

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL BANCO DEL BIENESTAR, S.N.C., I.B.D.

Hoja No.: 1 de 13  
No. de auditoría: 12/2020

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

Sector: Secretaría de Hacienda y Crédito Público

Unidad auditada: Dirección General Adjunta de Banca Social

Clave de programa y descripción de auditoría: 800 AI Desempeño.

Nombre de la Auditoría: **Al Desempeño - Programa Presupuestario E010 Promoción del Financiamiento de Entidades Financieras no Bancarias y Gobierno.**

No. de auditoría: **12/2020.**

Unidades a auditar: **Dirección General Adjunta de Administración, Dirección General Adjunta de Banca Social, Dirección General Adjunta de Estrategia Corporativa, Dirección General Adjunta de Crédito y Garantías.**

Periodo: **Del 04 de marzo de 2020 al 30 de septiembre de 2020**

Clave de programa: **800**

*M*



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL BANCO DEL BIENESTAR, S.N.C., I.B.D.

Hoja No.: 2 de 13  
No. de auditoría: 12/2020

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

Sector: Secretaría de Hacienda y Crédito Público

Unidad auditada: Dirección General Adjunta de Banca Social

Clave de programa y descripción de auditoría: 800 AI Desempeño.

## ÍNDICE

Alcance de la Auditoría	3
Objetivo de la Auditoría	3
Áreas o Unidades Administrativas revisadas	4
Antecedentes del Programa Auditado	5
Resultados "Con Observaciones"	7
Opinión del Auditor	12

MA

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

Sector: Secretaría de Hacienda y Crédito Público

Unidad auditada: Dirección General Adjunta de Banca Social

Clave de programa y descripción de auditoría: 800 Al Desempeño.

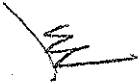
**Alcance de la auditoría.**

En la presente auditoría se revisó la información y documentación generada durante el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019, las actividades fueron realizadas de conformidad con las Normas Generales de Auditoría Pública y aplicando los procedimientos de auditoría que se consideraron necesarios en cada caso, para lo cual se realizó lo siguiente:

- Se revisó el presupuesto autorizado, ejercido y pendiente por ejercer, del Programa E 010 del ejercicio fiscal 2019.
- Se comprobó que el presupuesto se haya ejercido de forma adecuada y en cumplimiento con los objetivos del Programa.
- Se verificó que el Árbol de objetivos estuvieran alineados al Árbol de problemas, para que contribuya ampliar el crédito de la Banca de Desarrollo facilitando el acceso a servicios financieros en sectores estratégicos, con una mayor participación del sector Privado, mediante la oferta de financiamiento de segundo piso permitiendo a su vez que la población tenga acceso a servicios financieros.
- Se constató que la construcción y metodología de la MIR del Programa se apege a los criterios, lineamientos, guía y normatividad correspondiente.
- Se evaluó el control interno implementado en los procedimientos de ejecución, registro, información, niveles de autorización, manejo y archivo de documentos e información correcta y oportuna.
- Se comprobó que los informes y/o reportes que se generan relativos a los avances y metas, sean congruentes con la información comprobatoria.
- Se examinó la evidencia documental que soporta la determinación, formulación y cálculo de los indicadores determinados en los componentes del programa.
- Se verificó que la MIR del programa, componentes e indicadores, se encuentran alineados a los objetivos y metas de la Entidad.
- Se comprobó que los objetivos de los componentes e indicadores del programa, se lleven a cabo con eficiencia, eficacia y economía, calidad, competencia y en beneficio de la percepción ciudadana y en apego a la normatividad correspondiente.
- Se verificó que los resultados de los avances del Programa reportado al Consejo Directivo, coincida con lo reportado al Comité de Auditoría y a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.
- Se comprobó que el otorgamiento y seguimiento del cobro de los créditos a las Entidades Financieras no Bancarias y Gobierno, se haya llevado a cabo conforme a Lineamientos, Reglas de Operación y normatividad correspondiente.
- Se verificó de forma selectiva la documentación que integra el expediente único de las Líneas de Crédito otorgadas a las Entidades Financieras "MF AMIGA S.A.P.I. DE C.V. SOFOM E.N.R.", LA PERSEVERANCIA DEL VALLE DE TEHUACÁN, S.A. DE C.V. S.F.P." y "Proyecto COINCIDIR, S.A. de C.V. S.F.P."

