

Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C.**Otorgamiento y Recuperación de Créditos**

Auditoría Financiera y de Cumplimiento: 15-2-06HJO-02-0104

104-GB

Criterios de Selección

Esta auditoría se seleccionó con base en los criterios cuantitativos y cualitativos establecidos en la Normativa para la Fiscalización Superior de la Auditoría Superior de la Federación para la integración del Programa Anual de Auditorías para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2015 considerando lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF 2011-2017.

Objetivo

Fiscalizar la gestión financiera del otorgamiento y recuperación de créditos de cartera vigente y vencida, a fin de verificar que los procesos de autorización, otorgamiento con garantías reales y suficientes, seguimiento, gestiones administrativas y legales de recuperación, y el registro contable se efectuaron conforme a las disposiciones legales y normativas.

Alcance**CUENTAS DE BALANCE**

Miles de Pesos

Universo Seleccionado	2,496,916.3
Muestra Auditada	377,016.9
Representatividad de la Muestra	15.1%

Al 31 de diciembre de 2015, el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., (BANSEFI) reportó en el Balance General una cartera de crédito por 2,496,916.3 miles de pesos (sin considerar la estimación para riesgos crediticios), integrada por 2,348,161.4 miles de pesos de cartera de crédito vigente, de los cuales 1,220,236.3 y 1,127,925.1 miles de pesos, corresponden a cartera de crédito comercial y de consumo, y 148,754.9 miles de pesos de cartera vencida de créditos al consumo; al respecto, se seleccionó una muestra para revisión de 25,729 préstamos, por 377,016.9 miles de pesos, de créditos de consumo, lo que representó el 15.1% del total de la cartera de crédito, de los cuales 309,356.7 miles de pesos corresponden a cartera vigente y 67,660.2 miles de pesos a cartera vencida, como se detalla a continuación:

INTEGRACIÓN DEL IMPORTE DE LA MUESTRA

(Miles de pesos)

Tipo de Cartera	Entidad Federativa	Origen	Núm. de Créditos	Saldo al 31/12/2015	
Vigente	Chihuahua	Refin	229	7,292.3	
	Distrito Federal	Refin	1,397	23,765.4	
	Estado de México	Refin	154	4,259.9	
	Puebla	Refin	823	18,591.2	
	Querétaro	Refin	123	5,493.6	
	Veracruz	Refin	193	6,029.6	
		Subtotal		2,919	65,432.0
		Veracruz	Compra	19,741	243,924.7
		Total Cartera Vigente		22,660	309,356.7
	Vencida	Chiapas	Refin	146	4,972.4
Chihuahua		Refin	329	10,804.2	
Distrito Federal		Refin	530	13,405.8	
Estado de México		Refin	397	14,825.2	
Guanajuato		Refin	83	3,448.8	
Puebla		Refin	169	5,429.6	
Querétaro		Refin	22	689.3	
Veracruz		Refin	34	1,346.8	
		Subtotal		1,710	54,922.1
		Veracruz	Refin	1,359	12,738.1
	Total Cartera Vencida		3,069	67,660.2	
	Total Cartera		25,729	377,016.9	

FUENTE: Cartera de Crédito al 31 de diciembre de 2015, proporcionada por la Dirección General Adjunta de Crédito y Garantías.

Refin: Se refiere al Programa de Refinanciamiento de Créditos para los Trabajadores de la Educación.

Compra: Es el Subprograma de Compra de Cartera.

Cabe señalar que de los 25,729 créditos seleccionados como muestra, 3,851, por 37,301.5 miles de pesos, fueron formalizados durante el ejercicio de 2015.

Se determinó una muestra aleatoria documental, mediante el sistema ACL, con un nivel de confianza de 99, un límite máximo de errores de 10.0% y una tasa de errores previstos del 5.0%, el cual seleccionó 216 créditos, por 3,089.0 miles de pesos; adicionalmente, se incluyeron 83 créditos del estado de Guanajuato que no contaron con convenio, por 3,448.8

miles de pesos, por lo que obtuvo una muestra aleatoria documental de 299 créditos, por 6,537.9 miles de pesos.

Antecedentes

El 1 de junio de 2001, se publicó en el Diario Oficial de la Federación (DOF) la Ley Orgánica del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, con la cual se sustituyó al Patronato del Ahorro Nacional por el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, Sociedad Nacional de Crédito.

La última reforma de la ley orgánica fue publicada en el DOF el 10 de enero de 2014, y estableció que el mandato del BANSEFI es realizar funciones de banca social, con objeto de promover y facilitar el ahorro, el acceso al financiamiento, la inclusión financiera, el fomento de la innovación, la perspectiva de género y la inversión, ofrecer instrumentos y servicios financieros de primer y segundo piso, así como canalizar apoyos financieros y técnicos necesarios para fomentar el hábito del ahorro y el desarrollo económico nacional y regional del país.

