

FUNCIÓN PÚBLICA
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

Órgano Interno de Control en el Banco del Bienestar,
S.N.C., I.B.D.

Hoja No.: 1 de 7
No. de auditoría: 07/2020

Ente: Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D.	Sector: Hacienda y Crédito Público
Unidad auditada: Dirección General Adjunta de Inclusión Financiera	Clave de programa y descripción de auditoría: 800 Al Desempeño

INFORME DE RESULTADOS DE LA AUDITORÍA A LA DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA DE INCLUSIÓN FINANCIERA
CARÁTULA

Nombre de la Auditoría: Al Desempeño
(Programa Presupuestario F-035 Inclusión Financiera, componentes)

Clave de programa: 800

No. de auditoría: 07/2020

Unidades a revisar: Dirección General Adjunta de Estrategia Corporativa y Dirección General Adjunta de Inclusión Financiera

Periodo auditado: Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019

Periodo de ejecución: Del 31 de agosto al 30 de septiembre de 2020



DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA
INCLUSIÓN FINANCIERA
RECIBIDO:

17.06 WRS,

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

Sector: Hacienda y Crédito Público

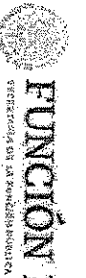
Unidad auditada: Dirección General Adjunta de Inclusión Financiera

Clave de programa y descripción de auditoría: 800 AI Desempeño

INDICE

	Hoja
a) Caratula de Identificación	1
b) Alcance de la Auditoría	3
c) Objetivo de la Auditoría	4
d) Áreas o Unidades Administrativas revisadas	4
e) Antecedentes	5
f) Resultados con observaciones	5
g) Recomendaciones, Oportunidades de Mejora	7
h) Dictamen u Opinión del Auditor	7
i) Cédula de observación	7

[Handwritten signatures and initials]



Órgano Interno de Control en el Banco del Bienestar,
S.N.C., I.B.D.

Hoja No.: 3 de 7
No. de auditoría: 07/2020

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

Unidad auditada: Dirección General Adjunta de Inclusión Financiera

Sector: Hacienda y Crédito Público

Clave de programa y descripción de auditoría: 800 AI Desempeño

b) Alcance de la auditoría.

Derivado del ACUERDO por el que se establece la suspensión de plazos y términos legales en la Secretaría de la Función Pública, como medida de prevención y combate de la propagación del coronavirus COVID-19", publicado el 20 de marzo del presente, así como al "Acuerdo por el que se levanta la suspensión de plazos y términos legales en la Secretaría de la Función Pública" publicado el 31 de julio de mismo, ambos publicados en el Diario Oficial, se emitió el oficio OIC/199/2020 el 6 de agosto del presente a la Secretaría de la Función Pública, solicitando opinión de la reprogramación de las auditorías señaladas en el Programa Anual de Auditorías 2020 (PAA), misma que dio atención mediante el oficio UAG/210/0686/2020 de fecha 17 de agosto de 2020, a través del cual se autorizó la reprogramación de la presente auditoría con fecha de término del 30 de septiembre del mismo.

Por lo anterior, se realizaron ajustes a los alcances definidos en el PAA 2020 determinado como muestra a revisar solo 1 componente (Variación de sucursales que integran la Red de la Gente). No obstante, en las actividades realizadas en la presente auditoría, se cubrió selectivamente la documentación y la información generada del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019, dichas actividades fueron llevadas a cabo de conformidad con las Normas Generales de Auditoría Pública y con los procedimientos de auditoría que se consideraron necesarios en cada caso, para lo cual se realizó lo siguiente:

Se analizaron los objetivos y funciones de la Dirección General Adjunta de Inclusión Financiera con base en el Manual General de Organización, a fin de verificar que se contemplen las funciones y atribuciones del área responsable de la ejecución del Programa F035 Inclusión Financiera.

