



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.

Unidad auditada: Dirección General Adjunta de Crédito y Garantías

Sector: Secretaría de Hacienda y Crédito Público

Clave de programa y descripción de auditoría: 800 Al 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 7 de marzo de 2020 al 30 de septiembre de 2020

Clave de programa: 800

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

Sector: Secretaría de Hacienda y Crédito Público

Unidad auditada: Dirección General Adjunta de Crédito y Garantías

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
Recomendaciones y oportunidades de mejora	12
Opinión del Auditor	12

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

Unidad auditada: Dirección General Adjunta de Crédito y Garantías

Sector: Secretaría de Hacienda y Crédito Público

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

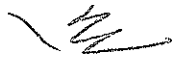
Alcance de la auditoría.

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 apegue 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 encuentren 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.



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

Sector: Secretaría de Hacienda y Crédito Público

Unidad auditada: Dirección General Adjunta de Crédito y Garantías | Clave de programa y descripción de auditoría: 800 Al 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.

Unidad auditada: Dirección General Adjunta de Crédito y Garantías

Sector: Secretaría de Hacienda y Crédito Público

Clave de programa y descripción de auditoría: 800 AI 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, 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 Estrategia Corporativa, Dirección General Adjunta de Administración.



FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

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.

Unidad auditada: Dirección General Adjunta de Crédito y Garantías

Sector: Secretaría de Hacienda y Crédito Público

Clave de programa y descripción de auditoría: 800 Al 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 Adjunta 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 logrados 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 Crédito y Garantías, con el oficio número OIC/AAI/103/2020, mismo que fue notificado y recibido el día 17 de marzo de 2020, por la Dra. Lucía Buenrostro Sánchez, Directora General Adjunta de Crédito y Garantías.

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/172/2020 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/192/2019 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/274/2020 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 17 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.

Unidad auditada: Dirección General Adjunta de Crédito y Garantías

Sector: Secretaría de Hacienda y Crédito Público

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	Tipol/ 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%





FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE HACIENDA Y CRÉDITO PÚBLICO

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

Hoja No.: 8 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 Crédito y Garantías

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

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

Por otro lado, de la información proporcionada por la Dirección de Seguimiento y Recuperación mediante oficio DGACyG/DSR/1908-01/2020 de fecha 19 de agosto de 2020, referente a las entidades financieras no bancarias y Gobierno que se encuentran en cartera vencida del Programa Presupuestario E-010: MF AMIGA S.A.P.I. de C.V. SOFOM E.N.R., LA PERSEVERANCIA DEL VALLE DE TEHUACAN, S.A DE C.V. S.F.P. y PROYECTO COINCIDIR S.A DE C.V., la cual consiste en:

- Seguimiento al acreditado día 1 al 15.
- Ofrecimiento de tratamiento de cartera, (en su caso).
- Aviso preventivo de requerimiento de pago 1 y 2.
- Seguimiento del día 16 al 30.
- Reporte de visita al acreditado.
- Seguimiento del día 31 al 90.
- Segundo aviso preventivo de requerimiento de pago 1 y 2.
- Tercer aviso preventivo de requerimiento de pago 1 y 2.
- Solicitud de los documentos valor del crédito.

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

Unidad auditada: Dirección General Adjunta de Crédito y Garantías

Sector: Secretaría de Hacienda y Crédito Público
Clave de programa y descripción de auditoría: 800 Al Desempeño.

- Pagaré de cada una de las disposiciones de crédito.
- Oficio mediante el cual envía a la Subdirección de asuntos contenciosos y penales.
- Oficio y Dictamen Jurídico de Incosteabilidad o Irrecuperabilidad.
- Documentación relacionada a castigos.
- Estatus actual de los créditos.

Del análisis realizado a la información proporcionada por la Dirección de Seguimiento y Recuperación, así como por la Subdirección de Estrategia Comercial, se determinaron dos hallazgos preliminares, los cuales fueron informados al servidor público designado como enlace mediante el oficio OIC/AI/DMGP/2995/2020 de fecha 25 de septiembre de 2020, siendo para la Dirección General Adjunta de Crédito y Garantías, los que se citan a continuación:

Hallazgo N°2: Falta de seguimiento oportuno a las gestiones de cobranza administrativa.
Hallazgo N°3: Falta de seguimiento al proceso de evaluación.