Por otra parte, con objeto de mejorar las condiciones de bienestar de los trabajadores de la educación, previa opinión favorable del Comité de Operación, el Consejo Directivo aprobó el 12 de febrero de 2014, el Programa de Refinanciamiento de Crédito a Trabajadores de la Educación Vía Descuento de Nómina (BANSEFI REFIN) y el 23 de octubre de 2014, el Subprograma de Compra de Cartera (sólo operó para el estado de Veracruz), que consisten en otorgar créditos directos en mejores condiciones financieras a los trabajadores con contrato de base, interinato o administrativos, cuyas amortizaciones serán pagadas mediante descuentos de nómina, para lo cual las entidades retenedoras firmaron convenios de colaboración con BANSEFI, para el registro de los créditos para su descuento vía nómina, el pago de los créditos a su nombre, y establecer las bases operativas y coordinar la liquidación de los adeudos anteriores. Los convenios permiten identificar a los trabajadores elegibles del programa y sus respectivas dependencias retenedoras para integrar su saldo insoluto, consolidar los expedientes con la información necesaria para realizar el refinanciamiento de cada trabajador de la educación elegible, y coordinar la liquidación del adeudo existente con el acreedor original para redirigir los nuevos descuentos en mejores condiciones.

Mediante dichos programas, al 31 de diciembre de 2015, BANSEFI refinanció 35,923 créditos, de los cuales 23,807 créditos se refinanciaron al amparo del Subprograma de Compra de Cartera y 12,116 créditos se operaron por el Programa BANSEFI REFIN.

Cabe señalar que como consecuencia de diversas deficiencias en la originación, administración y recuperación de dicha cartera de crédito, el 29 de octubre de 2015, el Comité de Riesgos del BANSEFI detuvo el refinanciamiento de créditos a los trabajadores de la educación.

Resultados

1. Estructura orgánica y marco normativo

Se constató que el BANSEFI contó con una estructura orgánica autorizada y vigente en 2015, con la última aprobación del Consejo Directivo, del 26 de febrero de 2015.

Para el desempeño de sus operaciones, el BANSEFI contó con diferentes instrumentos normativos generales y específicos, autorizados y vigentes en 2015, entre los que destacan los siguientes:

NORMATIVA VIGENTE 2015	
General	Normativa del BANSEFI
Ley Orgánica de la Administración Pública Federal.	Ley Orgánica del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros. Reglamento Orgánico del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros. Manual General de Organización, autorizado en diciembre de 2014 y marzo de 2015.
Ley de Instituciones de Crédito.	Manual de Crédito, autorizado en julio 2014 (vigente hasta noviembre de 2015), actualizado en diciembre de 2015 con el nombre de Manual de Crédito y Garantías.
Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito (Circular Única de Bancos).	Reglas de Operación del "Programa de Refinanciamiento de Créditos para Trabajadores de la Educación Vía Descuento de Nómina", con última actualización del 16 de julio de 2014. Reglas de Operación del "Subprograma para la Adquisición de Cartera de Créditos de los Trabajadores de la Educación, Directamente de las Instituciones Acreedoras", con actualización del 14 de octubre de 2014. Convenios de Colaboración entre BANSEFI y la Secretaría de Educación Pública (SEP) con las entidades retenedoras de los estados y con las sociedades financieras. Objetivos y Lineamientos del Sistema de Control Interno, diciembre de 2014.

FUENTE: Cédula de Análisis del marco normativo aplicable al objetivo de la auditoría.

Al respecto, se verificó que la normativa del BANSEFI fue autorizada por las instancias facultadas y estuvo vigente en el ejercicio 2015.

Asimismo, se comprobó que el Manual de Crédito, autorizado en julio 2014, se actualizó el 2 de diciembre de 2015, con el nombre de Manual de Crédito y Garantías, el cual regula el proceso de crédito y establece los lineamientos, políticas y procedimientos que regirán los procesos de originación y administración de los créditos al consumo (que corresponden a los préstamos que se otorgaron para la compra de un bien o servicio); también incluyó el refinanciamiento de créditos, el subprograma de adquisición de cartera y el programa piloto de crédito directo.

El otorgamiento y recuperación de créditos del programa REFIN y de compra de cartera están clasificados como créditos al consumo, que entre otras particularidades tienen las siguientes:

CARACTERÍSTICAS DE LOS CRÉDITOS AL CONSUMO

Monto	Hasta 200.0 miles de pesos por acreditado.
Destino	Consolidación y refinanciamiento de deuda.
Formalización del Crédito	Contrato de adhesión y pagaré
Amortización	Quincenal/Mensual, mediante descuento vía nómina
Plazo	Hasta 5 años.
Periodo de gracia (sin pago de capital con pago de intereses)	6 quincenas.
Tasa de Interés	Fija del 18.0% + IVA
Tasa de Interés Moratorio	No aplica
Comisiones	No aplica
Garantías	No aplica
Condiciones especiales	Se consultará al buró de crédito únicamente para integración en el expediente. Una vez otorgado el crédito, la información se reportará al buró de crédito. Solamente se podrán realizar operaciones con las entidades retenedoras que no tengan adeudos pendientes con las instituciones acreedoras que tengan registrados los descuentos vía nómina. El saldo insoluto o monto por refinanciar es la suma del capital y los intereses e impuestos devengados, en ningún caso se podrán incluir penalizaciones por prepago.