Se comprobó que el organigrama funcional de la Dirección General Adjunta de Inclusión Financiera se encuentre conforme a la estructura orgánica vigente a partir del 1 de agosto 2018, establecido en el Manual General de Organización.

Se verificó que las metas y objetivos de los componentes que conforman el Programa Presupuestario F-035 Inclusión Financiera, se cumpliera con las metas fijadas para el ejercicio 2019.

Se verificó la confiabilidad calificada en los Criterios para la integración de documentos probatorios sean congruentes con el cumplimiento de las metas del componente revisado.

Se verificó que la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), se encuentren debidamente alineados a los objetivos y metas.

Se verificó que las modificaciones realizadas al Programa Presupuestario hayan sido debidamente justificadas y con soporte documental suficiente relevante y competente.

c) Objetivo de la auditoría.

Verificar que el Programa Presupuestario F 035 Inclusión Financiera en sus Componentes: Corresponsales bancarios en operación, Red de sucursales del Banco con estructura mejorada (Mantenimiento y Transformación de Sucursales); Talleres y sesiones de educación y capacidades financieras promovidos (Educación Financiera); Nuevas sucursales de sociedades de la red de la gente; todos estos hayan cumplido con las metas, objetivos e indicadores, con eficiencia, eficacia, economía, calidad, competencia y en beneficio al ciudadano en apego a la normatividad correspondiente.

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

Sector: Hacienda y Crédito Público

Unidad auditada: Dirección General Adjunta de Inclusión Financiera

Clave de programa y descripción de auditoría: 800 Al Desempeño

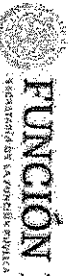
d) Áreas o unidades administrativas revisadas.

El área que tuvo relación con la presente auditoría fue la Dirección General Adjunta de Inclusión Financiera, quien es el área que tiene como objetivo el coordinar la Inclusión y Educación Financiera dirigida a la población objetivo y del Sector, administrar la planeación estratégica del Banco, para procurar una gestión eficiente, así como dirigir el diseño y desarrollo de productos, programas y servicios, y las funciones siguientes:

- Dirigir el análisis de estrategias, políticas e investigación de mercados, que permitan conocerlas necesidades de la población objetivo y la evolución de los productos y programas.
- Establecer directrices para el diseño de programas y productos el seguimiento de su implementación y operación, que permita conformar una oferta integral de programas y productos para fomentar la inclusión financiera.
- Establecer las mejores técnicas y prácticas de diseño, modelos de implementación, seguimiento y evaluación de planes, programas y proyectos que permitan fortalecer la vocación social incluyente del Banco.
- Coordinar los proyectos de apoyo al Sector, estableciendo alianzas con programas Institucionales orientados a promover una mayor inclusión financiera de la población y del Sector.
- Diseñar la estrategia, desarrollo e implementación de los programas de educación financiera.
- Participar en los Comités, Subcomités, Grupos de Trabajo, comisiones internas y/o externas en los que sea designado como miembro titular o suplente, y someter en dichos Organos de Gobierno de conformidad con la normatividad aplicable y de acuerdo sus funciones la información, documentación, informes y asuntos que deba presentar.
- Participar y someter a la consideración del Consejo Directivo, a los Comités de Auditoría, Crédito, Crédito Ejecutivo, Operación, Riesgos, Recursos Humanos y Subcomités, de conformidad con la normatividad aplicable cualquier modificación, actualización o creación de los productos y servicios para la Inclusión Financiera o del Sector de Ahorro y Crédito Popular, solicitud de estructura organizacional, informes de gestión y asuntos de su competencia, así como a otros Organos de Gobierno.