**Objetivo de la auditoría.**

Verificar que el Programa Presupuestario E 010 Promoción del Financiamiento a Entidades Financieras no Bancarias y Gobierno, haya cumplido con las metas, objetivos e indicadores, con eficiencia, eficacia, economía, calidad, competencia y en beneficio al ciudadano en apego a la normatividad correspondiente.





ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL BANCO DEL BIENESTAR, S.N.C., I.B.D.

Hoja No.: 4 de 13  
No. de auditoría: 12/2020

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

Sector: Secretaría de Hacienda y Crédito Público

Unidad auditada: Dirección General Adjunta de Banca Social

Clave de programa y descripción de auditoría: 800 AI Desempeño.

### Áreas o Unidades Administrativas revisadas.

Las áreas que tuvieron relación con la presente auditoría fueron: la Dirección General Adjunta de Administración, la Dirección General Adjunta de Banca Social, la Dirección General Adjunta de Estrategia Corporativa y la Dirección General Adjunta de Crédito y Garantías, que de acuerdo al Manual General de Organización vigente a partir del agosto de 2018, tienen los siguientes objetivos:

La Dirección General Adjunta de Administración, tiene como objetivo, definir y dirigir las estrategias de administración en materia de capital humano, recursos materiales y presupuestales del Banco, con base en las disposiciones definidas por las instancias normativas, a fin de brindar los elementos necesarios para la consecución de los objetivos definidos en el plan estratégico de la Institución y en la diversa regulación vigente para las sociedades nacionales de crédito.

La Dirección General Adjunta de Banca Social, tiene como objetivo, planear y dirigir la colocación y establecimiento entre el público en general de los planes de ahorro, contratos de prestación de servicio y programas de apoyos gubernamentales, así como ofrecer instrumentos y servicios financieros de primer piso; acceso a créditos, implementar programas de inclusión financiera, la innovación, la perspectiva de género y la inversión entre los integrantes del sector, situación que permita fomentar el hábito del ahorro en el país y el desarrollo económico y regional; además de efectuar la recepción y pago de depósitos en favor de autoridades judiciales, administrativas y federales, así como asegurar los esquemas que permitan implementar los procesos masivos de inclusión financiera, fortaleciendo y facilitando el crecimiento y expansión comercial de la Institución con una visión de Banca Social.

La Dirección General Adjunta de Estrategia Corporativa, tiene como objetivo, dirigir y administrar la planeación estratégica institucional, para procurar una gestión más eficiente y el mejor aprovechamiento de los recursos disponibles; orientar y dar el seguimiento que sea necesario a los compromisos que se generen para cumplir las finalidades previstas en los ejercicios de planeación realizados, contribuyendo a que BANSEFI sea una institución que cumpla con sus objetivos estratégicos, nacionales y sectoriales, así como establecer las directrices de comunicación social que permitan posicionar el mensaje institucional en alineación directa con su objeto público, y mejorar las relaciones públicas del Banco, tanto con los actores del sector social al que está enfocado, así como con las demás instituciones privadas y públicas con las que desarrolla sus operaciones.

La Dirección General Adjunta de Crédito y Garantías, tiene como objetivo, dirigir y coordinar la evaluación de las operaciones de crédito de primer y segundo piso, así como, de productos de garantías a través del desarrollo de herramientas, modelos y valuaciones, para crear mecanismos que permitan mejorar las condiciones de los productos de crédito y garantías de conformidad con las necesidades del Sector.

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

Sector: Secretaría de Hacienda y Crédito Público

Unidad auditada: Dirección General Adjunta de Banca Social

Clave de programa y descripción de auditoría: 800 Al Desempeño.

### Antecedentes del Programa Auditado

El Banco de Bienestar, (BANSEFI), en el ejercicio 2019, llevo a cabo acciones orientadas a la inclusión y educación financiera con productos y servicios de calidad y confiables que permita fortalecer el ahorro y el acceso al crédito principalmente por personas físicas que se encuentran en los niveles socioeconómicos inferiores, con el apoyo de alianzas y redes de distribución.