FUENTE: Manual de Crédito aprobado en julio de 2014.

Además, se estipuló la obligación del pago del principal y de los intereses ordinarios, mediante descuento directo del sueldo; asimismo, se estableció la posibilidad de realizarlos en efectivo o cheque en las sucursales, domiciliación en una cuenta de cargo de BANSEFI o transferencia electrónica de fondos.

Cabe señalar que en las reglas de operación del programa, autorizadas en febrero de 2014 y actualizadas en julio del mismo año, vigentes a la fecha de la revisión, se estableció que por medio de la Mesa de Control, se llevaría a cabo su revisión, para garantizar un adecuado proceso de originación de los créditos, antes de su dispersión, y ningún crédito se ejercería sin la previa aprobación del servidor público facultado para este efecto.

2. Deficiencias del sistema informático

BANSEFI cuenta con el sistema informático Temenos Core Banking (TCB), utilizado para el registro y control de créditos y cuentas, incluye datos del cliente, de originación, las condiciones del crédito otorgado, cálculo de intereses, generación y aplicación de cobranza, así como pagos anticipados a capital, cancelaciones y la información necesaria para su posterior incorporación en el sistema contable institucional.

De lo anterior, en la sesión núm. 156 del 29 de octubre de 2015, el Comité de Riesgos manifestó las deficiencias del sistema TCB, al carecer de un módulo de crédito y no generar tablas de amortización y estados de cuenta, sin permitir la aplicación de pagos en la fecha exigible y pagos parciales, además de requerir de métodos manuales, lo que eleva el riesgo operativo de BANSEFI.

Asimismo, en el cuestionario de control interno se indicó tener identificada como debilidad de control, que el sistema no permite realizar un elevado número de operaciones ni el seguimiento en forma automatizada.

Al respecto, BANSEFI señaló que en mayo de 2015 detuvo el otorgamiento de créditos al amparo del programa de refinanciamiento, hasta contar con un sistema de crédito que le permita un mejor control, y en el proceso de evaluación de opciones, determinó que el módulo de administración de cartera (CML) de sistemas, aplicaciones y procesos (SAP) es el que cubre sus necesidades, por lo que está en proceso de solicitar la autorización de la inversión ante la Unidad de Gobierno Digital, como se observa en el resultado 4, e incorporar la cartera de consumo en el último trimestre de 2016. No obstante lo señalado por la entidad fiscalizada, dicho módulo está en proceso de autorización y adquisición, por lo que el resultado persiste.

15-2-06HJO-02-0104-01-001 **Recomendación**

Para que el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., gestione la autorización de inversión para la adquisición e implementación del módulo de administración de cartera en el sistema, con la finalidad de eficientar su operación, incorporar la cartera de consumo y tener un control en el proceso de crédito.

3. Diferencia en cartera de crédito

Con el análisis de la base de datos operativa de la cartera de crédito, con 483,803 préstamos por 2,496,491.8 miles de pesos y la integración contable de la cartera de crédito por 2,496,916.3 miles de pesos, ambas al 31 de diciembre de 2015, se determinó una diferencia por 424.5 miles de pesos.

Al respecto, BANSEFI señaló que la diferencia también la observó la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV), que se originó por las carencias de parámetros de periodos de créditos, de adeudo de liquidación y por cancelación anticipada; la CNBV indicó que los argumentos expuestos como justificación de la diferencia se refieren a procesos operativos y ante la falta de adecuados controles internos, BANSEFI incumplió la Circular Única de Bancos, la cual establece que las Instituciones deberán desarrollar permanentemente las funciones de Contraloría Interna con las actividades relacionadas con el diseño, establecimiento y actualización de medidas y controles, que propicien el correcto funcionamiento de los sistemas de procesamiento de datos, así como la elaboración de información completa, correcta, precisa, íntegra, confiable y oportuna, incluyendo aquella que deba proporcionarse a las autoridades competentes.

Asimismo, en revisiones posteriores, la CNBV determinó diferencias en los saldos de cartera de los créditos de consumo, por 35,627.5 miles de pesos. Por lo anterior, BANSEFI presentó a la CNBV un plan de remediación, mediante la creación de una cuenta por cobrar, al detectar una diferencia en la cartera y el reconocimiento de su estimación por irrecuperabilidad, e indicó que en caso de que al cierre del ejercicio 2016 la cuenta por cobrar generada no se solvente, se cancelará la estimación y se reconocerá la pérdida en el ejercicio, por el monto que resulte a esa fecha.

