Bienestar evidenció que, en el Manual de Planeación, Evaluación y Presupuesto, vigente y autorizado en 2025, se instruye la elaboración de la planeación anual de las unidades administrativas, así como el oficio y los acuerdos relacionados con el inicio del proceso de definición de las actividades que contribuirán al cumplimiento de las acciones, estrategias, objetivos e indicadores comprometidos en el programa institucional para el ejercicio fiscal 2026, en materia de promoción y fomento para el uso de los productos y servicios financieros, con lo que se solventa lo observado.

En 2024, el Banco del Bienestar registró 46,657,808 productos financieros asociados con 44,421,129 clientes, pero no se concilió con el total de las sucursales, mediante las cuales se prestó el servicio, ya que en el Directorio de sucursales 2024 se reportaron 3,149 sucursales, mientras que en la base de datos de los clientes se identificaron 4,403 sucursales, lo que representó una diferencia de 1,254 sucursales; la correlación del catálogo de tarifas con los 5 productos financieros, así como la relacionada con 44,127,184 productos y servicios financieros conforme a la clasificación informada.

Asimismo, no se asociaron 990 sucursales, 361,360 clientes y 864,104 productos financieros a una entidad federativa. Al respecto, la entidad fiscalizada señaló que, en el nombre de la entidad federativa, no en todos los casos, los clientes son distribuibles geográficamente, por lo que se identificó un área de mejora en los sistemas de información para que la información de los productos y servicios financieros se corresponda y se sustente con la documentación que se derive de sus registros.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, mediante los oficios núms. DCI/1081/2025 y DCI/1089/2025 del 11 y 15 de diciembre de 2025, respectivamente, el Banco del Bienestar precisó que, en relación con la

diferencia de sucursales, la base de datos de los clientes incluye los centros de costos "Módulo Fronterizo", "Oficina de Ensobretado", "Otros Centros de Costos Administrativos" y "Sucursal Física con Ventanilla". Además, explicó que los clientes no están limitados a una sola entidad federativa, ya que pueden realizar operaciones en cualquiera de las sucursales del banco, por lo tanto, éstas no se contabilizan por entidad federativa.

En relación con las claves de los productos y servicios financieros, su correspondencia con la oferta integral de los productos y servicios financieros de la institución, en 2024, la entidad fiscalizada precisó que los 46,657,808 productos financieros incluyen en su contabilización, además de los productos de captación, las cuentas operativas, concentradoras y de eje, las cuales refieren a las transacciones bancarias asociadas a los clientes del banco. En relación con los 44,127,184 elementos sin identificar, la entidad fiscalizada explicó que las claves del catálogo de tarifas se refieren al código interno para identificar un tipo de producto.

Respecto de la correspondencia entre cliente y entidad federativa, el Banco del Bienestar precisó que la apertura de cuentas mediante información simplificada se establece en la disposición 14ª Bis de las "DISPOSICIONES de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito" y en el artículo 14 de la "CIRCULAR 3/2012", emitidas por el Banco de México y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, en las cuales se señala que las cuentas de depósito que ofrezcan las entidades serán consideradas de bajo riesgo y podrán contar con requisitos de identificación simplificada de acuerdo con los límites de abono establecidos para las cuentas nivel 1 y 2, lo que posibilita que en la integración de expedientes se consideren únicamente los datos del primer apellido, segundo apellido en caso de contar con él, nombre o nombres, fecha de nacimiento y, en su caso, el domicilio.

Además, el Banco del Bienestar informó que, en 2025, se encuentra en ejecución el proyecto "Cliente Único" con el objetivo de desarrollar un motor de búsqueda que identifique los datos como CURP, apellido paterno, apellido materno, nombre, fecha de nacimiento, género, entidad federativa de nacimiento, con la intención de agrupar en una base consolidada las diferentes cuentas y contratos de un mismo cliente, a efecto de controlar y dar seguimiento a sus saldos y operaciones. El proyecto se divide en tres etapas: "Procesamiento de tarifas vendibles", el cual está concluido, mientras que las etapas "Depuración de la base de tarifas vendibles" y "Depuración de la base de beneficiarios de programas sociales" presentaron un avance del 65.0% y 10.0%, respectivamente.

Considerando lo anterior, así como la finalidad de la institución de gestionar los recursos económicos de los beneficiarios de los programas sociales, el proyecto constituye una acción alineada con su objeto social y un mecanismo de mejora asociado a los hallazgos identificados por la Auditoría Superior de la Federación, ya que atiende la necesidad de fortalecer la identificación y el control de cuentas abiertas mediante información simplificada; sistematizar la validación de límites operativos aplicables a las cuentas nivel 1 y 2; reforzar los controles de monitoreo, seguimiento de operaciones y consolidación de clientes, y reducir los riesgos derivados de la información incompleta, inconsistente o duplicada en los expedientes de los clientes.

El Banco del Bienestar acreditó la base de datos de la clasificación de los centros de costos con la que se verificó la correspondencia de las sucursales con la base de datos de clientes 2024; se revisó el catálogo de tarifas con el que se vincularon los 5 productos financieros, así como la ejecución del proyecto “Cliente Único”, en 2025, a fin de garantizar que la información de los productos y servicios financieros proporcionados, mediante las sucursales, se corresponda y se sustente con la documentación que se derive de sus registros, con lo que se solventa lo observado.

En la MIR 2024 del Pp F035, el Banco del Bienestar reportó en el indicador de nivel de Componente denominado “Tasa de variación de productos contratados” un cumplimiento del 100.6% respecto de la meta ajustada; asimismo, acreditó el registro del avance del indicador, así como la validación de éste para la integración de los Informes Trimestrales sobre la Situación Económica, las Finanzas Públicas y la Deuda Pública, en el Portal Aplicativo de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, pero no documentó el registros de las 44,879,392 cuentas contratadas que sustentan lo reportado en dicho indicador.

En el transcurso de la auditoría, mediante los oficios núms. DCI/1017/2025 del 26 de noviembre de 2025 y DCI/1081/2025 del 11 de diciembre de 2025, el Banco del Bienestar acreditó el registro de las 44,879,392 cuentas contratadas, así como la captura de pantalla de la ejecución del script de SQL, por medio del cual se integra dicha base de datos y se generan los reportes solicitados por las áreas. Por lo que la entidad fiscalizada acreditó las cifras reportadas en el indicador de nivel de Componente denominado “Tasa de variación de productos contratados”.

### **3. Educación financiera**

#### **a) Diagnóstico sobre las necesidades de educación financiera**

El Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D. (Banco del Bienestar), señaló que los requerimientos en educación financiera de la población objetivo del Programa presupuestario (Pp) F035 "Programa de Inclusión Financiera" se identificaron con base en los informes del primer y segundo semestre de 2024 con motivo de la aplicación de 2,835 encuestas de servicio en sucursales en 28 entidades federativas, las cuales tuvieron por objetivo conocer la opinión sobre la calidad del servicio del personal y el nivel de satisfacción de los clientes del banco y, con ello, las necesidades y expectativas para la mejora continua de los productos y servicios ofertados, así como detectar actos que inciden en la imagen institucional.

Las áreas de oportunidad determinadas se relacionaron con el acceso a la infraestructura (más sucursales y ventanillas), el uso de productos y servicios financieros (créditos y operaciones en la aplicación móvil), y la disminución en los tiempos de espera, en tanto que las necesidades se orientaron al fortalecimiento de las acciones de educación financiera para fomentar la cultura del ahorro y otorgar herramientas prácticas y efectivas; continuar la promoción y capacitación sobre el uso de la aplicación móvil de la entidad fiscalizada para reducir el porcentaje de usuarios que desconocen su funcionamiento, así como la educación en el uso de la tarjeta de débito como medio de pago de los programas sociales. Por lo

anterior, el Banco del Bienestar identificó, en 2024, los requerimientos de la población objetivo en materia de educación financiera, a fin de otorgar aptitudes, habilidades y conocimientos que mejoren el manejo y la planeación de las finanzas personales.

b) Promoción y fomento de la educación financiera

Para 2024, la entidad fiscalizada contó con el Manual de Educación Financiera, autorizado y vigente en ese año, en el que se dispuso de un proceso formalmente instituido para fomentar la educación financiera de acuerdo con los requerimientos y las necesidades detectadas de la población objetivo.

En relación con los programas de educación financiera, autorizados y vigentes en 2024, en el marco del Pp F035, el Banco del Bienestar señaló que, con base en el principio de máxima publicidad y el compromiso institucional, los instrumentos de educación financiera desarrollados y ejecutados, en ese año, se diseñaron bajo un enfoque de universalidad y acceso abierto, lo que permitió su disponibilidad para toda la población mediante la red de sucursales y medios digitales, de manera que “[...] no se diseñaron ni autorizaron programas específicos dirigidos exclusivamente a personas adolescentes de 15 años en adelante, toda vez que la estrategia abordada considera que dicho grupo etario está incluido dentro del enfoque general de accesibilidad y cobertura amplia”.