Lo anterior, a fin de contribuir al cumplimiento del "Bienestar social", relativa a revertir la situación de desigualdad social en México, así como a los objetivos que se establezcan en el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024. Por tal motivo BANSEFI se transformó en el Banco del Bienestar, a fin de llegar hasta los pueblos más apartados donde se pueda cobrar la ayuda del gobierno y en esa misma cuenta pueda también recibir remesas y otros ingresos, así como mantener sus ahorros con rendimientos y garantías de seguridad.

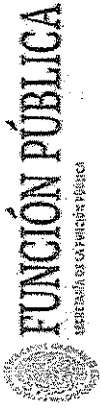
El programa presupuestario E010 Promoción del Financiamiento a Entidades Financieras No Bancarias y Gobierno, se financia con recursos propios y busca contribuir a ampliar el crédito de la Banca de Desarrollo facilitando el acceso a servicios financieros en sectores estratégicos, con una mayor participación del Sector Privado, mediante la oferta de financiamiento de segundo piso permitiendo a su vez que la población tenga acceso a servicios financieros.

- A nivel de Propósito, los intermediarios financieros, fideicomisos y gobierno cuentan con crédito otorgado para que la población tenga acceso a servicios financieros en sectores estratégicos.
- A nivel de Componente se refiere, a que el objetivo es Crédito a intermediarios financieros, fideicomisos y gobierno autorizado.

Se pretende contribuir a:

1. Promover la inclusión financiera a través del fondeo de BANSEFI o mediante productos y programas ofrecidos por el banco.
2. Contar con presencia en regiones en donde no opera la banca comercial.
3. Atender sectores vulnerables.
4. Integrar productos con enfoque de género (microcrédito).

La Dirección General Adjunta de Banca Social es la responsable de la operación del Programa presupuestario E010. Sin embargo en la operación del Programa intervienen varias Unidades Administrativas, del Banco del Bienestar, entre las cuales se encuentran: Dirección General Adjunta de Crédito y Garantías, Dirección General Adjunta de Estrategía Corporativa, Dirección General Adjunta de Administración.



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL BANCO DEL BIENESTAR, S.N.C., I.B.D.

Hoja No.: 6 de 13  
No. de auditoría: 12/2020

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

Sector: Secretaría de Hacienda y Crédito Público

Unidad auditada: Dirección General Adjunta de Banca Social

Clave de programa y descripción de auditoría: 800 AI Desempeño.

En este orden de ideas, el precedente más reciente de auditorías, revisiones o visitas de inspección, realizadas por el Área de Auditoría Interna del Órgano Interno de Control en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (ahora Banco del Bienestar), S.N.C., I.B.D., es la Auditoría No.22/2019, cuyo periodo de ejecución fue del 10 de septiembre de 2019, que se practicó a la Dirección General Adjunta de Administración, Dirección General de Banca Social, Dirección General Adjunta de Crédito y Garantías, Dirección General Adjunta de Finanzas, Dirección General Adjunta de Estrategia Corporativa, Dirección General Adjunta de Inclusión Financiera, y a la Dirección General Adjunta de Tecnología y Operación, cuyo objeto fue **"Verificar los resultados e impactos de programas presupuestarios, productos actividades y sistemas existentes relativos al financiamiento de entidades no bancarizadas, así como Programas de Inclusión Financiera, que se hayan logrado con eficacia, economía y eficiencia; así como con calidad y con la competencia de los servidores públicos"**, en la cual se formularon 5 observaciones, referentes al programa de inclusión financiera (PROIIF).

Por otro lado, 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 No. 12/2020 denominada: "Al Desempeño" (Programa Presupuestario E010 Promoción del Financiamiento a Entidades Financieras No Bancarias y Gobierno), a la Dirección General Adjunta de Banca Social, con el oficio número OIC/AAI/086/2020, mismo que fue notificado y recibido el día 04 de marzo de 2020, por el Lic. Armando Martínez Palacios, Director General Adjunto de Banca Social.

En la citada Auditoría fueron comisionados el Titular del Área de Auditoría Interna, C.P. Luis Fernando Liceaga Muñoz, Coordinador de la Auditoría, Salvador Oliva García, Jefe de Grupo; así como, la auditora pública, Nanci Hernández Muñoz.

