



FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

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

CÉDULA DE OBSERVACIONES

Hoja No. 1 de 2
Número de auditoría: 11/2020
Número de observación: 01
Monto fiscalizable: N/A
Monto fiscalizador: N/A
Monto por aclarar: N/A
Monto por recuperar: N/A

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

Sector: Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Área Auditada: Dirección General Adjunta de Inclusión Financiera

Clave de programa: 800 Desempeño

Deficiencias detectadas en la aplicación de encuestas a las Sociedades del Sector y Crédito Popular y cooperativo PATMIR	Observación	Recomendaciones																																				
<p>De la verificación al cumplimiento de las metas del componente Sociedades del Sector de Crédito Popular y cooperativo PATMIR para la inclusión financiera, se detectaron deficiencias en la elaboración de la encuesta aplicada a 17 Sociedades, por los siguientes aspectos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Se realizaron preguntas sobre actividades no contempladas en el contrato de la prestación de servicios del agente técnico Fundación Alemana Servicios S. de R.L. de C.V.), tal como llamadas del agente técnico y visitas del mismo. Se detectó que aún y cuando 16 de las sociedades respondieron "POSITIVO" en la pregunta 12 (en general, ¿cuál es su grado de satisfacción con el PATMIR 2019), existieron algunas otras respuestas en las que manifestaron inconformidades, e incluso se realizaron algunas recomendaciones relativas a la Planeación del Programa y tiempo de su ejecución, situación que denota que no fue de calidad el servicio ni tampoco eficiente, dada las siguientes preguntas y respuestas: 	<table border="1"> <tr> <td>Como considera los recursos monetarios que recibieron a través del PATMIR</td> <td>La carga de trabajo derivada del PATMIR 2019 comparada con beneficiarios que recibió la Sociedad fue.</td> <td>Con qué frecuencia recibió llamadas de su agente técnico</td> <td>¿con qué frecuencia fue visitado por su agente técnico</td> <td>Evaluarlo el desempeño actual de la institución considera que el PATMIR 2019</td> <td>en el caso de una nueva versión de PATMIR usted que recomendaría frecuencia laboral</td> </tr> <tr> <td>5 respondieron que fue suficiente</td> <td>5 que el beneficio fue menor</td> <td>4 respondieron que cada semana</td> <td>2 cada quincena</td> <td>2 respondieron que no contribuyó ni a mejorar ni a empeorar el negocio</td> <td>9 consideraron que le gustó pero en otros aspectos que le eran bien placentero para seguir las metas</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>4 respondieron que cada quincena</td> <td>3 mejor 1 cada mes</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td>7 respondieron que cada mes</td> <td>2 fueron visitados cada dos meses</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>2 cada tres meses</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td>3 no fueron visitados</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>	Como considera los recursos monetarios que recibieron a través del PATMIR	La carga de trabajo derivada del PATMIR 2019 comparada con beneficiarios que recibió la Sociedad fue.	Con qué frecuencia recibió llamadas de su agente técnico	¿con qué frecuencia fue visitado por su agente técnico	Evaluarlo el desempeño actual de la institución considera que el PATMIR 2019	en el caso de una nueva versión de PATMIR usted que recomendaría frecuencia laboral	5 respondieron que fue suficiente	5 que el beneficio fue menor	4 respondieron que cada semana	2 cada quincena	2 respondieron que no contribuyó ni a mejorar ni a empeorar el negocio	9 consideraron que le gustó pero en otros aspectos que le eran bien placentero para seguir las metas			4 respondieron que cada quincena	3 mejor 1 cada mes					7 respondieron que cada mes	2 fueron visitados cada dos meses						2 cada tres meses						3 no fueron visitados			<p>La Dirección General Adjunta de Inclusión Financiera deberá instruir a la Dirección de Desarrollo e Inclusión del Sector, para que en lo sucesivo, en el ámbito de su competencia, se fortalezcan los mecanismos y acciones para el adecuado diseño de las encuestas que se realicen, con la finalidad de verificar la totalidad del cumplimiento de los programas y de los proveedores contratados para tal fin.</p> <p>Asimismo, que en lo sucesivo se contemplen en el diseño de las encuestas el impacto que se genere por las modificaciones a los programas presupuestarios.</p> <p>De lo anterior, deberá informar y enviar evidencia documental a este Órgano Interno de Control, sobre las acciones realizadas con la finalidad de atender las recomendaciones mencionadas.</p>
Como considera los recursos monetarios que recibieron a través del PATMIR	La carga de trabajo derivada del PATMIR 2019 comparada con beneficiarios que recibió la Sociedad fue.	Con qué frecuencia recibió llamadas de su agente técnico	¿con qué frecuencia fue visitado por su agente técnico	Evaluarlo el desempeño actual de la institución considera que el PATMIR 2019	en el caso de una nueva versión de PATMIR usted que recomendaría frecuencia laboral																																	
5 respondieron que fue suficiente	5 que el beneficio fue menor	4 respondieron que cada semana	2 cada quincena	2 respondieron que no contribuyó ni a mejorar ni a empeorar el negocio	9 consideraron que le gustó pero en otros aspectos que le eran bien placentero para seguir las metas																																	
		4 respondieron que cada quincena	3 mejor 1 cada mes																																			
		7 respondieron que cada mes	2 fueron visitados cada dos meses																																			
			2 cada tres meses																																			
			3 no fueron visitados																																			