Además, documentó con pólizas contables, la creación de una cuenta por cobrar neta de 797.3 miles de pesos, de abril, mayo, junio y julio de 2016; sin embargo, no proporcionó el soporte de la diferencia ni de la creación de las estimaciones preventivas adicionales.

Por otra parte, mencionó que las diferencias se originan por la inadecuada administración de cartera del TCB, y está pendiente la autorización del nuevo sistema, de acuerdo con lo señalado en el resultado número 2.

Después de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, BANSEFI remitió las pólizas contables de la estimación para riesgos crediticios relacionada con la creación de la cuenta por cobrar neta, así como el soporte de su creación.

No obstante que la entidad fiscalizada creó la cuenta por cobrar para reclasificar la diferencia y su estimación preventiva, en tanto se identifica su origen, la diferencia entre los reportes operativos y contables denota que la información reportada no es confiable.

15-2-06HJO-02-0104-01-002 **Recomendación**

Para que el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., aclare la diferencia por 424.5 miles de pesos y refuerce los mecanismos de control en los procesos operativos del sistema de procesamiento de información, a efecto de emitir información correcta, confiable y oportuna.

4. Programa de refinanciamiento de créditos para trabajadores de la educación vía descuento de nómina

BANSEFI señaló que como parte de la estrategia del Gobierno Federal para mejorar las condiciones de bienestar de los trabajadores de la educación, llevó a cabo una alianza entre el Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación (SNTE) y la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), para crear el programa BANSEFI REFIN, aprobado por el Consejo Directivo en su sesión 83, del 12 de febrero de 2014.

El citado programa consiste en el otorgamiento de créditos directos a los trabajadores de la educación con contrato de base, interinato o administrativo, cuyas amortizaciones serán pagadas mediante descuentos de nómina y los créditos otorgados por BANSEFI fueron pagados directamente a la institución acreedora para liquidar los adeudos de los trabajadores de la educación.

Por otra parte, con el análisis de la operación y administración de la cartera del programa BANSEFI REFIN y el Subprograma Compra de Cartera, se constató que en 2015 la entidad fiscalizada no contó con un sistema de crédito que incluyera la correcta administración de dicha cartera, debido a las deficiencias del sistema TCB señaladas en el resultado número 2.

Asimismo, por las deficiencias asociadas a riesgo operativo, tecnológico y legal, en la sesión 156 del 29 de octubre de 2015, el Comité de Riesgos recomendó a la administración del BANSEFI no continuar con el otorgamiento de créditos del Programa BANSEFI REFIN, en tanto no se tenga una solución que permita concluir a tiempo el proceso mensual de conciliación de la cartera.

Al respecto, mediante una nota informativa del 16 de agosto de 2016, el Director General Adjunto de Crédito y Garantías informó que los riesgos identificados son por la falta de

controles en los procesos operativos y administrativos del Programa BANSEFI REFIN, en el proceso mensual de aplicación de pagos, y con el objeto de cumplir con el acuerdo del Comité de Riesgos, la entidad fiscalizada evaluó las opciones para la adquisición de un sistema de administración de cartera, y determinó que el Módulo de Administración de Cartera (CML) de SAP cubre sus necesidades. Asimismo, el 1 de agosto de 2016 obtuvo la aprobación de la Unidad de Gobierno Digital (UGD) de la Secretaría de la Función Pública para adquirir las licencias de CML de SAP y está en proceso de solicitar la autorización de inversión ante la UGD para la implementación del citado módulo en el sistema; la acción correspondiente se emitió en el resultado núm. 2 de este Informe de Auditoría.

5. Entidades federativas sin convenios de colaboración

Para la operación del programa BANSEFI REFIN, la entidad fiscalizada celebró 34 convenios de colaboración con diversas dependencias retenedoras (federales y estatales) de las entidades federativas, con el objeto de establecer las bases de colaboración entre las partes, para el cumplimiento del esquema de refinanciamiento de créditos vigentes mediante el descuento vía nómina, para el pago del crédito otorgado por BANSEFI a los trabajadores.

De la muestra seleccionada de 25,729 créditos, con saldo al 31 de diciembre de 2015 por 377,016.9, correspondientes a ocho entidades federativas, se observó que los convenios de colaboración, celebrados con los estados de Chihuahua y Puebla, formalizados el 19 de febrero de 2014 y el 10 y 12 de enero de 2014, respectivamente, carecen de los anexos del apartado "A" a la "G", que estipulan, entre otros, la mecánica operativa, la cuenta concentradora para depósitos referenciados, el formato de intercambio de información electrónica, la designación de coordinadores por parte de la entidad retenedora y de BANSEFI, sin que a la fecha (agosto 2016) se documentaran; al respecto, la entidad fiscalizada indicó que están en el proceso de formalización de los anexos y de recopilar la información necesaria.