Mediante oficio No. OIC/AAI/174/2020 de fecha 07 de julio de 2020, se informó que se continúa con la suspensión de los plazos y términos en la presente auditoría y como consecuencia de ello se determina la imposibilidad legal de realizar, cualquier tipo de diligencia, comunicación o requerimiento de información para continuar con el análisis de la información, hasta en tanto exista un pronunciamiento distinto sobre el particular o desaparezcan las causas que generaron la suspensión decretada.

Con el oficio No. OIC/AAI/191/2019 de fecha 07 de agosto de 2020, se informó sobre la reanudación de la auditoría a partir del 03 de agosto para finalizar el 30 de septiembre del presente, lo anterior derivado de que el pasado veinte de marzo del dos mil veinte, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, 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".

Asimismo, mediante oficio No. OIC/AAIDMGP/272/2020 de fecha 21 de septiembre del presente, se informó que el Coordinador de la presente auditoría el C. Luis Fernando Liceaga Muñoz es sustituido por el C. Oscar Montoya Pérez.

La presente Auditoría inició el día 04 de marzo de 2020 y se concluyó el día 30 de septiembre del mismo año.

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

Sector: Secretaría de Hacienda y Crédito Público

Unidad auditada: Dirección General Adjunta de Banca Social

Clave de programa y descripción de auditoría: 800 Al Desempeño.

**Resultados "Con Observaciones".**

Se verificó el análisis de la matriz de indicadores, la realizan las áreas responsables de los componentes por medio de fórmulas que contienen variables, en la cual utilizan como unidad de medida porcentajes, es decir, se realizan los cálculos para comprobar los avances trimestrales de cada componente, con su respectivo indicador, evaluando las metas anuales fijadas.

En función de lo establecido en el árbol de objetivos, así como en la Matriz de Indicadores para Resultados del Programa, los objetivos a nivel de Fin y de Propósito de este se plantean a continuación:

- A nivel de Fin, este programa busca contribuir a ampliar el crédito de la Banca de Desarrollo facilitando el acceso a servicios financieros en sectores estratégicos, con una mayor participación del Sector Privado, mediante la oferta de financiamiento de segundo piso permitiendo a su vez que la población tenga acceso a servicios financieros.
- A nivel de Propósito, los intermediarios financieros, fideicomisos y gobierno cuentan con crédito otorgado para que la población tenga acceso a servicios financieros en sectores estratégicos. En cuanto al nivel de Componente se refiere, el objetivo es Crédito a intermediarios financieros, fideicomisos y gobierno autorizado.

En lo que respecta a los resultados por Programa Presupuestario, al cierre del cuarto trimestre de 2019, se reportó lo siguiente: Por nivel de la MIR, las actividades registraron en promedio un avance de 88.9%, en el nivel de componente registraron en promedio un avance del 82.5% y a nivel propósito se registró un avance del 50%. Promediando el cumplimiento de los indicadores en los distintos niveles de la MIR, el resultado del Programa fue de 80.3%, siendo analizados la totalidad de los indicadores del Programa en los niveles de actividad, componente y propósito (6 indicadores), como se muestra a continuación:

Nivel del indicador	Nombre del indicador	Tipo/ Frecuencia	Meta a dic 2019	Avance a dic 2019	Cumplimiento %
Propósito mide el objeto/ resultado del programa	Porcentaje de Inter. Financieros, Fideicomisos y Gobierno con líneas de crédito autorizadas	Estratégico / Anual	100%	50%	50%
Componente (mide los servicios y/o productos entregados)	Porcentaje de crédito a Intermediarios Financieros, Fideicomisos y Gobierno autorizado	Gestión/ Semestral	100%	90%	90%
	Porcentaje de líneas de crédito autorizadas a Intermediarios Financieros, Fideicomiso y Gobierno	Gestión/ Trimestral	66.7%	50%	75%

*MM*

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

Unidad auditada: Dirección General Adjunta de Banca Social

Sector: Secretaría de Hacienda y Crédito Público

Clave de programa y descripción de auditoría: 800 AI Desempeño.

Actividad (mide la gestión)	Porcentaje de líneas de crédito enviadas a evaluación	Porcentaje de líneas de crédito presentadas ante el órgano colegiado competente para autorización	Gestión/ Trimestral	Gestión/ Trimestral
Porcentaje de Intermediarios Financieros, Fideicomisos y Gobierno entre los que se promovió crédito de BANSEFI	100%	100%	100%	66.7%
				100%
				100%

Al respecto, se informó que se presentó a evaluación 1 solicitud de crédito por un monto de 900 millones de pesos, para el ejercicio 2019, la cual el intermediario financiero tenía dudas sobre el contrato, por lo que quedó dispuesto el mes de abril de 2020.