Asimismo, la entidad fiscalizada precisó que los instrumentos y programas de educación financiera implementados, autorizados y vigentes durante ese año, se integraron en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2024 del Pp F035, mediante tres indicadores, uno en el nivel de Componente y dos en el nivel de Actividad.

En el indicador de nivel de Componente denominado “Porcentaje de instrumentos de educación financiera otorgados por el Banco del Bienestar” se reportó un cumplimiento del 99.5% al registrar 1,631,808 instrumentos de educación financiera otorgados a la población objetivo del banco, en 2024; asimismo, señaló que del 0.5% restante para el cumplimiento de la meta, se debió a dos factores; el primero, por la suspensión temporal en la difusión de mensajes institucionales en redes sociales y medios digitales; el segundo, al replanteamiento de la estrategia de comunicación digital, ya que se hizo una pausa temporal en la publicación de materiales mientras se definían nuevos lineamientos y formatos, lo que redujo marginalmente la contabilización de impactos durante el periodo de transición; adicionalmente, se acreditó el registro del avance del indicador, así como la validación de éste para la integración de los Informes Trimestrales sobre la Situación Económica, las Finanzas Públicas y la Deuda Pública en el portal aplicativo de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP).

Para 2024, se verificó que de los 1,631,808 instrumentos de educación financiera, el 49.3% (804,570) registró los alcances e interacciones en redes sociales institucionales como Facebook, Instagram, X, TikTok y YouTube, pero del 50.7% restante, integrado por el 31.9% de educación financiera en línea (Ábaco); el 9.6% de capacitación interna (Cursos de Educación financiera), y el 9.2% de actividades presenciales (Feria de las Afores 2024, Zócalo

y Toluca), la entidad fiscalizada no documentó los materiales otorgados o difundidos para la cuantificación de las gestiones en dicha materia, por lo que se identificó un área de mejora para garantizar que la información que se reporta en el Avance en los indicadores de los Programas presupuestarios de la Administración Pública Federal de la Cuenta Pública del Pp F035 relacionada con los instrumentos de educación financiera otorgados, se corresponda y se sustente con la información que se derive de los registros de la operación del programa.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, mediante los oficios núms. DCI/1081/2025 y DCI/1089/2025 del 11 y 15 de diciembre de 2025, respectivamente, la entidad fiscalizada proporcionó el desglose de los 1,631,808 objetos de aprendizaje otorgados, así como la evidencia documental de la descarga de los módulos del aula virtual “Ábaco: El ABC del Bienestar Financiero”; la relación de las personas capacitadas mensualmente, en 2024, mediante los cursos a distancia, los materiales utilizados en los cursos de educación financiera, así como las imágenes de los banner y fotografías de las Ferias de las Administradoras de Fondos para el Retiro.

El Banco del Bienestar precisó que, derivado de las observaciones identificadas y con la intención de mejorar la evidencia para demostrar el impacto de la información en su plataforma educativa, se solicitó un panel de control para el monitoreo de las interacciones de los usuarios que permita un registro detallado del uso del portal y de todos los elementos de la interfaz para mejorar la experiencia del usuario y disponer de evidencia interna, lo cual se constató con la solicitud y la orden de trabajo para la actualización de la plataforma electrónica “Ábaco: El ABC del Bienestar Financiero”. Además, la entidad fiscalizada remitió la hoja de control para los insumos que se distribuyen con el fin de fortalecer el registro del material entregado y llevar un conteo de los objetos de aprendizaje.

Por lo que la entidad fiscalizada acreditó la implementación de un panel de control para el monitoreo de las interacciones de los usuarios y el control del registro relacionado con los instrumentos de educación financiera, para garantizar el registro de la información que se reporte en el Avance en los indicadores de los Programas presupuestarios de la Administración Pública Federal de la Cuenta Pública, con lo que se solventa lo observado.

En el indicador de nivel de Actividad “Porcentaje de actividades realizadas para el diseño de cursos de educación financiera” se registró un cumplimiento del 96.4%, debido al desarrollo de 27 de las 28 actividades programadas, las cuales se correspondieron con los módulos para el aula virtual Ábaco; el material didáctico; los cursos de educación financiera; la estrategia de comunicación; los materiales sobre ahorro para las Ferias de las Administradoras de Fondos para el Retiro, y el contenido de educación financiera con enfoque de género, por lo que se presentó la evidencia de un proceso integral de un diseño instruccional, producción de materiales y desarrollo de contenido en el marco del programa.

Asimismo, se verificó que el aula virtual “Ábaco: El ABC del Bienestar Financiero” se dirigió a beneficiarios de programas sociales y al público en general interesado en fortalecer sus

capacidades financieras básicas, cuyo propósito es otorgar conocimientos básicos sobre el manejo de dinero, el consumo responsable y la elaboración del presupuesto como herramienta para alcanzar el bienestar financiero personal y familiar, lo que contribuyó al fortalecimiento de la oferta de educación financiera digital en 2024; adicionalmente, se acreditó el registro del avance del indicador y su validación para la integración de los Informes Trimestrales sobre la Situación Económica, las Finanzas Públicas y la Deuda Pública en el portal aplicativo de la SHCP.

En el indicador “Porcentaje de objetos de aprendizaje diseñados y/u optimizados” se reportó un cumplimiento del 90.8% relacionado con 236 objetos de aprendizaje optimizados respecto de los 260 programados, ya que la entidad fiscalizada señaló que el resultado reflejó un avance en la consolidación de materiales educativos; respecto del 9.2% restante, se indicó que se debió al replanteamiento de la estrategia de educación financiera, lo que implicó una segmentación de la población objetivo y la definición de líneas de acción diferenciadas para los grupos prioritarios y público en general, lo que requirió una revisión detallada de los materiales existentes, así como el ajuste de contenidos y formatos para garantizar su pertinencia y accesibilidad. Además, en ese periodo se realizaron mejoras a la plataforma "Ábaco: El ABC del Bienestar Financiero", lo cual demandó recursos y tiempos adicionales antes de su publicación definitiva.

El Banco del Bienestar precisó que los 236 objetos de aprendizaje optimizados del indicador se correspondieron con el desarrollo del aula virtual Ábaco; la optimización de material de los cursos de educación financiera y del portafolio institucional, así como con el diseño de material para el uso correcto del cajero, la protección de datos, la salud financiera, entre otros, por lo que acreditó la evidencia de los elementos descritos; el registro del avance del indicador y su validación para la integración de los Informes Trimestrales sobre la Situación Económica, las Finanzas Públicas y la Deuda Pública en el portal aplicativo de la SHCP.

De las actividades en materia de promoción y fomento para la educación financiera, el Banco del Bienestar informó que, en 2024, se realizaron acciones educativas, en el marco del Pp F035, que consistieron en la “Campaña de promoción del ahorro a partir de 50 pesos”; la atención en ventanillas mediante la capacitación de 1,534 personas de nuevo ingreso con 34 cursos para orientar a los usuarios en el uso de cuentas, tarjetas de débito, instrumentos de ahorro e inversión y medios electrónicos; la difusión de tips y consejos sobre ahorro, consumo inteligente y manejo responsable del dinero en las redes sociales oficiales; el aula virtual "Ábaco: El ABC del Bienestar Financiero" para la impartición de cursos sobre educación financiera básica, y la participación en las Ferias de las Administradoras de Fondos para el Retiro.

La entidad fiscalizada refirió que los resultados de esas actividades se documentaron en los resultados de los indicadores “Porcentaje de instrumentos de educación financiera otorgados por el Banco del Bienestar”; “Porcentaje de objetos de aprendizaje diseñado y/u optimizados”, y “Porcentaje de actividades realizadas para el diseño de cursos de educación financiera”, en los que se registraron 1,631,808 instrumentos de educación financiera otorgados, 236 objetos de aprendizaje optimizados y 27 actividades para el diseño de cursos

de educación financiera, con los que se fortalecieron las capacidades individuales y comunitarias para el uso responsable y eficiente de los recursos de los clientes, lo que contribuyó a la mejora de la educación financiera de la población objetivo del Pp F035 y, con ello, a la inclusión financiera.