Al respecto, el área en reunión para confronta de los hallazgos, mediante oficio num. DGACY/G/DSFR/2909-01/2020 de fecha 29 de septiembre de 2020, referente al hallazgo N°3 aportó información y documentación complementaria de las acciones realizadas por el área con soporte documental que ayudó a solventar el hallazgo preliminar, con respecto al hallazgo N°2 no se aportaron elementos que ayudaran a la solventación, por lo que se determinó 1 observación, siendo la siguiente:

Observación 2:

Falta de Seguimiento Oportuno a las Gestiones de Cobranza Administrativa

Ser:

De la revisión a la documentación proporcionada de las gestiones de cobranza administrativa por parte de la Dirección de Seguimiento y Recuperación a través de la Subdirección de Recuperación, no se brindó seguimiento oportuno y no se estableció el compromiso de pago por parte del intermediario Financiero o Fideicomiso, lo anterior del análisis de la información proporcionada de las gestiones telefónicas en donde se aprecia que en 9 ocasiones no se obtuvo **promesa de pago** debido a que no se atendió la llamada, adicional a lo anterior se proporcionaron 25 oficios enviados al intermediario financiero sin que en ellos se visualicen indicios de haber sido recibidos por la persona a quien iba dirigido o en su caso por personal del intermediario financiero, asimismo no se entregó respuesta a los oficios por parte del intermediario Financiero o Fideicomiso.

A partir del día 5 de febrero de 2018 al 8 de marzo de 2018 no se entregaron evidencias de gestiones por parte de la Dirección de Seguimiento y Recuperación a través de la Subdirección de Recuperación, así como no se cuenta con soporte documental que ampare el envío, recepción y





FUNCIÓN PÚBLICA
SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

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

Hoja No.: 10 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 Crédito y Garantías Clave de programa y descripción de auditoría: 800 Al Desempeño.

en su caso contestación de los avisos preventivos de requerimiento de pago 1 y 2, segundo aviso preventivo de requerimiento de pago 1 y 2, último aviso preventivo de requerimiento de pago 3.

De esta manera la Dirección de Seguimiento y Recuperaciones al no tener promesa de pago y/o el pago mismo o en su caso, la implementación de una estrategia de recuperación, no optó por remitir la documentación para iniciar las gestiones de cobranza judicial.

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 los numerales:

Numeral 1.3.2 Dirección de Seguimiento y Recuperación, funciones:

1. Establecer las bases, políticas y procedimientos para llevar a cabo el seguimiento, monitoreo y recuperación de créditos de primer piso, segundo piso y garantías.
3. Dirigir el análisis de las carteras crediticias de primer piso, segundo piso y garantías proporcionando los elementos necesarios para la toma de decisiones sobre su seguimiento, cobranza administrativa y recuperación.
4. Establecer alertas y medidas preventivas que permitan detectar probables deterioros de los créditos de primer piso, segundo piso y garantías.
5. Coordinar el desarrollo, actualización y mejora de herramientas que provean información y reportes de la Cartera de primer piso, segundo piso y garantías incluyendo los procesos de cobranza administrativa y el monitoreo de los portafolios respaldados por garantías del Banco.
6. Controlar las labores correspondientes a la cobranza administrativa de los créditos de primer piso y segundo piso.
7. Determinar los créditos que presenten problemas de recuperación y definir alternativas para maximizar el valor de recuperación de los mismos.
11. Firmar las Cartas de Observaciones a las Entidades Financieras con las recomendaciones y/o requerimientos; así como, firmar de conformidad los reportes de las visitas de supervisión en sitio ordinarias y extraordinarias para contar con un informe sobre la situación que guarda la operación de las Entidades Financieras, así como la aplicación y administración de los recursos financiados o garantizados por el Banco.

Numeral 1.3.2.1 Subdirección de Seguimiento de Crédito y Garantías, funciones:

5. Supervisar que se realice el monitoreo periódico relativo a la situación financiera, que permita detectar probables deterioros de las Entidades Financieras que presentan exposición con el Banco.
10. Establecer los planes de visitas de supervisiones en sitio ordinarias y extraordinarias, a las Entidades Financieras que operan con el Banco, determinando los procesos a revisar de acuerdo con la estrategia y organización de las Entidades Financieras, para así determinar las muestras respectivas de expedientes de crédito a revisar.
13. Proporcionar a la Dirección de Seguimiento y Recuperación los reportes de las visitas de supervisiones en sitio ordinarias y extraordinarias, a fin de contar con un informe sobre la situación que guarda la operación de las Entidades Financieras, así como, la aplicación y administración de los recursos financiados o garantizados por el Banco.
14. Coordinar el seguimiento a las acciones correctivas por parte de las Entidades Financieras, recomendaciones y alertas tempranas.