De la información proporcionada por la Subdirección de Estrategia Comercial, mediante oficio DGABS/BS/DS/SEC/028/2020 de fecha 06 de marzo de 2020, referente al Programa Presupuestario E010, Promoción del financiamiento a entidades financieras no bancarias y Gobierno, que se haya generado en el ejercicio 2019, la cual consiste en:

- De la MIR proporcionar evidencia documental que soportó las metas reportadas en el ejercicio 2019.
- Reglas de operación del Programa E010 y/o Manuales de Procedimientos que contengan el otorgamiento del crédito a las entidades financieras no bancarias y Gobierno, así como procedimientos para el cobro de los créditos otorgados a las entidades.

Del análisis realizado a la información proporcionada por la Subdirección de Estrategia Comercial, se determinó un hallazgo preliminar, el cual fue informado al servidor público designado como enlace mediante el oficio OIC/AIDMGP/296/2020 de fecha 25 de septiembre de 2020, siendo para la Dirección General Adjunta de Banca Social, el que se cita a continuación:

**Hallazgo 1:** Falta de Seguimiento al Proceso de Promoción

Al respecto, el área en reunión para confronta del hallazgo, mediante oficio num. DGABS/DS/SEC/064/2020 de fecha 29 de septiembre de 2020, aportó un escrito libre y soporte documental, donde informa que la Dirección de Promoción dio atención y seguimiento a su plan de promoción establecido en las metas MIR, a través de acciones y hechos suscitados durante el año 2019, sin embargo no fueron suficientes ni competentes para solventar el mismo, por lo que se determinó la siguiente observación:

**Observación 1:**

Falta de comunicación entre las áreas relacionadas en el proceso de promoción y evaluación.



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

Sector: Secretaría de Hacienda y Crédito Público

Unidad auditada: Dirección General Adjunta de Banca Social

Clave de programa y descripción de auditoría: 800 Al Desempeño.

Ser:

De las 50 promociones al Programa de Crédito de Segundo Piso a Intermediarios Financieros contemplados en su población objeto, a los cuales se les invito a participar en un pre-análisis para determinar la viabilidad de un otorgamiento de línea de crédito, de los cuales solo 20 entidades respondieron a la invitación, solo 18 cumplieron con los criterios de elegibilidad, y en 3 casos se llegó a la etapa de análisis de crédito, sin embargo en 2 se está a la espera de que el Intermediario Financiero envíe su plan de negocios, por lo que sólo en un caso, ya en el ejercicio 2020 debido a que en la visita inicial de crédito surgieron dudas las cuales se enviaron en enero, se concluyó con las etapas del procedimiento de promoción y evaluación y se está a la espera de enviar al comité de crédito para su autorización.

Cabe mencionar, que el área de Promoción gestiona 15 Intermediarios financieros en sustitución a las que no respondieron, de los cuales 7 cumplieron con las etapas del procedimiento de promoción, sin embargo, en 6 ocasiones fueron rechazadas por el área de crédito al no cumplir con cierta información y/o desistieron porque se les solicitó más información, y solo en un caso se presentó para autorización en la sesión extraordinaria N°11 de fecha 2 de diciembre de 2019 por el comité de crédito, no obstante este se colocó en abril 2020.

Por otro lado, al cuarto trimestre de 2019, la Dirección General Adjunta de Estrategia Corporativa, reporto a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, los resultados de la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR), mediante el PASH (Portal Aplicativo de la SHCP), en el cual se informó el siguiente indicador:

Núm. de Intermediarios Financieros y Gobierno  
Con crédito autorizado.  
Núm. de Intermediarios Financieros y Gobierno  
Planeados.

= 50 % Meta Anual Alcanzada

Meta a diciembre	Avance a diciembre	% Cumplimiento de	Causa/efecto
2	1	50%	Causa: Se tenía previsto que se autorizaran dos intermediarios financieros, pero uno de ellos no entrego la información solicitada.
2	2	100%	Efecto: Debido a la falta de información, del intermediario financiero no se pudo integrar la propuesta de solicitud de crédito.