Al respecto, con el oficio DGAF/DDIS/SDS/008/2020 de fecha 30 de septiembre 2020, la Subdirectora para el Desarrollo del Sector aclara que "la pregunta número 12 de la encuesta

CÉDULA DE OBSERVACIONES

Hoja No. 2 de 2
Número de auditoría: 11/2020
Número de observación: 01
Monto fiscalizable: N/A
Monto fiscalizado: N/A
Monto por aclarar: N/A
Monto por recuperar: N/A

realizada, sólo determinó el grado de satisfacción del PATMIR, y con ello la meta del indicador, hecho que confirma que el grado de satisfacción de las sociedades que recibieron la capacitación", técnica no se puede basar en una sola pregunta de un universo de 12 preguntas y una libre, dado que en 6 de las preguntas, las Sociedades muestran inconformidad y hacen recomendaciones.

Adicionalmente, en el mismo oficio se argumenta que la encuesta no se usa para determinar la calidad de la ejecución del programa, situación que contradice los argumentos señalados en el párrafo anterior.

Derivado de lo anterior se desprende que no es claro quien, como y cuando se verificó la calidad del servicio prestado por el proveedor, ni tampoco cuales fueron los resultados, en virtud de que en el oficio DGAIF/DDIS/SDS/006/2020 de fecha 15 de septiembre 2020, se argumenta "la institución contrato los servicios de consultoría del proveedor Berumen y Asociados S.A. de C.V. y Asociados para realizar la verificación en campo de los expedientes del PATMIR con el fin de garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad establecidos para el programa", y no al proveedor.

Causa:

No se consideró en el diseño de la encuesta, las modificaciones al programa presupuestario y por ende al componente, para garantizar la calidad del Programa y los servicios contratados para tal fin.

Efecto:

Inconformidades presentadas por las diferentes sociedades en relación a la impartición de la capacitación.

Fundamento legal:

Numeral 8 y 10, capítulo 1 del Acuerdo por el que emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación general en Materia de control.
Funciones y objetivos definidos en el Manual General de Organización

Lic. Nanci Hernández Muñoz
Especialista Técnico Superior
Jefa de Grupo

[Firma manuscrita]

Lic. Oscar Montoya Pérez
Titular del Área de Auditoría Interna de
Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública
Coordinador de la Auditoría

Fecha compromiso: 4 de diciembre de 2020.

Servidora Pública responsable de su atención:

Nombre: Lcda. Sandra Morales Dorbecker

Cargo: Directora General Adjunta de Inclusión Financiera.

Firma:

[Firma manuscrita]

Fecha de firma: 30 de septiembre de 2020

[Firma manuscrita]