#### 4. *Contribución en el incremento de la inclusión financiera*

Para 2024, el Programa presupuestario (Pp) F035 “Programa de Inclusión Financiera” se alineó con políticas de bienestar orientadas a fomentar la inclusión financiera de la población que por sus características y condiciones enfrentan limitaciones en el acceso al sistema financiero para contribuir al desarrollo económico sostenido del país y al bienestar social, debido a que los objetivos y estrategias prioritarias se relacionan con la promoción en el acceso y el uso de los productos y servicios financieros, y fortalecimiento de la educación financiera, mediante el incremento de la cobertura de la infraestructura financiera, la oferta de instrumentos financieros adaptados a las necesidades de los diversos segmentos de la población, así como su formación financiera, los cuales se vinculan con la operación del programa.

Asimismo, en el Diagnóstico 2021 del Pp F035, vigente en 2024, se definió como problema la insuficiente inclusión financiera de las personas que conforman el sector de atención del Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D. (Banco del Bienestar), a causa de los pocos puntos de acceso físicos y digitales; productos, subproductos y servicios inadecuados para las necesidades de la población, y el escaso fomento de educación financiera; no obstante, en el documento no se reportó información actualizada sobre la población objetivo del programa y el problema que enfrenta en los componentes de la inclusión financiera (el acceso y el uso de los productos y servicios financieros) que determine la incidencia del programa, a fin de perfeccionar su operación.

Al respecto, el Banco del Bienestar informó que “[...] de conformidad con los Lineamientos para regular la gestión de los instrumentos de Diseño y Seguimiento del Desempeño de los Programas presupuestarios emitidos en 2025 por la [...] Secretaría de Hacienda y Crédito Público, y al proceso de planeación del PPEF [Proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación] 2026, se llevó a cabo la elaboración del diagnóstico simplificado del Programa [presupuestario] F001 Inclusión Financiera para el Bienestar (F035 Programa de Inclusión Financiera hasta 2025); por lo que la información que se utilizó fue la disponible en ese momento, ya que existe la actualización de 2025 para el PPEF 2026”, pero no se acreditó este diagnóstico.

En cuanto a la medición de la contribución del Pp F035, la entidad fiscalizada señaló que no desarrolló las metodologías ni los parámetros para evaluar los objetivos y estrategias prioritarias a los que se vinculó el programa respecto del Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2020-2024, la Política Nacional de Inclusión Financiera 2020-2024 y el Programa Institucional 2020-2024, Banco del Bienestar, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo. Por lo anterior, se identificó un área de mejora para actualizar periódicamente, en el diagnóstico del Pp F035, la población objetivo por

atender mediante el programa y el problema en los componentes que integran la inclusión financiera, a fin de perfeccionar su operación y, con ello, fortalecer la promoción de la inclusión financiera.

En el transcurso de la auditoría, mediante los oficios núms. DCI/1010/2025 del 25 de noviembre de 2025 y DCI/1081/2025 del 11 de diciembre de 2025, el Banco del Bienestar precisó que la normativa vigente no exige la actualización anual del diagnóstico, ya que ello supondría que los problemas públicos y las condiciones estructurales que enfrentan las poblaciones objetivo cambian de manera inmediata entre ejercicios fiscales. Por el contrario, los diagnósticos deben actualizarse cuando exista una modificación sustantiva en el diseño del programa o en su estructura programática.

Al respecto, se acreditó que, en junio de 2025, se le notificó que, en el marco de la implementación de la Estrategia de Simplificación de la Estructura Programática 2026, el Pp F035 se fusionó con el Pp F009 “Promoción y acercamiento a los servicios financieros” de Financiera para el Bienestar, lo que resultó en la creación del Pp F001 “Inclusión Financiera para el Bienestar”, e informó que, conforme a los “Lineamientos para regular la gestión de los Instrumentos de Diseño y de Seguimiento del desempeño de los Programas presupuestarios”, emitidos en febrero de 2025, los programas de modalidad “F” transitarían a un Diagnóstico Simplificado como Instrumento de Diseño y a la Ficha de Indicadores de Monitoreo Estratégico (FIME) como Instrumento de Seguimiento del Desempeño.

En el Diagnóstico Simplificado para 2026 del Pp F001 “Inclusión Financiera para el Bienestar”, se identificó la actualización del problema público, el cual se definió como “La población con necesidades financieras enfrenta dificultades para acceder y utilizar los servicios del sistema financiero formal”, y se estimó a la población objetivo en 27,135,775 personas. Dicho Instrumento de Diseño se consideró procedente por parte de la Unidad de Política y Estrategia para Resultados de la SHCP para su carga en el Sistema del Proceso Integral de Programación y Presupuesto 2026.

En cuanto a la medición de la contribución del Pp F035 a la planeación de mediano plazo, el Banco del Bienestar precisó que ésta se puede observar mediante el indicador de nivel de Fin “Porcentaje de población de 18 a 70 años con al menos un producto financiero” de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) 2024 del programa, el cual tuvo por objetivo “Contribuir a la inclusión financiera de las personas de 18 a 70 años mediante el acceso a por lo menos un producto financiero” conforme a lo establecido en la Metodología del Marco Lógico que establece que los indicadores de nivel de Fin indican la forma en que el programa contribuye al logro de un objetivo estratégico de orden superior con el que está alineado.

Asimismo, la elaboración de las metodologías para evaluar la contribución de los resultados del programa respecto de los programas derivados del Plan Nacional de Desarrollo implica realizar una evaluación de impacto, la cual es complementaria al modelo conceptual de la MIR.

La evaluación de impacto posibilita calcular la diferencia entre los resultados observados entre la población atendida y la población que no recibe la intervención. Esta evaluación se divide en experimentales aleatorias y cuasi-experimentales. En la primera, los participantes se definen de forma aleatoria y en la segunda, su asignación depende de técnicas estadísticas.

En el caso del Pp F035 no es posible realizar la evaluación de impacto experimental, dado que no se determinaron a las poblaciones respectivas al inicio de su operación, y aunque puede parametrizarse mediante la evaluación cuasiexperimental, se precisa que las evaluaciones a los programas presupuestarios se sujetan al Programa Anual de Evaluación (PAE), el cual establece anualmente los tipos de evaluación, su oportunidad y los alcances técnicos aplicables. Para 2024 y 2025, en el PAE no se instruyó ningún tipo de evaluación al programa.

Además, el Banco del Bienestar señaló que, en cumplimiento del Sistema de Evaluación del Desempeño, da seguimiento al proceso de las evaluaciones establecidas en el PAE del ejercicio fiscal que corresponda, mediante el macroproceso 3.4 “Seguimiento y Evaluación” y el procedimiento 3.5 “Evaluación de la Gestión” relacionados con la actualización de la MIR y sus metas, el sistema de monitoreo y evaluación de la gestión de las unidades administrativas, el seguimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora, entre otras actividades, los cuales se dispusieron formalmente en el Manual de Planeación, Evaluación y Presupuesto del Banco del Bienestar, vigente y autorizado en 2024.

La entidad fiscalizada precisó que la actualización periódica de la población objetivo en el Diagnóstico 2021 del Pp F035 sólo se debe realizar cuando exista una modificación sustantiva en el diseño del programa o en su estructura programática. Asimismo, se constató que, para 2026, el programa se fusionó con el Pp F009 “Promoción y acercamiento a los servicios financieros”, lo que resultó en la creación del Pp F001 “Inclusión Financiera para el Bienestar”, con lo que se solventa lo observado. El Banco del Bienestar también evidenció que la medición de la contribución del Pp F035 a la planeación de mediano plazo, se puede observar mediante el indicador de nivel de Fin “Porcentaje de población de 18 a 70 años con al menos un producto financiero”.

En la MIR 2024 del Pp F035, la entidad fiscalizada reportó en el indicador de nivel de Fin denominado “Porcentaje de población de 18 a 70 años con al menos un producto financiero” un cumplimiento del 100.0%, conforme a lo programado, ya que 56,723,851 personas de 18 a 70 años contaron con al menos un producto financiero conforme a lo registrado en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2021, y en el indicador de nivel de Propósito “Porcentaje de la población de 15 años en adelante en el país bancarizada por el Banco del Bienestar” se registró el 103.5%, debido a que la población bancarizada de 15 años en adelante ascendió a 44,421,129, cifra superior en 1,506,723 respecto de la meta ajustada de 42,914,406.

Para 2024, el Banco del Bienestar bancarizó a 44,421,129 personas, mediante el Pp F035, las cuales se distribuyeron en las regiones del Centro Sur y Oriente el 27.5% (12,215,053.0); el

Sur con el 20.3% (9,003,124.0); en la Ciudad de México con el 16.8% (7,465,267.0); en el Occidente y Bajío con el 16.5% (7,317,717.0); en la Noroeste con el 10.0% (4,469,209.0); en la Noreste con el 8.1% (3,589,399.0) y sin especificar el 0.8% (361,360). Respecto de la tenencia de al menos un producto financiero, los beneficiarios de programas sociales representaron el 82.3% (36,553,440.0) de la población bancarizada, y se concentraron en los estados con un grado de marginación “Alto” (Campeche, Durango, Hidalgo, Michoacán, Nayarit, Puebla, Tabasco, Veracruz de Ignacio de la Llave y Yucatán) al registrar el 22.5% (9,988,405) bancarizados, mientras que los clientes tradicionales representaron el 17.7% (7,867,689.0) y se localizaron en los estados con un grado de marginación “Muy bajo” (Aguascalientes, Ciudad de México, Coahuila de Zaragoza y Nuevo León) al reportar el 5.7% (2,532,729).