Sin embargo, la Dirección General Adjunta de Banca Social, responsable del Indicador, informo a este Órgano Interno de Control en el Banco del Bienestar S.N.C., I.B.D. el resultado siguiente.

Núm. de Intermediarios Financieros y Gobierno  
Con crédito autorizado.

= 0 % Meta Anual Alcanzada

Núm. de Intermediarios Financieros y Gobierno  
Planeados.

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

Sector: Secretaría de Hacienda y Crédito Público

Unidad auditada: Dirección General Adjunta de Banca Social

Clave de programa y descripción de auditoría: 800 AI Desempeño.

Meta diciembre	Avance a diciembre	% Cumplimiento	Causa/Efecto
2	--	0%	Causa: Está en proceso de autorización el contrato de crédito autorizado.
2	2	100%	Efecto: Se realizó la disposición del crédito una vez firmado el contrato por la Entidad.

**Deber ser:**

De acuerdo con el Manual General de Organización del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., I.B.D. en el Punto 1.1 Dirección General Adjunta de Banca Social, función:

10. Supervisar la promoción de productos de crédito y captación del Banco”;

Punto 1.1.3 Dirección de Promoción, funciones:

1. Administrar las acciones para ejecutar y consolidar las estrategias de promoción de los diferentes programas, productos y servicios institucionales, así como los esquemas para su seguimiento en el marco de los planes estratégicos y de negocios, con el objeto de promover los servicios financieros del Banco.
6. Establecer estrategias para lograr las metas de crédito de primer y segundo piso.

Punto 1.1.3.1 Subdirección de Promoción, funciones:

- 4: Coordinar el seguimiento de la promoción y operación de los negocios Institucionales y mantener la relación con los Clientes y socios comerciales, a fin de atender sus requerimientos de información, fomentando altos índices de satisfacción.
5. Diseñar e implementar estrategias de promoción y ventas de los programas, productos y servicios Institucionales que conlleven a la firma de contratos, así como, convenios de colaboración y acuerdos comerciales entre el Banco e instancias públicas y privadas que permitan incrementar el volumen de negocios y con ello los ingresos.
6. Ejecutar las estrategias de promoción y venta de servicios financieros a Clientes Institucionales de los Sectores público y privado, con el objeto de incrementar y diversificar la cartera de Clientes.
7. Identificar Clientes Institucionales potenciales e implementar estrategias de promoción para la difusión de los servicios financieros que ofrece el Banco.

Punto 1.1.3.1.1. Gerencia de Promoción de Productos, funciones:

1. Fungir como enlace institucional con las sociedades acreditadas para la operación del crédito de segundo piso.
2. Dar seguimiento a los Clientes de crédito de segundo piso, intermediarios financieros, y otras figuras previstas en la Ley Orgánica del Banco y en los criterios de elegibilidad que autorice el Consejo Directivo, a fin de preservar la relación comercial y dar seguimiento a su comportamiento crediticio para, en su caso, adoptar las acciones preventivas que permitan mantener una cartera crediticia sana.
3. Solicitar en su caso a la Dirección de Operación Tradicional o realizar el alta del crédito en el sistema del Banco.





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

Sector: Secretaría de Hacienda y Crédito Público

Unidad auditada: Dirección General Adjunta de Banca Social

Clave de programa y descripción de auditoría: 800 Al Desempeño.