Asimismo, la Dirección de Desarrollo e Inclusión del Sector tiene como objetivo el dirigir la estrategia, programas, proyectos y apoyos para el desarrollo, fortalecimiento y expansión de los organismos e Instituciones financieras integrantes del Sector, así como fomentar las alianzas estratégicas que promuevan el ahorro, el financiamiento, la inversión y la inclusión financiera y las funciones siguientes, que en materia de la auditoría fueron identificadas:

- Determinar, dirigir y dar seguimiento a los proyectos de asistencia técnica e Inclusión financiera para el Sector, así como estudios y apoyos a la formalización, consolidación y expansión del Sector; fomentar el cumplimiento con el marco regulatorio, la operación en redes y mayor inclusión financiera.
- Dirigir las estrategias de formación, mejora y operación de L@Red de la Gente y otras redes del Banco con el Sector, para fomentar el proceso de Inclusión financiera de la población.



FUNCIÓN PÚBLICA
Ministerio de la Presidencia de la República

Órgano Interno de Control en el Banco del Bienestar,
S.N.C., I.B.D.

Hoja No.: 5 de 7
No. de auditoría: 07/2020

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

Unidad auditada: Dirección General Adjunta de Inclusión Financiera

Sector: Hacienda y Crédito Público

Clave de programa y descripción de auditoría: 800 Al Desempeño

La Subdirección de Gestión de Redes del Sector, tiene el objetivo de diseñar, implantar y dar seguimiento a las estrategias de difusión, capacitación, contratación e implantación de los proyectos, apoyos, productos y servicios financieros a las Sociedades del Sector de Ahorro y Crédito Popular y Cooperativo (SACPyC) integrantes de la Red de la Gente y otras redes entre el Banco y el Sector.

e) Antecedentes.

De acuerdo con el Programa Anual de Trabajo 2020 y en apego a las Disposiciones Generales para la Realización de Auditorías, Revisiones y Visitas de Inspección de la Secretaría de la Función Pública, se emitió la Orden de Auditoría 07/2020 denominada al Desempeño "F 035 Inclusión Financiera" a la Dirección General Adjunta de Inclusión Financiera, con el oficio número OIC/AAI/223/2020, mismo que fue notificado y recibido el día 31 de agosto de 2020, por la Dirección General Adjunta de Inclusión Financiera, la Mtra. Paola Malda Arozarena.

En la citada Auditoría fueron comisionados el entonces Titular del Área de Auditoría Interna, Luis Fernando Liceaga Muñoz, como el Coordinador de la Auditoría, Nanci Hernández Muñoz, Jefe de Grupo; así como, el auditor Luis Miguel Rosales Barrios. Al respecto, con el oficio OIC/AAIDMGP/267/2020 fue sustituido el Coordinador por el que suscribe el presente.

La presente Auditoría inició el 31 de agosto de 2020 para concluir el 30 de septiembre del presente. Lo anterior debido a que la Secretaría de la Función Pública, publicó en el Diario Oficial de la Federación, el 20 de marzo de 2020, el "ACUERDO por el que se establece la suspensión de plazos y términos legales en la Secretaría de la Función Pública, como medida de prevención y combate de la propagación del coronavirus COVID-19", y, en congruencia con lo anterior, el 31 de julio del año en curso, se publicó en el Diario Oficial de la Federación el "Acuerdo por el que se levanta la suspensión de plazos y términos legales en la Secretaría de la Función Pública", en cuyo escrito se señaló lo siguiente:

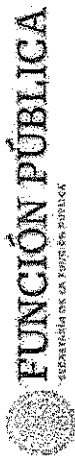
"Artículo Único. - Se reanudan a partir del 3 de agosto de 2020, los plazos y términos legales de todos los trámites, procedimientos y cualquier actividad de la competencia de la Secretaría de la Función Pública y de sus Unidades Administrativas señaladas en el artículo 6o. del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública."