Por otra parte, se constató que la entidad fiscalizada no celebró los convenios de colaboración con los estados de Chiapas y Guanajuato, que delimiten las actividades y responsabilidades, los procedimientos y la mecánica de operación para la administración de la cartera, así como para el registro oportuno del descuento de las operaciones refinanciadas a los trabajadores de la educación, por lo que los trabajadores acreditados en esos estados no debieron ser considerados como sujetos de crédito ni parte de la población objetivo del programa, ya que no se contaba con convenios con las entidades retenedoras de los estados, conforme lo establecen el Manual de Crédito y las reglas de operación del programa, por lo cual no se efectuaron descuentos a estos acreditados.

Mediante una nota del 9 de agosto de 2016, la Dirección General Adjunta de Crédito y Garantías señaló que se han realizado gestiones para formalizar los convenios de colaboración con las entidades antes citadas; no obstante, a la fecha de la revisión (agosto de 2016) siguen sin concretarse, y constituyó provisiones preventivas, por 92.5 miles de pesos; sin embargo, no evidenció haberlo informado a la CNBV, conforme se establece en el Anexo 33 de la Circular Única de Bancos.

Los 186 créditos otorgados sin convenio de los estados de Chiapas y Guanajuato, se integraron como se indica a continuación:

INTEGRACIÓN DE CRÉDITOS SIN CONVENIO DE COLABORACIÓN
(Miles de pesos)

Entidad Federativa	2014			2015		
	Número de créditos	Capital Entregado	Saldo al 31-dic-15	Número de créditos	Capital Entregado	Saldo al 31-dic-15
Chiapas	87	2,127.1	2,232.8	16	355.4	373.1
Guanajuato	78	3,152.1	3,312.2	5	130.1	136.7
Total	165	5,279.2	5,545.0	21	485.5	509.8

FUENTE: Integración de la cartera al 31 de diciembre de 2015.

Después de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, BANSEFI remitió una copia del convenio de colaboración con el estado de Chihuahua con los anexos de la letra "A" a la "G" y señaló que respecto del estado de Puebla, se entregarán una vez que concluya el proceso de recopilación de información.

Adicionalmente, remitió una copia del oficio del 28 de septiembre de 2016, con el que informó a la CNBV de la constitución de provisiones preventivas de los créditos de las entidades retenedoras de los estados de Chiapas y Guanajuato, con los que no se tiene firmado convenio de colaboración.

Toda vez que BANSEFI aún no cuenta con los convenios de colaboración con los estados de Chiapas y Guanajuato, ni con los anexos de la "A" a la "G" de los convenios (federal y estatal) celebrados con el Estado de Puebla, el resultado persiste.

Con el oficio número DGAFF"C"/"C3"/1111/2016 del 23 de noviembre de 2016, emitido por la Dirección General de Auditoría Financiera Federal "C", se informó al Órgano Interno de Control en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., la falta de formalización de los convenios de colaboración de los estados de Chiapas y Guanajuato, entidades federativas en las que en 2014 BANSEFI refinanció 165 créditos por 5,279.2 miles de pesos de capital entregado, con un saldo al 31 de diciembre de 2015 por 5,545.0 miles de pesos, para que, en el ámbito de sus atribuciones, realice las gestiones que resulten procedentes.

15-2-06HJO-02-0104-01-003 Recomendación

Para que el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., implemente acciones, a fin de fortalecer los procesos para formalizar oportunamente los convenios y, en lo sucesivo, evitar operar programas de créditos que no cuenten con su respectivo instrumento jurídico.

15-2-06HJO-02-0104-01-004 Recomendación

Para que el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., realice las gestiones procedentes, a fin de obtener los anexos identificados con las letras "A" a la "G", relativos al convenio de colaboración, suscrito con el estado de Puebla.

15-9-06HJO-02-0104-08-001 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria

Ante el Órgano Interno de Control en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente, por los actos u omisiones de los servidores públicos que en su gestión no formalizaron los convenios de colaboración de los estados de Chiapas (Federal) y Guanajuato, y refinanciaron en 2015, 21 créditos por 485.5 miles de pesos, de capital entregado, con un saldo al 31 de diciembre de 2015, por 509.8 miles de pesos, a trabajadores de la educación que no eran sujetos de crédito y no debieron ser considerados parte de la población objetivo del programa, así como por la falta de formalización de los anexos identificados con las letras "A" a la "G", correspondientes al convenio de colaboración del estado de Puebla.

6. Falta de registro de los créditos para su descuento vía nómina en las entidades retenedoras

En relación con el registro de los créditos para su descuento vía nómina en las entidades retenedoras, de los 299 créditos seleccionados, por 6,537.9 miles de pesos, se comprobó que 211, con saldo al 31 de diciembre de 2015 por 2,881.7 miles de pesos, se registraron conforme al convenio.