El Banco del Bienestar informó que, en 2024, el total de beneficiarios atendidos ascendió a 25.8 millones, y los bancarizados a 25.6 millones, lo que difirió de lo registrado (36,553,440 personas) en la base de datos de clientes sin que explicara dicha situación. Además, no se asociaron 361,360 clientes a una entidad federativa. Al respecto, se señaló que, en el nombre de la entidad federativa, no en todos los casos, los clientes son distribuibles geográficamente, por lo que se identificó un área de mejora en los sistemas de información para que la información de los productos y servicios financieros se corresponda y se sustente con la documentación que se derive de sus registros.

En el transcurso de la auditoría, mediante el oficio núm. DCI/1081/2025 del 11 de diciembre de 2025, el Banco del Bienestar informó que atendió, en 2024, a 25.8 millones de beneficiarios de programas sociales mediante la dispersión de apoyos en las modalidades de entrega directa en efectivo (0.2 millones) y por medios bancarizados (25.6 millones). Asimismo, indicó que no es posible realizar una correspondencia directa entre los beneficiarios de ese año, y los 36,553,440 clientes registrados en la base de datos, debido a que esta cifra incluye beneficiarios que fueron apoyados en ejercicios anteriores y que continúan siendo titulares de las cuentas.

La entidad fiscalizada precisó que el total de beneficiarios de los programas sociales atendidos se integró de acuerdo con la modalidad de entrega de los recursos monetarios, y que de los 36,553,440 clientes registrados en la base de datos proporcionada, éstos se correspondieron con los 25.8 millones de beneficiarios de 2024, así como de ejercicios fiscales anteriores.

De las 44,421,129 personas bancarizadas, se verificó que el 42.8% se encontró en el rango de 20 a 59 años, mientras que el 57.2% se concentró en dos grupos etarios, el de 15 a 19 años y mayores de 60 años. En este sentido, el Banco del Bienestar señaló que el crecimiento en el número de cuentas de captación resultó de la bancarización de los beneficiarios de programas sociales para que recibieran los recursos correspondientes, ya que la institución es el principal medio y, en algunos casos, el exclusivo, para dispersar dichos apoyos, pero se identificaron inconsistencias en el registro de 161,892 datos en relación con su fecha de nacimiento. Por ello, la entidad fiscalizada presentó un área de

mejora en los mecanismos de control para fortalecer sus sistemas de información para acreditar la validez de la información que sustenta el registro de las personas bancarizadas.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, mediante los oficios núms. DCI/1010/2025 del 25 de noviembre de 2025, DCI/1081/2025 y DCI/1089/2025 del 11 y 15 de diciembre de 2025, respectivamente, en relación con la asociación en el registro de los 361,360 clientes a una entidad federativa, el Banco del Bienestar precisó que la apertura de cuentas mediante información simplificada se establece en la disposición 14ª Bis de las “DISPOSICIONES de carácter general a que se refiere el artículo 115 de la Ley de Instituciones de Crédito” y en el artículo 14 de la “CIRCULAR 3/2012”, emitidas por el Banco de México y la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, en las cuales se señala que las cuentas de depósito que ofrezcan las entidades serán consideradas de bajo riesgo y podrán contar con requisitos de identificación simplificada de acuerdo con los límites de abono establecidos para las cuentas nivel 1 y 2, lo que posibilita que en la integración de expedientes se consideren únicamente los datos del primer apellido, segundo apellido en caso de contar con él, nombre o nombres, fecha de nacimiento y, en su caso, el domicilio.

En relación con el reporte de 161,892 datos, la entidad fiscalizada informó que el sistema registra una fecha predefinida cuando no se llena dicho valor.

Al respecto, el Banco del Bienestar informó que, en 2025, se encuentra en ejecución el proyecto “Cliente Único”, con el objetivo de desarrollar un motor de búsqueda que identifique los datos como CURP, apellido paterno, apellido materno, nombre, fecha de nacimiento, género, entidad federativa de nacimiento, con la intención de agrupar en una base consolidada las diferentes cuentas y contratos de un mismo cliente, a efecto de controlar y dar seguimiento a sus saldos y operaciones. El proyecto se divide en tres etapas: “Procesamiento de tarifas vendibles”, el cual está concluido, mientras que en las etapas “Depuración de la base de tarifas vendibles” y “Depuración de la base de beneficiarios de programas sociales” presentaron un avance del 65.0% y 10.0%, respectivamente.

Considerando lo anterior, así como la finalidad de la institución de gestionar los recursos económicos de los beneficiarios de los programas sociales, el proyecto constituye una acción estratégica alineada al objeto social de la institución y una mejora asociada a los hallazgos identificados por la Auditoría Superior de la Federación, ya que atiende la necesidad de fortalecer la identificación y el control de cuentas abiertas mediante información simplificada; sistematizar la validación de límites operativos aplicables a las cuentas nivel 1 y 2; reforzar los controles de monitoreo, seguimiento de operaciones y consolidación de clientes, y reducir los riesgos derivados de la información incompleta, inconsistente o duplicada en los expedientes de los clientes.

El Banco del Bienestar acreditó la ejecución del proyecto “Cliente Único”, en 2025, a fin de garantizar que la información de los productos y servicios financieros proporcionados, mediante las sucursales, se corresponda y se sustente con la documentación que se derive de sus registros, con lo que se solventa lo observado.

Para 2024, el Banco del Bienestar mediante la operación del Pp F035 avanzó en la atención del problema público referente a la insuficiente inclusión financiera de las personas que conformaron su sector de atención, ya que reportó la bancarización de 44,421,129 personas de 15 años en adelante, de las cuales el 82.3% correspondió a beneficiarios de programas sociales y el 17.7% a clientes tradicionales y 44,879,392 cuentas activas, lo que representó un promedio de 14,106 clientes de 15 años en adelante por sucursal con una infraestructura financiera de 3,149 sucursales y 2,946 cajeros automáticos, los cuales se ubicaron en 2,702 localidades de 1,970 municipios, resultando una cobertura en municipios con un grado de marginación “Muy bajo” del 90.4% (592); en “Bajo” del 83.6% (443); en “Medio” del 74.7% (369); en “Muy alto” del 72.1% (147) y en “Alto” del 70.8% (415), y en 4 municipios no fue posible referir su grado de marginación, debido a que éstos fueron creados en 2021 y la estimación del índice de marginación realizada por el Consejo Nacional de Población utilizó los datos del Censo de Población y Vivienda 2020.

##### 5. *Sistema de Evaluación del Desempeño, economía y rendición de cuentas*

Para 2024, la clasificación programática del Programa presupuestario (Pp) F035 “Programa de Inclusión Financiera”, a cargo del Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D. (Banco del Bienestar), fue pertinente con las características generales de los programas de modalidad “F”; también, se constató que el programa se vinculó con el eje 2 del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024; el Objetivo prioritario 6 del Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2020-2024; los Objetivos 3 y 6 de la Política Nacional de Inclusión Financiera 2020 y el Objetivo prioritario 1 del Programa Institucional 2020-2024.

Asimismo, la entidad fiscalizada dispuso de los árboles de problema y de objetivos, pero se identificó un área de mejora en la Estructura Analítica para precisar la población que presenta el problema y la magnitud en que lo hace, así como de la nueva situación conforme a lo establecido en la Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados, y en el Resumen Narrativo, garantizar la congruencia de la población beneficiaria del árbol del objetivo respecto del nivel de Propósito; perfilar objetivos y construir indicadores en el nivel de Componente con las características de un programa de Modalidad “F”, en materia de acceso y uso de los productos y servicios financieros, y educación financiera, así como objetivos e indicadores en el nivel de Actividad pertinentes y suficientes para producir los Componentes.