En virtud de lo anterior, y con la finalidad de dar cumplimiento al Programa Anual de Auditorías del ejercicio 2020, se emitió el oficio OIC/199/2020 el 6 de agosto del presente a la Secretaría de la Función Pública, solicitando opinión de la reprogramación de las auditorías, misma que dio atención mediante el oficio UAG/210/0686/2020 de fecha 17 de agosto de 2020, a través del cual se autorizó la reprogramación de la presente auditoría.

f) Resultados de la auditoría con Observaciones

De conformidad con la Nota Metodológica número dos sobre la planeación detallada ejecución y elaboración de informes de auditorías, de la Secretaría de la Función Pública, en su numeral 21, Inciso f) los resultados sin observaciones se basan en una estructura triádica de deber ser, ser y conclusión, por lo que se detalla lo siguiente:

Se informó mediante el oficio OIC/AAIDMGP/2020 de fecha 25 de septiembre del presente, a la Subdirección para el Desarrollo del Sector, sobre los hallazgos determinados, para que en su calidad de enlace de la auditoría se informarán el área auditada y ésta aportara información que solventara los aspectos señalados, los cuales fueron los siguientes:



FUNCIÓN PÚBLICA
SEPARACIÓN DE LAS FUNCIONES PÚBLICAS

Órgano Interno de Control en el Banco del Bienestar,
S.N.C., I.B.D.

Hoja No.: 6 de 7
No. de auditoría: 07/2020

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

Sector: Hacienda y Crédito Público

Unidad auditada: Dirección General Adjunta de Inclusión Financiera

Clave de programa y descripción de auditoría: 800 Al Desempeño

Se:

Hallazgo 01: Irregularidades detectadas en el cumplimiento de metas de la MIR 2019 del componente Variación de sucursales que se integran a L@Red de la Gente

Del análisis a los avances trimestrales de las metas del ejercicio 2019 del indicador "Variación de sucursales que se integran a L@Red de la Gente", se detectaron los siguientes aspectos:

1. Al mes de marzo se reportan solo 4 sucursales integradas, al respecto el área señala en el archivo Excel del seguimiento trimestral en "causa y efecto" a la letra lo siguiente; "*Ocho sociedades reportaron veintisiete (27) nuevas sucursales que hablan mantenido sin reportar y solicitaron usuarios para los servicios de L@Red de la Gente*", sin embargo, no se proporciona documentación soporte de las acciones realizadas para la incorporación de más sucursales, ni acciones al respecto para el cumplimiento de metas.

2. Con respecto a los ajustes de las metas, se detectó una reducción en la cantidad de sucursales de la Red de la gente que ingresó el año inmediato anterior, es decir de 87 a 77 en el mes de abril de 2019 sin existir evidencia documental que compruebe tal acción. Esto tuvo impacto en el porcentaje del avance el cual se encuentra en el -64.9 %; Cantidad que denota el incumplimiento de las metas en tal indicador.

Cabe señalar que el área argumentó en la justificación de los ajustes, que "*La incorporación de nuevas sucursales de sociedades integrantes de La Red de la Gente, es resultado de sus propias estrategias de expansión y políticas de crecimiento, lo que es cada vez más difícil de prever por parte de BANSEFI, al ser una actividad inherente a un intermediario distinto a la institución, escapa del control y la determinación de metas específicas*". Sin embargo, no se proporcionó evidencia documental de acciones realizadas al respecto con la finalidad de cumplir con los objetivos del programa.

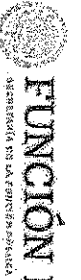
3. En relación a los cálculos de las variables, con los ajustes realizados, el seguimiento no refleja los cambios en el portaje de avance es decir, si se realizó un ajuste de 77 sucursales, el porcentaje de avance con respecto a las 27 que ingresaron es de -99-64 %. Derivado de lo anterior, se presume que la cifra reportada como meta anual no es real.

Deber ser:

Las funciones definidas en el 1.4 de la Dirección General Adjunta de Inclusión Financiera son: Establecer directrices para el diseño de programas y productos el seguimiento de su implementación y operación, que permita conformar una oferta integral de programas y productos para fomentar la inclusión financiera.