De los 88 créditos pendientes de registro, por 3,656.2 miles de pesos, se comprobó que 85 pertenecen a la causal "sin convenio/sin reglas de operación", de los cuales la Dirección General Adjunta de Crédito y Garantías realizó gestiones con el fin de formalizarlos, sin conseguirlo, y los 3 restantes se deben a "causas imputables al trabajador" (1 baja por defunción, 1 por jubilación y 1 por licencia); de estos últimos, con saldo al 31 de diciembre de 2015 por 135.1 miles de pesos, se documentaron las gestiones realizadas para el registro de su descuento, recuperación y baja.

De los créditos no instalados por causa de jubilación del trabajador, con el oficio DGACyG/162/2015, del 19 de noviembre de 2015, BANSEFI hizo del conocimiento del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado (ISSSTE), que refinanció 135 créditos por 5,300.0 miles de pesos a empleados de la educación, que a esa fecha están bajo el esquema de pensiones administradas por dicho instituto, a fin de realizar la recuperación correspondiente, situación que está en proceso, aun cuando han transcurrido 309 días al 23 de septiembre de 2016, fecha de presentación de los resultados finales y observaciones preliminares. Cabe señalar que los convenios de colaboración formalizados con las entidades retenedoras no especificaron cuál sería el procedimiento de notificación de adeudos al ISSSTE, de los trabajadores activos que se jubilarían o pensionarían.

Después de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, la entidad fiscalizada indicó que continuará realizando las gestiones de recuperación y las negociaciones necesarias para la formalización de los convenios de colaboración relacionados con los créditos refinanciados en los estados de Guanajuato y Chiapas, así como el registro de los créditos para su descuento, vía nómina, por lo que persiste la observación.

15-2-06HJO-02-0104-01-005 Recomendación

Para que el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., implemente un programa de trabajo de las gestiones para la instalación de los créditos pendientes por las

retenedoras y su recuperación, así como las negociaciones para la formalización de los convenios de colaboración relacionados con los créditos refinanciados de los estados de Guanajuato y Chiapas (Federal), con responsables y fechas compromiso; asimismo, que reporte el avance en dichas gestiones.

15-2-06HJO-02-0104-01-006 **Recomendación**

Para que el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., continúe con las gestiones con el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales para los Trabajadores del Estado para la instalación de los créditos de los trabajadores de la educación que se pensionaron o jubilaron, que se encuentran pendientes de recuperación; asimismo, que reporte el avance de dichas gestiones.

7. Subprograma de compra de cartera de créditos otorgados a trabajadores de la educación del Estado de Veracruz

Como alternativa al programa BANSEFI REFIN, y con la finalidad de masificar el refinanciamiento de los créditos, se comprobó que en 2014, el Consejo Directivo autorizó la compra de cartera de créditos otorgados a los trabajadores de la educación del Estado de Veracruz, directamente a dos instituciones acreedoras, con la finalidad de refinanciar 24,166 créditos de nómina, por 454,714.3 miles de pesos.

Para tal efecto, BANSEFI celebró dos contratos de cesión de derechos, con una institución de banca múltiple (IBM) y una sociedad financiera de objeto múltiple (SOFOM), ambos del 8 de octubre de 2014, que tienen como objeto ceder todos los derechos del crédito, entre ellos, los derechos de cobro, que conforman la cartera de crédito y cuyos expedientes individuales se identificarían mediante un acta de entrega recepción.

Antes de la formalización del contrato de cesión de derechos, BANSEFI realizó tres procesos para determinar si un crédito cumplía con los elementos requeridos para ser incluido en la operación de compra de cartera, entre ellos, dos revisiones de los expedientes y operaciones, y descartó 359, por lo que llevó a cabo el registro de 23,807 créditos para su descuento vía nómina en la entidad retenedora, con un saldo de capital por 449,624.4, de los que 412,372.1 miles de pesos corresponden a la IBM y 37,252.3 miles de pesos a la SOFOM. Es importante mencionar que el 30 de septiembre de 2014, BANSEFI formalizó un convenio de colaboración con el Gobierno del Estado de Veracruz, con el objeto de establecer las bases y el procedimiento para efectuar los descuentos, vía nómina, para el pago del crédito otorgado.

El 18 de noviembre de 2014 BANSEFI realizó un primer pago por 377,715.9 miles de pesos y el finiquito del saldo remanente de la operación fue el 5 de mayo de 2015, por 49,172.8 miles de pesos (20,166.5 miles de pesos y 29,006.3 miles de pesos, respectivamente) y se constituyó un fondo de garantía por 22,735.7 miles de pesos, que correspondió al 5.0% del saldo de capital de la totalidad de los créditos inicialmente evaluados para ser incluidos en la operación de compra de cartera, con el objeto de solventar cualquier incumplimiento de las sociedades financieras durante la administración del crédito.

De la operación anterior, el BANSEFI proporcionó dos actas de entrega recepción de cartera de crédito, ambas del 19 de marzo de 2015, en las cuales se comprobó que el monto de la contraprestación por 449,624.4 miles de pesos, coincide con los recursos erogados por la entidad fiscalizada.