En el transcurso de la auditoría, mediante el oficio núm. DCI/1081/2025 del 11 de diciembre de 2025, el Banco del Bienestar acreditó que, en junio de 2025, se le notificó que, en el marco de la implementación de la Estrategia de Simplificación de la Estructura Programática 2026, el programa se fusionó con el Pp F009 “Promoción y acercamiento a los servicios financieros” de Financiera para el Bienestar, lo que resultó en la creación del Pp F001 “Inclusión Financiera para el Bienestar”, e informó que, conforme a los “Lineamientos para regular la gestión de los Instrumentos de Diseño y de Seguimiento del desempeño de los Programas presupuestarios”, emitidos en febrero de 2025, los programas de modalidad “F” transitarán a un Diagnóstico Simplificado como Instrumento de Diseño y a la Ficha de

Indicadores de Monitoreo Estratégico (FIME) como Instrumento de Seguimiento del Desempeño.

Al respecto, la entidad fiscalizada acreditó el Diagnóstico Simplificado para 2026 del Pp F001 “Inclusión Financiera para el Bienestar”, en el que se identificó la actualización del problema público, el cual se definió como “La población con necesidades financieras enfrenta dificultades para acceder y utilizar los servicios del sistema financiero formal”; se caracterizó a la población potencial que se describió como “La población con necesidades financieras”; la población objetivo se estimó en 27,135,775 personas; se replantearon las causas y los efectos asociados a la exclusión financiera, así como el objetivo, los medios y fines respectivos; se incorporó información reciente de fuentes oficiales; el programa se alineó con los documentos de planeación de mediano plazo y en cuanto a su FIME, se señalaron 17 indicadores a cargo del Banco del Bienestar y Financiera para el Bienestar, de los que 8 están a cargo del Banco del Bienestar y tienen por objetivo “La población con necesidades financieras accede de manera adecuada a los servicios del sistema financiero formal”.

El Banco del Bienestar acreditó que la Unidad de Política y Estrategia para Resultados de la SHCP consideró procedente la carga del Diagnóstico Simplificado y la FIME del Pp F001 “Inclusión Financiera para el Bienestar”, el cual se corresponde con la fusión de los Programas presupuestarios F035 “Programa de Inclusión Financiera” y F009 “Promoción y acercamiento a los servicios financieros” de la unidad responsable Financiera para el Bienestar, en el Sistema del Proceso Integral de Programación y Presupuesto 2026, y de acuerdo con los “Lineamientos para regular la gestión de los Instrumentos de Diseño y de Seguimiento del desempeño de los Programas presupuestarios”, emitidos en febrero de 2025, se eliminó el requisito de tener indicadores relacionados con los niveles de la MIR (Fin, Propósito, Componente y Actividad), con lo que se solventa lo observado.

Con el análisis de la lógica vertical, se verificó que 6 de los 10 objetivos fueron adecuados y consistentes, mientras que en la lógica horizontal se constató que mediante 4 de los 10 indicadores se monitorearon los avances y se evaluaron los resultados alcanzados en cada uno de los objetivos con los que se vincularon, dado que fueron consistentes en los nombres, dimensión (eficacia), métodos de cálculo, unidades de medida, frecuencias de medición (trienal y trimestral) y su tipo (estratégico y gestión).

El Banco del Bienestar presentó un área de mejora en la sintaxis de los objetivos de nivel de Propósito, de Componente C.1 “Tasa de variación del número promedio de clientes de 15 años en adelante del Banco del Bienestar por sucursal” y de Actividad A.3 “Porcentaje de objetos de aprendizaje diseñados y/u optimizados”, a efecto de precisar el rango de edad, la segmentación que caracterizó a la población objetivo e incluir el verbo en participio y, con ello, sus indicadores; en el nivel de Componente C.2 “Porcentaje de instrumentos de educación financiera otorgados por el Banco del Bienestar” determinar variables consistentes en el método de cálculo; modificar el tipo (gestión) de los indicadores de nivel de Componente C.1 y C.2, debido a que éstos impactan directamente a la población objetivo, por lo que su tipo corresponde al estratégico.

Asimismo, en el nivel de Actividad A.1 “Porcentaje de solicitudes atendidas para el desarrollo de proyectos tecnológicos que fomenten la Inclusión Financiera”, A.2 “Porcentaje de enlaces redundantes implementados en las sucursales” y A.4 “Porcentaje de sucursales que reciben mantenimiento integral de sus instalaciones y/o equipamiento”, por lo cual resulta relevante que la entidad fiscalizada analice su suficiencia y pertinencia para producir los Componentes C.1, C.2 y C.3 “Tasa de variación de productos contratados”, ya que éstos atienden las necesidades institucionales que mantienen la operación de la entidad fiscalizada, y que contribuyen indirectamente al logro de los objetivos de varios o todos los programas presupuestarios a su cargo, lo que limita medir la relación causa-efecto directa entre los diferentes niveles de la matriz.

Al respecto, en la MIR 2025 del Pp F035 el objetivo de nivel de Componente C.1 se replanteó e incluyó el verbo en participio “Sucursales del Banco del Bienestar puestas a disposición”, así como su método de cálculo  $((\text{Promedio de clientes por sucursal en T1} / \text{Promedio de clientes por sucursal en T0}) - 1) * 100$ .

En el transcurso de la auditoría, mediante el oficio núm. DCI/1081/2025 del 11 de diciembre de 2025, el Banco del Bienestar acreditó que, en junio de 2025, se le notificó que, en el marco de la implementación de la Estrategia de Simplificación de la Estructura Programática 2026, el programa se fusionó con el Pp F009 “Promoción y acercamiento a los servicios financieros” de Financiera para el Bienestar, lo que resultó en la creación del Pp F001 “Inclusión Financiera para el Bienestar”, e informó que, conforme a los “Lineamientos para regular la gestión de los Instrumentos de Diseño y de Seguimiento del desempeño de los Programas presupuestarios”, emitidos en febrero de 2025, los programas de modalidad “F” transitarán a un Diagnóstico Simplificado como Instrumento de Diseño y a la FIME como Instrumento de Seguimiento del Desempeño.

Asimismo, la entidad fiscalizada acreditó la FIME del Pp F001 “Inclusión Financiera para el Bienestar”, el cual se corresponde con la fusión de los Pp F035 y F009 “Promoción y acercamiento a los servicios financieros” de Financiera para el Bienestar, en la que se establecieron 17 indicadores, de los que 8 están a cargo del Banco del Bienestar y tienen por objetivo “La población con necesidades financieras accede de manera adecuada a los servicios del sistema financiero formal”.

El Banco del Bienestar acreditó que la Unidad de Política y Estrategia para Resultados de la SHCP consideró procedente la carga de la FIME del Pp F001 “Inclusión Financiera para el Bienestar”, en el Sistema del Proceso Integral de Programación y Presupuesto 2026, y de acuerdo con los “Lineamientos para regular la gestión de los Instrumentos de Diseño y de Seguimiento del desempeño de los Programas presupuestarios”, emitidos en febrero de 2025, se eliminó el requisito de tener indicadores relacionados con los niveles de la MIR (Fin, Propósito, Componente y Actividad), con lo que se solventa lo observado.

En cuanto al ejercicio de los recursos, mediante el Pp F035, se ejercieron 6,597,388.2 miles de pesos (mdp), lo que representó un aumento del 180.0% (4,241,580.0 mdp) respecto del presupuesto aprobado de 2,355,808.2 mdp, lo cual fue consistente con lo reportado en la

Cuenta de la Hacienda Pública Federal 2024. Asimismo, se informó que, en el transcurso del ejercicio fiscal 2024 la SHCP autorizó un aumento al presupuesto de recursos fiscales que incrementó el capital social de la institución por 4,245,000.0 mdp, en el marco del proyecto de expansión y la capitalización de la institución para continuar con su fortalecimiento.

De la rendición de cuentas, el Banco del Bienestar reportó que, en ese año, mediante el programa se diseñaron y optimizaron 236 objetos de aprendizaje optimizados; se realizaron 27 actividades para desarrollar el contenido del aula virtual ábaco y material didáctico; se efectuó el mantenimiento a 118 sucursales y se concluyeron los proyectos tecnológicos Ábaco, el ABC del Bienestar Financiero, Portabilidad de Nómina y Sistema de Bloqueo de medios de pago, actividades que permitieron otorgar 1,631,808 instrumentos de educación financiera, incrementar en un 6.1% el promedio de clientes por sucursal y el 4.3%, resultando un total de 44,879,392 cuentas abiertas, lo que contribuyó a la bancarización de 44,421,129 personas de 15 años en adelante y, con ello, incidir en el logro del 100.0% de la meta programada del indicador de nivel de Fin “Porcentaje de población de 18 a 70 años con al menos un producto financiero”.