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

Unidad auditada: Dirección General Adjunta de Crédito y Garantías

Sector: Secretaría de Hacienda y Crédito Público

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

16. Comunicar al área de Origenación de Crédito y Garantías cambios en el comportamiento de la situación que guarda la cartera de Crédito y Garantías originadas, así como el comportamiento de las Entidades Financieras que operan con el Banco.

Asimismo, de acuerdo con el Manual de Crédito y Garantías, en el Capítulo III. Créditos Comerciales, Crédito de Segundo Piso, Administración de Crédito Comercial, se establecen en sus numerales:

Numeral 6.1.2.2 Responsabilidades, se establecen las de la Subdirección de Recuperación como sigue:

1. Realizar los programas para las gestiones de cobranza administrativa y vigilar mensualmente su cumplimiento, brindando seguimiento oportuno y estableciendo el compromiso de pago por parte del Intermediario Financiero o Fideicomiso.
2. Dar continuidad a las gestiones de cobranza, contactando por diferentes medios al Intermediario Financiero o Fideicomiso.
3. Determinar y notificar, por escrito, los motivos del atraso al Intermediario Financiero o Fideicomiso entregándole un requerimiento de pago y, en su caso, al/la obligado/a solidario/a.
4. Identificar la falta de solvencia o problemas de liquidez del Intermediario Financiero o Fideicomiso y ofrecerle alguno de los esquemas de tratamiento de cartera con los que cuenta BANSEFI.
5. Establecer el acuerdo de tratamiento de cartera con el Intermediario Financiero o Fideicomiso, en coordinación con la Subdirección de Promoción.

Numeral 6.1.3 Proceso de Recuperación Judicial, Traspaso a Recuperación Judicial, numeral 2 último párrafo, que a letra dice:

La Subdirección de Asuntos Contenciosos y Penales podrá iniciar las gestiones de cobranza judicial, previo a concluir el plazo de 90 días de cobranza administrativa, cuando así lo considere conveniente la Dirección de Seguimiento y Recuperación, para la cual debe remitir la totalidad de la documentación original necesaria para iniciar acciones.

Numeral 7.3 Proceso: Recuperación Administrativa, del subproceso: 7.3.3 Segunda Fase de Recuperación menciona que la Subdirección de Recuperación:

A partir del día 16 y hasta el día 30 remite al Intermediario Financiero o Fideicomiso el Aviso Preventivo de requerimiento de pago 1 y 2 en el que se describe con precisión los términos en los que debe cumplir con el pago de su adeudo y la cifra proyectada al día.

En el subproceso 7.3.4.2 Tercera Fase de Recuperación se menciona lo siguiente:

A los 60 días de atraso remite el segundo Aviso Preventivo de requerimiento de pago 1 y 2, a los 90 días de atraso remite el último Aviso Preventivo de requerimiento de pago 3 especificando que será remitido a su recuperación por vía legal.



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

Sector: Secretaría de Hacienda y Crédito Público

Unidad auditada: Dirección General Adjunta de Crédito y Garantías Clave de programa y descripción de auditoría: 800 AI Desempeño.

Conclusión:

Derivado de lo anterior se puede apreciar que el seguimiento que se llevó a cabo para las gestiones de cobranza administrativa no fueron eficientes ni eficaces.

Recomendaciones y oportunidades de mejora

De la revisión a la documentación proporcionada de las gestiones de cobranza administrativa por parte de la Dirección de Seguimiento y Recuperación a través de la Subdirección de Recuperación, se deberá de fortalecer y vigilar las gestiones de cobranza administrativa que se realicen con el Intermediario Financiero o Fideicomiso, y en los casos que sea necesario y factible, implementar las estrategias de recuperación, de acuerdo a lo dispuesto al Manual de Crédito y Garantías.

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 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 "AI 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 Sanchez.

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.

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

Unidad auditada: Dirección General Adjunta de Crédito y Garantías

Sector: Secretaría de Hacienda y Crédito Público

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

- 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 apegue 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 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 recomiendan realizar de manera eficaz y eficiente las gestiones de cobranza administrativa por parte de la Dirección de Seguimiento y Recuperación a través de la Subdirección de Recuperación, las cuales se realizan con el Intermediario Financiero o Fideicomiso para brindar un seguimiento oportuno y en los casos que sea necesario y factible, implementar las estrategias de recuperación, de acuerdo a lo dispuesto al Manual de Crédito y Garantías.