4. Administrar el proceso de instrumentación de los créditos para que se lleve a cabo con apego a la normatividad vigente.
5. Integrar y tramitar las solicitudes de dispersión de recursos presentadas por las acreditadas del Banco, dando seguimiento hasta solventar las observaciones que, en su caso, formule la Mesa de Control.
6. Vigilar el cumplimiento de las condiciones establecidas por la instancia de aprobación, para el otorgamiento e instrumentación de los créditos autorizados.
7. Rendir a la Dirección General Adjunta de Crédito y Garantías (DGACG) y a la Dirección de Administración y Control Integral de Riesgos (DACIR) los balances generales o estados financieros de los acreditados para su conocimiento, calificación de la cartera y análisis respectivo.
11. Fungir, en general, como enlace entre las diferentes áreas Institucionales involucradas en el proceso de crédito de segundo piso del Banco y los acreditados para atender los asuntos relacionados con la operación crediticia.
12. Prospeccionar probables acreditados del Banco, tomando como base los criterios de elegibilidad establecidos por el Consejo Directivo del Banco y en los programas de crédito de segundo piso que opere el Banco.
13. Llevar a cabo el pre análisis de los prospectos de crédito o de Clientes en operación que requieran crédito adicional.
14. Realizar visitas de promoción y de campo a los intermediarios financieros interesados en solicitar crédito de segundo piso al Banco.
15. Mantener la comunicación con los prospectos y/o Clientes en operación interesados en solicitar crédito al Banco, para integrar la documentación requerida conforme a la normatividad aplicable para integrar el expediente de crédito.
16. Gestionar las solicitudes de crédito para su turno al área de análisis de crédito y posterior presentación, en su caso, ante la instancia facultada para su autorización.
17. Ser el enlace entre los intermediarios financieros, prospectos o Clientes en operación, y las distintas Unidades Administrativas del Banco, involucradas en todas y cada una de las etapas del proceso de crédito y de las actividades que de ello se derivan.
18. Promover los apoyos que otorga el Banco a las Sociedades del Sector de Ahorro y Crédito Popular y Cooperativo, vinculados al ejercicio de crédito de segundo piso.

**Conclusión:**

No se cumplieron con las metas MRR del programa presupuestal E010 del ejercicio 2019 denotando la falta de comunicación e intercambio información entre las diversas áreas que participen en el proceso de promoción de crédito, sobre todo en la calidad y suficiencia de la información solicitada al Intermediario Financiero, para cumplir y agilizar dicho proceso.

**Recomendaciones, y oportunidades de mejora**

Del análisis realizado a la diversa documentación e información proporcionada por las áreas involucradas en el proceso de crédito, del Programa Presupuestario Presupuestario E010 Promoción del Financiamiento a Entidades Financieras no Bancarias y Gobierno, y con respecto al

*MM*



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL BANCO DEL BIENESTAR, S.N.C., I.B.D.

Hoja No.: 12 de 13  
No. de auditoría: 12/2020

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

Sector: Secretaría de Hacienda y Crédito Público

Unidad auditada: Dirección General Adjunta de Banca Social

Clave de programa y descripción de auditoría: 800 AI Desempeño.

cumplimiento de las metas MIR, se recomienda se refuerce la comunicación y coordinación con las diversas áreas de asistencia relacionadas en el proceso de crédito de acuerdo a su participación, para que la documentación e información que recabe del solicitante o cliente, sea suficiente, oportuna y competente para agilizar el proceso y para dar cumplimiento a las metas MIR del Programa Presupuestal E010, así como con el reporte de los resultados en el PASH, y/o, en su caso, proponer y/o participar en la modificación o adición de dicha documentación e información en el Manual de Crédito y Garantías, con la finalidad de que se asegure de que esté, sea económico, eficiente y eficaz para contribuir al logro de los objetivos del programa presupuestario y a su vez del Banco del Bienestar.

### Opinión del auditor.

La Presente opinión se sustenta en las evidencias proporcionadas por la Dirección General Adjunta de Banca Social, Dirección General Adjunta de Administración, Dirección General Adjunta de Estrategia Corporativa y la Dirección General de Adjunta de Crédito y Garantías, consistentes en la información solicitada referente al Programa Presupuestario E010 Promoción del Financiamiento a entidades financieras no bancarias y Gobierno, que se haya generado en el ejercicio 2019.

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 verificó que los Controles Internos Institucionales en los procesos de originación de crédito de segundo piso y administración de crédito de segundo piso, sean suficientes y aseguren la eficiencia y eficacia de su manejo en apego a la normatividad aplicable.

El Titular del Área de Auditoría Interna en el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., emitió la Orden de Auditoría No. 12/2020 denominada "Al Desempeño", a la Dirección General Adjunta de Banca Social, mediante oficio No. OIC/AAI/086/2020 recibido y notificado el día 4 de marzo de 2020 por el Lic. Armando Martínez Palacios, a la Dirección General Adjunta de Administración con oficio No. OIC/AAI/092/2020, recibido y notificado con fecha 5 de marzo de 2020 por el Lic. Luis Antonio Ramírez Hernández, a la Dirección General Adjunta de Estrategia Corporativa con oficio OIC/AAI/089/2020 recibido y notificado con fecha 10 de marzo de 2020 por la Lcda. Danila Peralta Perkins, Directora de Estrategia y Evaluación, y a la Dirección General Adjunta de Crédito y Garantías con oficio No. OIC/AAI/103/2020 recibido y notificado con fecha 17 de marzo de 2020 por la Dra. Lucía Buenrostro Sánchez.