El Banco del Bienestar no explicó las causas por las que en el Informe de Autoevaluación de Gestión, primer semestre, 2024, se reportó el indicador denominado “Porcentaje de sucursales atendidas por el Programa Anual de Mantenimiento Integral”, el cual no se correspondió con los de la MIR 2024 del programa ni aclaró la diferencia en los avances registrados para el indicador “Porcentaje de objetos de aprendizaje diseñados y/u optimizados” por 96.2% y 90.7% en los Informes de Autoevaluación de Gestión, primer y segundo semestre, 2024, respectivamente, además de incorporar, en los informes anuales de actividades subsecuentes, información relevante y de calidad relativa al cumplimiento de objetivos y metas del programa.

En el transcurso de la auditoría, mediante los oficios núms. DCI/1010/2025 del 25 de noviembre de 2025 y DCI/1081/2025 del 11 de diciembre de 2025, el Banco del Bienestar precisó que el indicador “Porcentaje de sucursales atendidas por el Programa Anual de Mantenimiento Integral” se registró en el Proyecto de Presupuesto de Egresos de la Federación 2024, y de conformidad con los “Lineamientos para el proceso de seguimiento y modificación extemporánea de los Instrumentos de Seguimiento del Desempeño de los Programas presupuestarios para el Ejercicio Fiscal 2024” se realizaron cambios en el nombre, definición y método de cálculo del indicador que se constataron con los Informes Trimestrales sobre la Situación Económica, las Finanzas Públicas y la Deuda Pública, 2024. Además, se modificaron las metas del indicador debido al incremento en el número de sucursales susceptibles de recibir mantenimiento integral al pasar de 416 a 3,149 sucursales, lo cual se verificó con la captura de pantalla del Portal Aplicativo de la SHCP del indicador “Porcentaje de sucursales que reciben mantenimiento integral de sus instalaciones y/o equipamiento”.

En relación con los avances registrados del indicador “Porcentaje de objetos de aprendizaje diseñados y/u optimizados” en los Informes de Autoevaluación de Gestión semestrales 2024, el Banco del Bienestar señaló que el porcentaje de avance de cada periodo se calculó

al dividir el avance al periodo respecto de la meta planeada al periodo, por lo que se reportó, para el segundo trimestre, una meta ajustada del 50.0%, un alcance del 48.1% y un avance del 96.2%; mientras que, para el cuarto trimestre, la meta ajustada fue del 100.0%, se realizó un 90.8% y se obtuvo un avance del 90.8%.

De la pertinencia de incorporar, en los informes anuales de actividades subsecuentes, información relativa al cumplimiento de objetivos y metas del Pp F035, el Banco del Bienestar precisó que los avances del programa se reportan en el Programa financiero y de operación anual e institucional, los Presupuestos de gasto e inversión, así como la estimación de ingresos y metas anuales de la institución de cada ejercicio fiscal, en el Seguimiento de los programas presupuestarios de la institución, en los Informes de Autoevaluación, en el Sistema de Monitoreo y Evaluación de la Gestión, en la reunión de la estrategia, en los Informes establecidos en el artículo 55 Bis 1, fracciones I, II y III, de la Ley de Instituciones de Crédito y en el Informe sobre las actividades para la actualización y registro de las Matrices de Indicadores para Resultados de los programas presupuestarios, por lo cual la información que se registra en los informes antes mencionados da cuenta del seguimiento y monitoreo de los avances en el cumplimiento de objetivos y metas asociados a los indicadores del programa.

La entidad fiscalizada explicó las causas por las que en el Informe de Autoevaluación de Gestión, primer semestre, 2024, se reportó el indicador "Porcentaje de sucursales atendidas por el Programa Anual de Mantenimiento Integral"; precisó que el porcentaje de avance registrados en los Informes de Autoevaluación de Gestión, primer y segundo semestre, 2024, para el indicador "Porcentaje de objetos de aprendizaje diseñados y/u optimizados" se debió al cálculo que realizó al dividir el avance al periodo respecto de la meta planeada al periodo, y enlistó los instrumentos de rendición de cuentas en los que se registra información suficiente, oportuna, relevante y de calidad que dan cuenta del seguimiento y monitoreo de los avances realizados respecto del cumplimiento de objetivos y metas asociados a los indicadores del programa.

## **6.        Objetivos de Desarrollo Sostenible**

Para 2024, el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D. (Banco del Bienestar), acreditó la alineación del Programa presupuestario (Pp) F035 "Programa de Inclusión Financiera" al Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 8, la meta 8.10 y sus indicadores 8.10.1, incisos a y b, y 8.10.2, en consistencia con lo registrado en la base de datos "Vinculación de Programas Presupuestarios del PEF 2024 a los Objetivos de Desarrollo Sostenible" de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), en el que se indicó una contribución directa, así como la vinculación registrada en el Sistema del Proceso Integral de Programación y Presupuesto (PIPP) para el ciclo 2024 de la SHCP.

La entidad fiscalizada reportó su aportación a la consecución del ODS 8 y la meta 8.10 mediante la puesta en operación de una red de 3,149 sucursales y 2,946 cajeros automáticos en todo el país, y 44,879,392 cuentas abiertas, lo que representó 3.3 sucursales y 3.1 cajeros automáticos por cada 100,000 personas, así como el 47.7% de proporción de

adultos con una cuenta en dicha institución respecto del total de la población de 15 años en adelante y, con ello, permitió asociar los avances en relación con el progreso en los ámbitos nacional y global en los indicadores antes mencionados.

El Banco del Bienestar informó que los objetivos de nivel de Fin “Contribuir al acceso de las personas al desarrollo económico a través de la inclusión financiera” y de Propósito “Las personas que conforman el sector de atención del Banco del Bienestar se incluyen financieramente” se alinearon al ODS 8 y a la meta 8.10, respectivamente, pero éstos se correspondieron con los establecidos en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del Pp F035 del Ejercicio Fiscal 2022.

En el transcurso de la auditoría, mediante el oficio núm. DCI/1081/2025 del 11 de diciembre de 2025, el Banco del Bienestar señaló que, mediante las capturas de pantalla del PIPP para el ejercicio fiscal 2024, se observó la alineación del Pp F035 con el ODS 8 y la meta 8.10. Asimismo, los objetivos de nivel de Fin “Contribuir a la inclusión financiera de las personas de 18 a 70 años mediante el acceso a por lo menos un producto financiero” y de Propósito “Las personas de 15 años en adelante que se encuentran en territorio nacional son bancarizadas por el Banco del Bienestar” de la MIR 2024 del programa se vincularon con el ODS 8 y la meta 8.10. Por lo que la entidad fiscalizada acreditó la vinculación de la MIR 2024 del Pp F035 con los ODS.

## **7. Evaluación del control interno**

Para 2024, el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D. (Banco del Bienestar), respondió los 53 reactivos sobre su Sistema de Control Interno Institucional incluidos en el cuestionario, de los que en 47 (88.7%) contestó de manera afirmativa; en 2 (3.8%) la respuesta fue negativa y en 4 (7.5%) señaló que no fueron aplicables, y presentó las justificaciones correspondientes.

En la norma “Ambiente de Control”, la entidad fiscalizada acreditó que el personal conoció la visión y misión institucionales; comunicó y asignó a las áreas responsables el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales; contó con un Comité de Ética y un Código de Ética y de Conducta; se aseguró de que existiera un entorno y clima organizacional de respeto e integridad; una estructura organizacional autorizada y vigente en 2024; los resultados del ejercicio de análisis de las encuestas de clima y cultura organizacional del periodo 2019-2023; una estructura de vigilancia del control interno, así como los manuales de organización y de procedimientos, autorizados y vigentes en ese año.

En la norma “Administración de Riesgos” se acreditó el Programa Institucional 2020-2024 del Banco del Bienestar; las actividades de control interno para identificar, analizar y responder a los riesgos; la aplicación de la Metodología de Administración de Riesgos; disponer de procedimientos formales sobre la administración y seguimiento de riesgos; que incluyó elementos de valoración de los riesgos institucionales, en la integración de la Matriz de Administración de Riesgos Institucional; que contó con un Programa de Trabajo de Administración de Riesgos para controlar los riesgos identificados y Políticas para la Gestión

de Riesgo Estratégico y de Negocio, así como las medidas de control de los riesgos de corrupción, abusos y fraudes potenciales, y ante cambios significativos en las condiciones internas y externas.

En la norma “Actividades de Control” se acreditó el diseño de actividades de control en respuesta a los riesgos asociados con los objetivos institucionales y los procesos del Pp F035; la disposición de actividades de control mediante el uso de Tecnologías de la Información y Comunicaciones; la cancelación oportuna del acceso autorizado del personal que causó baja; la definición de actividades de control de los procesos del programa; la operación de los instrumentos y mecanismos para medir el avance, resultados y analizar las variaciones en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, y del programa; la definición de mecanismos para identificar y atender la causa raíz de las observaciones determinadas por las instancias de fiscalización y la revisión periódica de las políticas, procedimientos y actividades de control, pero no acreditó las Políticas de Control de Accesos, vigentes y autorizadas en 2024.