8. Créditos con importes superiores al máximo autorizado del programa

Con el análisis de la base de datos de la integración de la cartera, se determinó que al 31 de diciembre de 2015 se registraron 41 créditos, con un capital entregado por 6,590.0 miles de pesos (37, por 5,671.9 miles de pesos otorgados en 2014 y 4 en 2015, por 918.1 miles de pesos) de 25 clientes, cuyo capital entregado, osciló entre 200.2 miles de pesos y 490.0 miles de pesos, importes que superaron los 200.0 miles de pesos, establecidos como monto máximo por otorgar, que no fueron presentados al Comité de Crédito para su visto bueno ni contaron con la autorización del Consejo Directivo, conforme lo establece el Manual de Crédito.

Al respecto, BANSEFI señaló que por la falta de control en la operación del programa no se aplicaron las medidas que excluyeran los créditos, con importes superiores a los 200.0 miles de pesos, por lo que se establecieron en el Manual de Crédito y Garantías, vigente a partir de diciembre de 2015, las funciones de mesa de control, entre las que está comprobar que los créditos por otorgar cumplan con los términos y condiciones aprobados por el Consejo Directivo. Sin embargo, se observó que estas actividades ya estaban incluidas en el Manual de Crédito, aprobado el 23 de julio de 2014.

De lo anterior, la entidad fiscalizada constituyó provisiones preventivas, por 322.4 miles de pesos, por los créditos que superaron los 200.0 miles de pesos autorizados.

Después de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, BANSEFI reiteró la falta de medidas de control en la validación de la información del acreditado y que el programa está suspendido desde mayo de 2015, e indicó que para futuras operaciones de crédito de primer piso, se encuentra en operación una mesa de control para revisar los créditos autorizados, con las principales funciones de verificar que el otorgamiento se realice en tiempo y forma, que la documentación original se encuentre completa y se documenten los términos y condiciones aprobados por el Consejo Directivo.

Asimismo, remitió una copia del oficio con el que informó a la CNBV de la constitución de provisiones preventivas de los créditos que superaron los montos.

No obstante, el resultado persiste, ya que los créditos que otorgó en su momento, excedieron el monto máximo autorizado, sin contar con el visto bueno del comité de crédito y sin la autorización del Consejo Directivo.

Con el oficio número DGAFF"C"/"C3"/1112/2016 del 23 de noviembre de 2016, emitido por la Dirección General de Auditoría Financiera Federal "C", se informó al Órgano Interno de Control en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., el otorgamiento en 2014 de 37 créditos, con un capital entregado por 5,671.9 miles de pesos, el cual fue superior a los 200.0 miles de pesos establecidos en la normativa, sin contar con la opinión del Comité de Crédito ni la autorización del Consejo Directivo, para que, en el ámbito de sus atribuciones, realice las gestiones que resulten procedentes.

15-2-06HJO-02-0104-01-007 Recomendación

Para que el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., implemente los mecanismos de control necesarios, con la finalidad de que los créditos otorgados, mediante

los programas de crédito de la institución, no excedan el monto máximo establecido para cada uno y, en su caso, se envíen a las instancias facultadas para su aprobación.

15-9-06HJO-02-0104-08-002 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria

Ante el Órgano Interno de Control en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente, por los actos u omisiones de los servidores públicos que en su gestión otorgaron cuatro créditos a trabajadores de la educación, con un saldo, al 31 de diciembre de 2015, por 927.8 miles de pesos, cuyo capital entregado fue superior a los 200.0 miles de pesos establecidos en la normativa, sin contar con la opinión del Comité de Crédito ni la autorización del Consejo Directivo, para que, en el ámbito de sus atribuciones, realice las gestiones que resulten procedentes.

9. Disposición de recursos

De los 299 créditos seleccionados de manera aleatoria, por 6,537.9 miles de pesos, se observó que en 2015, 25 realizaron disposiciones de recursos, por 499.7 miles de pesos; de dichas operaciones, 10 expedientes de crédito, por 314.5 miles de pesos, corresponden al Programa BANSEFI REFIN y cuentan con la suscripción del pagaré, así como con una cuenta de depósito abierta en la institución; sin embargo, no evidenció la revisión por parte de la mesa de control, que tiene la función de verificar que se cumplan las condiciones estipuladas en el contrato de crédito y se pueda realizar la disposición de recursos; tampoco demostró la aprobación previa de la Subdirección de Operación de Programas, ni que contara con el resultado del modelo paramétrico y el reporte de la consulta al buró de crédito, documentos necesarios para la disposición de los recursos.

En relación con las 15 operaciones de los créditos restantes, por 185.2 miles de pesos, del "Subprograma de compra de cartera", se constató que los 15 expedientes están integrados de conformidad con la normativa, por lo que cumplen con los criterios del Anexo B del contrato, señalados para su pago.