De la Información proporcionada por las diversas áreas se realizó lo siguiente:

- Se revisó el presupuesto autorizado, ejercido y pendiente por ejercer, del Programa E 010 del ejercicio fiscal 2019.
- Se comprobó que el presupuesto se haya ejercido de forma adecuada y en cumplimiento con los objetivos del Programa.
- Se verificó que el Árbol de objetivos estuvieran alineados al Árbol de problemas, para que contribuya ampliar el crédito de la Banca de Desarrollo facilitando el acceso a servicios financieros en sectores estratégicos, con una mayor participación del sector Privado, mediante la oferta de financiamiento de segundo piso permitiendo a su vez que la población tenga acceso a servicios financieros.
- Se constató que la construcción y metodología de la MIR del Programa se apege a los criterios, lineamientos, guía y normatividad correspondiente.



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

Sector: **Secretaría de Hacienda y Crédito Público**

Unidad auditada: **Dirección General Adjunta de Banca Social**

Clave de programa y descripción de auditoría: **800 Al Desempeño.**

- Se evaluó el control interno implementado en los procedimientos de ejecución, registro, información, niveles de autorización, manejo y archivo de documentos e información correcta y oportuna.
- Se comprobó que los informes y/o reportes que se generan relativos a los avances y metas, sean congruentes con la información comprobatoria.
- Se examinó la evidencia documental que soporta la determinación, formulación y cálculo de los indicadores determinados en los componentes del programa.
- Se verificó que la MIR del programa, componentes e indicadores, se encuentran alineados a los objetivos y metas de la Entidad.
- Se comprobó que los objetivos de los componentes e indicadores del programa, se lleven a cabo con eficiencia, eficacia y economía, calidad, competencia y en beneficio de la percepción ciudadana y en apego a la normatividad correspondiente.
- Se comprobó que el otorgamiento y seguimiento del cobro de los créditos a las Entidades Financieras no Bancarias y Gobierno, se haya llevado a cabo conforme a Lineamientos, Reglas de Operación y normatividad correspondiente.
- Se verificó de forma selectiva la documentación que integra el expediente único de las Líneas de Crédito otorgadas a las Entidades Financieras "MF AMIGA S.A.P.I. DE C.V. SOFOM E.N.R.", LA PERSEVERANCIA DEL VALLE DE TEHUACÁN, S.A. DE C.V. S.F.P." y "Proyecto COINCIDIR, S.A. de C.V. S.F.P."

De lo anterior, se deberán de implementar los mecanismos necesarios para mejorar los controles internos que les permitan evitar la recurrencia de la observación determinada, por lo que se recomienda una mejor comunicación entre las diferentes áreas participantes en el proceso de crédito, y que la documentación solicitada al intermediario financiero o fideicomiso sea suficiente, oportuna y que cumpla con los requerimientos necesarios para continuar con la siguiente etapa del proceso para la cual se deberán asegurar a los criterios de elegibilidad y demás normativa aplicable o en su caso, en el ámbito de su competencia, participar para la modificación de los mismo en el Manual de Crédito y Garantías.

En nuestra opinión en cuanto al cumplimiento de las metas MIR del programa presupuestal E010 del ejercicio 2019, no se cumplieron debido a que los 50 Intermediarios financieros o fideicomisos a los que se les hizo la promoción (invitación), sólo 20 se mostraron interesados, por lo cual el área de promoción gestionó 15 Intermediarios Financieros o Fideicomisos en sustitución a los que no respondieron, sin embargo durante el proceso desistieron y/o se descartaron por no cumplir con los requerimientos y documentación necesarios para la otorgación de la línea de crédito, así como las evaluaciones, resoluciones y recomendaciones realizadas por las direcciones adscritas a la Dirección General Adjunta de Crédito y Garantías, lo anterior con el objetivo de buscar las mejores condiciones en el otorgamiento de créditos para salvaguardar el patrimonio del Banco del Bienestar.

MW