En la norma “Información y Comunicación” dispuso de un mecanismo para generar información relevante y de calidad; la implementación del instrumento para verificar que la elaboración de informes cumpliera con las políticas, lineamientos y criterios institucionales establecidos; el sistema que proporcionó de manera oportuna, suficiente y confiable, información sobre el estado de la situación contable y programático-presupuestal de los procesos del Pp F035; el registro de acuerdos y compromisos correspondientes a los procesos aprobados en las reuniones del Órgano de Gobierno, de Comités Institucionales y de grupos de alta dirección; los mecanismos para la atención de quejas y denuncias, pero no acreditó el sistema de información para realizar el seguimiento y toma decisiones en los procesos vinculados con el programa ni explicó cómo, mediante las sesiones ordinarias del Comité de Auditoría, en 2024, se comunicó información de calidad a las partes externas.

En la norma “Supervisión y mejora continua” se acreditó el establecimiento y uso de bases de referencia como criterio en la evaluación del control interno de las áreas encargadas del Pp F035; la ejecución de acciones correctivas y preventivas que contribuyeron a la eficiencia y eficacia de las operaciones, así como a la supervisión permanente de los cinco componentes de control interno; los resultados de las auditorías de instancias fiscalizadoras para retroalimentar a cada uno de los responsables y mejorar sus procesos, y las evaluaciones en materia de control interno de los procesos sustantivos y administrativos de las áreas encargadas del programa para determinar la suficiencia y la efectividad de los controles establecidos.

En el transcurso de la auditoría, mediante el oficio núm. DCI/1089/2025 del 15 de diciembre de 2025, el Banco del Bienestar proporcionó las políticas de Control de Acceso y de Acceso Físico, vigentes y autorizadas en 2024. Asimismo, precisó que, como parte de los sistemas de información relevante y de calidad, se cuenta con el Programa Financiero y de Operación Anual e Institucional, los Presupuestos de Gasto e Inversión, así como la estimación de Ingresos y Metas Anuales de la Institución, los Informes de Autoevaluación de Gestión, el

Sistema de Monitoreo y Evaluación de la Gestión y el Informe establecido en el artículo 55 Bis 1, fracciones I y II, de la Ley de Instituciones de Crédito.

En cuanto a la comunicación de calidad a las partes externas, se informó que en las sesiones del Comité de Auditoría se presenta el seguimiento de los programas presupuestarios con el objetivo de mostrar el avance en las metas establecidas en los indicadores del desempeño de la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) y las Fichas de Indicadores de Desempeño de los Programas presupuestarios a cargo de la institución. Como parte de los documentos de rendición de cuentas y para el reporte sobre el seguimiento y monitoreo de los resultados del Pp F035, así como los avances antes señalados, se emitieron informes trimestrales sobre los indicadores de la MIR del Pp F035, así como el “Informe de Gestión Gubernamental del Banco del Bienestar 2018-2024”.

La entidad fiscalizada acreditó la evidencia documental en los componentes de “Actividades de Control” e “Información y Comunicación”, por lo que contó con una seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos y metas del programa correspondiente a las cinco Normas Generales de Control Interno.

### ***Consecuencias Sociales***

En 2024, el Banco del Bienestar dio prioridad a la conclusión del “Plan de Expansión de las Sucursales del Banco del Bienestar” y, con ello, se aceleró el desarrollo de la infraestructura financiera, lo que le permitió contar con 3,149 sucursales distribuidas en 1,970 municipios con un grado de marginación “Muy bajo” del 90.4% (592); en “Bajo” del 83.6% (443); en “Medio” del 74.7% (369); en “Muy alto” del 72.1% (147), y en “Alto” del 70.8% (415), con el objeto de dar atención a los beneficiarios mediante las nuevas sucursales y la bancarización de éstos; se registraron 44,879,392 cuentas activas, lo cual refirió a la adquisición o contratación de uno o más productos o servicios financieros, y se reportaron 1,631,808 instrumentos de educación financiera otorgados para mejorar las aptitudes, habilidades y conocimientos de la población objetivo para un correcto manejo y planeación de sus finanzas personales, lo que contribuyó a la inclusión financiera de 44,421,129 personas de 15 años en adelante en sus componentes de acceso y uso de los productos y servicios financieros, y educación financiera. Por lo anterior, la entidad fiscalizada evidenció que, mediante la operación del Pp F035 “Programa de Inclusión Financiera”, avanzó en la atención del problema público referente a la insuficiente inclusión financiera de las personas que conformaron su sector de atención.

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

Se determinaron 7 resultados, de los cuales, en 2 no se detectaron irregularidades y 5 fueron solventados por la entidad fiscalizada antes de la emisión de este Informe.

**Dictamen**

El presente se emite el 15 de diciembre de 2025, 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 de acuerdo con el objetivo de fiscalizar el cumplimiento de objetivos y metas del Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., en el programa de inclusión financiera. Se aplicaron los procedimientos y las pruebas que se estimaron necesarios; en consecuencia, existe una base razonable para sustentar este dictamen.

En el Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2020-2024, se identificó que el fenómeno social que el Estado pretende atender es la baja penetración del sistema financiero para segmentos importantes de la población, principalmente para las micro, pequeñas y medianas empresas, la población rural y de bajos ingresos, debido, entre otros factores, a la insuficiencia en la infraestructura financiera (por ejemplo, sucursales, cajeros y corresponsales) y los bajos niveles de educación financiera y conocimiento de los mecanismos de protección al consumidor; mientras que, en el Programa Institucional 2020-2024 del Banco del Bienestar, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, se precisó que la infraestructura y la oferta de productos y servicios financieros es escasa para la población que habita en las zonas de media, alta y muy alta marginación; los mecanismos de educación financiera no son difundidos, y el acceso a los esquemas de financiamiento presenta limitaciones.

En el árbol del problema del Programa presupuestario (Pp) F035 “Programa de Inclusión Financiera” se definió como problemática la “insuficiente inclusión financiera de las personas que conforman el sector de atención del Banco del Bienestar”.

Para atender dicha problemática, en 2024, la entidad fiscalizada operó el Pp F035 “Programa de Inclusión Financiera” con el objeto de contribuir a la inclusión financiera de las personas de 18 a 70 años mediante el acceso a por lo menos un producto financiero y, con ello, promover su desarrollo económico, para lo cual ejerció 6,597,388.2 miles de pesos (mdp).

Los resultados de la fiscalización mostraron que, en 2024, en el desempeño de la operación del Pp F035 “Programa de Inclusión Financiera”, el Banco del Bienestar, S.N.C. (Banco del Bienestar), en materia de promoción y fomento para el acceso a los productos y servicios financieros estableció como prioridad la conclusión del “Plan de Expansión de las Sucursales del Banco del Bienestar” para atender a los beneficiarios mediante las 3,149 sucursales ubicadas en 2,702 localidades de 1,970 municipios, lo que significó una cobertura en municipios con un grado de marginación “Muy bajo” del 90.4% (592); en “Bajo” del 83.6% (443); en “Medio” del 74.7% (369); en “Muy alto” del 72.1% (147), y en “Alto” del 70.8% (415), y en 4 municipios no fue posible referir su grado de marginación, debido a que éstos fueron creados en 2021 y la estimación del índice de marginación realizada por el Consejo Nacional de Población utilizó los datos del Censo de Población y Vivienda 2020.

Asimismo, la entidad fiscalizada registró en el indicador “Tasa de variación del número promedio de clientes de 15 años en adelante del Banco del Bienestar por sucursal” un cumplimiento del 103.5%, al reportar un promedio de 14,106 clientes por sucursal; además, realizó la “Campaña de promoción del ahorro desde 50 pesos”, difundió contenido educativo en redes sociales oficiales y ofertó cursos sobre educación financiera mediante el aula virtual “Ábaco: El ABC del Bienestar Financiero”.

En relación con la promoción y el fomento para el uso de los productos y servicios financieros, el Banco del Bienestar contó con un proceso formalmente instituido; dispuso de una oferta integrada por 7 productos y servicios financieros; informó un total de 44,879,392 cuentas abiertas; registró 46,657,808 productos financieros asociados con 44,421,129 clientes, y ejecutó una estrategia de comercialización de los productos de captación, un plan de trabajo de la red de sucursales, así como programas de promoción y difusión de los productos y servicios financieros.

Respecto de la educación financiera, el Banco del Bienestar dispuso de un proceso formalmente instituido; realizó la “Campaña de promoción del ahorro desde 50 pesos”; otorgó atención para orientar a los usuarios; difundió contenido educativo en redes sociales oficiales; impartió cursos sobre educación financiera mediante el aula virtual “Ábaco: El ABC del Bienestar Financiero”, y participó en las Ferias de las Administradoras de Fondos para el Retiro.