Establecer las mejores técnicas y prácticas de diseño, modelos de implementación, seguimiento y evaluación de planes, programas y proyectos que permitan fortalecer la vocación social incluyente del Banco.

Coordinar los proyectos de apoyo al Sector, estableciendo alianzas con programas Institucionales orientados a promover una mayor inclusión financiera de la población y del Sector.



FUNCIÓN PÚBLICA
Asesoría en la función pública

Órgano Interno de Control en el Banco del Bienestar,
S.N.C., I.B.D.

Hoja No.: 7 de 7
No. de auditoría: 07/2020

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

Unidad auditada: Dirección General Adjunta de Inclusión Financiera

Sector: Hacienda y Crédito Público

Clave de programa y descripción de auditoría: 800 AI Desempeño

Así como a las señaladas en el 1.4.2.1 Subdirección de Gestión de Redes del Sector de diseñar, implantar y dar seguimiento a las estrategias de difusión, capacitación, contratación e implantación de los proyectos, apoyos, productos y servicios financieros a las Sociedades del Sector de Ahorro y Crédito Popular y Cooperativo (SACPyC) integrantes de la Red de la Gente y otras redes entre el Banco y el Sector.

Conclusión:

Se proporcionó información con el oficio DGALF/DDIS/SDS/007/2020, de fecha 30 de septiembre del presente del cual se realizaron los análisis correspondientes, determinando la observación como sigue:

Observación 01: Irregularidades detectadas en el cumplimiento de metas del componente Variación de sucursales que se integran a L@Red de la Gente, en virtud de que las cifras que se reflejan en la MIR del componente auditado no corresponde con las cifras de las sucursales dadas de alta o bajas, reportadas en la documentación comprobatoria que proporciona el área en su oficio arriba citado, así como la confirmación de que las metas no se cumplieron.

g) Recomendaciones y oportunidades de mejora.

De la verificación a la información proporcionada por los oficios DGALF/DDIS/SDS/003/2020 de fecha 4 de septiembre del presente y al DGALF/DDIS/SDS/007/2020 del 30 de septiembre de 2020, se determinó que no existieron recursos fiscales asignados al área para la ejecución del Programa Presupuestario F035, sin embargo, se realizaron análisis a la documentación soporte de la ejecución del componente Variación de Sucursales de la Red de la Gente, quien la Dirección de Desarrollo e Inclusión del Sector, es el área responsable del mismo, en coordinación con la Subdirección de Gestión de Redes del Sector, detectando que no se cumplieron con las metas. El área auditada realizó las aclaraciones correspondientes, informando que el Fideicomiso 10055 La Red de la Gente ya no aparece como Fideicomitente.

Al respecto, y dado a los cambios suscitados al programa y al Fideicomiso, se recomienda realizar los cambios necesarios a las funciones de la Subdirección de Gestión de Redes del Sector, en su numeral 1.4.2.1 del Manual General de Organización vigente.

h) Pre dictamen u opinión del auditor

Se proporcionó el copia simple del oficio DGALF/DDIS/193/2019, en el cual la Dirección de Desarrollo e Inclusión del Sector, remite a la Dirección de Estrategia y Evaluación, (área adjunta de la Dirección General Adjunta de Estrategia Corporativa), el anexo 1 de las modificaciones realizadas a las metas, y una Nota en la cual explica la no existencia de los recursos fiscales asignados a esta área, correspondientes al programa presupuestal F035 Inclusión Financiera, no obstante lo anterior, se determina una observación con recomendación preventiva, con la finalidad de que sea atendida y en lo sucesivo evitar observación recurrente que lleve a una responsabilidad administrativa. Asimismo, se sugiere realizar las acciones necesarias para la revisión de componentes e indicadores del programa y modificar lo que corresponda en los mismos, con la finalidad de siempre cumplir con sus objetivos.

i) Cédula de Observación