En el indicador “Porcentaje de instrumentos de educación financiera otorgados por el Banco del Bienestar” se reportó un cumplimiento del 99.5% equivalente a 1,631,808 instrumentos de educación financiera otorgados, mientras que en el indicador “Porcentaje de actividades realizadas para el diseño de cursos de educación financiera” un logro del 96.4% con el desarrollo de 27 actividades para el diseño de cursos de educación financiera y en el indicador “Porcentaje de objetos de aprendizaje diseñados y/u optimizados” alcanzó el 90.8% con 236 objetos de aprendizaje optimizados.

En cuanto al Sistema de Evaluación del Desempeño, se identificaron áreas de mejora para perfeccionar la construcción de los objetivos e indicadores de nivel de Propósito, de Componente y de Actividad del Pp F035 para cumplir con los criterios de análisis de la lógica horizontal y vertical, el método de cálculo y el tipo de indicador, así como analizar la suficiencia y pertinencia de los objetivos e indicadores definidos en el nivel de Actividad, a fin de perfeccionar el seguimiento y evaluación del desempeño del programa. Además, de precisar a la población que presenta el problema, y la magnitud en qué lo hace y de la nueva situación, así como garantizar la congruencia de la población señalada en el nivel de Propósito de la MIR del programa.

Respecto del ejercicio de los recursos y la rendición de cuentas, el Pp F035 ejerció 6,597,388.2 mdp, cifra superior en 180.0% respecto del presupuesto aprobado por 2,355,808.2 mdp, conforme a lo reportado en la Cuenta de la Hacienda Pública Federal 2024; asimismo, la entidad fiscalizada reportó en los documentos de rendición de cuentas los resultados de la operación del programa, en los que informó el incremento del 6.1%

promedio de clientes por sucursal, la distribución de 1,631,808 instrumentos de educación financiera y 44,879,392 cuentas abiertas, lo que significó la bancarización de 44,421,129 personas de 15 años en adelante, las cuales fueron congruentes con lo registrado en la Cuenta de la Hacienda Pública Federal 2024.

Para 2024, el Banco del Bienestar acreditó la alineación del Pp F035 al Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 8 y la meta 8.10, y sus indicadores 8.10.1, incisos a y b, y 8.10.2. En cuanto a su aportación a la consecución de éstos, reportó que contó con 3.3 sucursales y 3.1 cajeros automáticos por cada 100,000 personas, así como el 47.7% de adultos con una cuenta en dicha institución respecto del total de la población de 15 años en adelante.

En cuanto al control interno, la entidad fiscalizada respondió los 53 reactivos sobre su Sistema de Control Interno Institucional incluidos en el cuestionario, de los que en el 88.7% (47) contestó de manera afirmativa; del 3.8% (2) la respuesta fue negativa y del 7.5% (4) señaló que no fueron aplicables, lo que le permitió al Banco del Bienestar contar con una seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos y metas del programa correspondiente a las cinco Normas Generales de Control Interno.

En relación con la contribución del Pp F035 para una mayor inclusión financiera de las personas que conforman el sector de atención del Banco del Bienestar, en 2024, registró en los indicadores de nivel de Fin “Porcentaje de población de 18 a 70 años con al menos un producto financiero” un cumplimiento del 100.0% en la meta programada al reportar que, con base en lo registrado en la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2021, 56,723,851 personas de 18 a 70 años contaron con al menos un producto financiero, y en el nivel de Propósito “Porcentaje de la población de 15 años en adelante en el país bancarizada por el Banco del Bienestar” un logro del 103.5%, debido a que la población bancarizada de 15 años en adelante ascendió a 44,421,129, cifra superior en 1,506,723 respecto de la meta ajustada (42,914,406).

De las 44,421,129 personas bancarizadas, el 82.3% (36,553,440) fue de beneficiarios de programas sociales y el 17.7% (7,867,689) de clientes tradicionales, de los que el 42.8% se encontró en el rango de 20 a 59 años, mientras que el 57.2% se concentró en los grupos etarios de 15 a 19 años y mayores de 60 años.

En conclusión, se constató que, en 2024, el Banco del Bienestar mediante la operación del Pp F035 avanzó en la atención del problema público referente a la insuficiente inclusión financiera de las personas que conformaron su sector de atención, ya que reportó la bancarización de 44,421,129 personas de 15 años en adelante y 44,879,392 cuentas activas, lo que representó un promedio de 14,106 clientes de 15 años en adelante por sucursal con una infraestructura financiera de 3,149 sucursales, las cuales se ubicaron en 2,702 localidades de 1,970 municipios con un grado de marginación “Muy bajo” del 90.4% (592); en “Bajo” del 83.6% (443); en “Medio” del 74.7% (369); en “Muy alto” del 72.1% (147), y en “Alto” del 70.8% (415), y en 4 municipios no fue posible referir su grado de marginación, debido a que éstos fueron creados en 2021 y la estimación del índice de marginación

realizada por el Consejo Nacional de Población utilizó los datos del Censo de Población y Vivienda 2020.

Se identificaron áreas de mejora para fortalecer la planeación en materia de promoción y fomento para el acceso y el uso de los productos y servicios financieros para que las actividades se alineen con los objetivos, metas y estrategias; garantizar que la información que se reporta en el Avance en los indicadores de los Programas presupuestarios de la Administración Pública Federal de la Cuenta Pública sobre la educación financiera y de los productos y servicios financieros de la población bancarizada se corresponda con los registros de la operación del programa; además de perfeccionar los árboles de problema y de objetivos para precisar la población objetivo y la problemática que enfrenta en la inclusión financiera.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, el Banco del Bienestar acreditó la implementación de un panel de control para el monitoreo de los instrumentos de educación financiera para el reporte de los objetos de aprendizaje. Adicionalmente, para fortalecer las actividades relacionadas con el acceso y el uso de los productos y servicios financieros, estableció en el Manual de Planeación, Evaluación y Presupuesto, vigente y autorizado en 2025, la elaboración de la planeación anual de actividades de las unidades administrativas; evidenció el oficio y los acuerdos relacionados con la planeación anual de actividades para el ejercicio fiscal 2026, así como la ejecución del proyecto “Cliente Único”, en 2025, a fin de garantizar que la información de los productos y servicios financieros se corresponda y se sustente con la documentación derivada de sus registros.

Además, en el marco de implementación de la Estrategia de Simplificación de la Estructura Programática 2026, el Pp F035 se fusionó con el Pp F009 “Promoción y acercamiento a los servicios financieros” a cargo de Financiera para el Bienestar, lo que resultó en la creación del Pp F001 “Inclusión Financiera para el Bienestar”, por lo que elaboró un Diagnóstico Simplificado que le fue autorizado, en el que se actualizó el problema público, y se estimó a la población objetivo en 27,135,775 personas, y en cuanto a su Ficha de Monitoreo Estratégico, se señalaron 17 indicadores, de los que 8 están a cargo del Banco del Bienestar y tienen por objetivo “La población con necesidades financieras accede de manera adecuada a los servicios del sistema financiero formal”.

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

Director de Área

Director General

L.C. Olivia Valdovinos Sarabia

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 atendieron los hallazgos de los resultados número 1, 2, 3, 4 y 5, como se precisa en los apartados correspondientes de este informe.

### **Apéndices**

#### *Procedimientos de Auditoría Aplicados*

1. Comprobar que, en 2024, el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., mediante el Pp F035, promovió y fomentó el acceso a productos y servicios financieros.
2. Constatar que, en 2024, el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., mediante el Pp F035, promovió y fomentó el uso de productos y servicios financieros.
3. Verificar que, en 2024, el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., mediante el Pp F035, promovió y fomentó la educación financiera.
4. Evaluar en qué medida las actividades realizadas por el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., mediante el Pp F035, contribuyeron a incrementar la inclusión financiera de las personas que conformaron su sector de atención y, con ello, promover su desarrollo económico y bienestar social.
5. Verificar que, en 2024, el diseño de la MIR del Pp F035 cumplió con las directrices generales del Sistema de Evaluación de Desempeño, la economía de los recursos ejercidos, así como los avances reportados en los documentos de rendición de cuentas.
6. Identificar la alineación de la promoción y fomento en materia de inclusión financiera que, en 2024, realizó el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., en el marco del Pp F035, con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

7. Constatar que, en 2024, el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., contó con un proceso para implementar el control interno, conforme a la normativa aplicable, que le otorgara una seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos y metas del Pp F035.

*Áreas Revisadas*

Las unidades de Banca Social, de Administración, de Inclusión Financiera y de Tecnología y Operación del Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D.