Después de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, no obstante que el BANSEFI señaló que los 10 créditos del programa de refinanciamiento cuentan con su expediente completo, e indicó que para futuras operaciones se constituyó una Mesa de Control, adscrita a la Dirección General de Crédito y Garantías, para revisar los créditos autorizados, se reitera que los 10 expedientes revisados no contaron con el resultado del modelo paramétrico, y en un caso faltó el reporte de la consulta al buró de crédito, por lo que el resultado persiste.

15-2-06HJO-02-0104-01-008 Recomendación

Para que el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., solicite e integre en los expedientes de 10 créditos, los documentos faltantes necesarios para la disposición de los recursos, concernientes al modelo paramétrico y, además, en un caso, el reporte de la consulta al buró de crédito, con la finalidad de cumplir con las condiciones establecidas en el manual de crédito y las reglas de operación.

15-2-06HJO-02-0104-01-009 Recomendación

Para que el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., implemente los mecanismos de control necesarios, con objeto de que, en lo subsecuente, la Mesa de Control revise el otorgamiento y desembolso de los créditos, con la finalidad de verificar que se cumplan las condiciones estipuladas en los contratos de crédito y se pueda realizar la disposición de recursos; asimismo, que garantice que los créditos cuenten con la aprobación previa de la Subdirección de Operación de Programas.

15-9-06HJO-02-0104-08-003 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria

Ante el Órgano Interno de Control en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente, por los actos u omisiones de los servidores públicos de la mesa de control, que en su gestión no revisaron que se cumplieran las condiciones contractuales de 10 expedientes de crédito, por 314.5 miles de pesos, del Programa BANSEFI REFIN, ni contaron con la aprobación de la Subdirección de Operación de Programas para la disposición de recursos, para que, en el ámbito de sus atribuciones, realice las gestiones que resulten procedentes.

10. Créditos sin expedientes del programa de refinanciamiento

Con la revisión de expedientes de 121 créditos, seleccionados aleatoriamente del programa BANSEFI REFIN, con saldo al 31 de diciembre de 2015, por 4,290.3 miles de pesos, se observó que 43 (35.5%) por 1,582.5 miles de pesos, carecen de documentos consistentes en: identificación oficial (3 expedientes), comprobante de domicilio (5), últimos 3 recibos de nómina (18), solicitud de terminación de crédito (7), cartas de autorización para el descuento vía nómina (1), reporte de consulta a buró de crédito (14), el resultado del modelo paramétrico (11) y la cédula de identificación del cliente (1). Además, en el caso de la cédula de identificación del cliente, se comprobó que en 64 no están firmadas.

Por otra parte, se comprobó que 21 créditos (20 de Guanajuato y 1 de Chiapas), con un capital entregado por 775.5 miles de pesos, y un saldo por 797.9 miles de pesos, reportados en cartera vencida, no contaron con expediente de crédito.

De lo anterior, BANSEFI evidenció la constitución de provisiones preventivas adicionales, por 475.6 miles de pesos; sin embargo, se reitera la falta de controles internos para la entidad fiscalizada, toda vez que no se cuenta con los documentos necesarios para ejercer acciones de recuperación.

Es importante mencionar que la Subdirección de Estrategia Comercial no proporcionó evidencia del registro de los expedientes revisados en la bitácora de entrada, al área de guardavalores. Asimismo, indicó que actualmente se trabaja en la transferencia de los expedientes a la Mesa de Control, y en un proyecto de digitalización de la información.

Después de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, BANSEFI indicó que con el propósito de no incurrir en costos adicionales a los de operación, en marzo de 2016, se formalizó la Mesa de Control con una estructura operativa (una subdirección y dos gerencias). Asimismo, remitió una copia del oficio con el que informó a la CNBV de la constitución de provisiones preventivas; sin embargo, no proporcionó la

documentación, los 21 expedientes faltantes, ni emitió pronunciamiento de la falta del registro de la entrada de los expedientes revisados al área de guardavalores, así como tampoco de la evidencia del avance del proyecto de digitalización de la información en la transferencia de los expedientes a la Mesa de Control.

Con el oficio número DGAFF"C"/"C3"/1113/2016, del 23 de noviembre de 2016, emitido por la Dirección General de Auditoría Financiera Federal "C", se informó al Órgano Interno de Control en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., que en 21 créditos otorgados 2014, con capital entregado por 775.5 miles de pesos, con un saldo a diciembre de 2015 de 797.9 miles de pesos de la cartera vencida, no se integraron los expedientes de crédito (20 del Estado de Guanajuato y 1 de Chiapas), para que, en el ámbito de sus atribuciones, realice las gestiones que resulten procedentes.

15-2-06HJO-02-0104-01-010 Recomendación

Para que el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., implemente los mecanismos de control, a fin de que, en lo subsecuente, en la originación del crédito, el expediente de la cartera de crédito se integre con la totalidad de la documentación, a efecto de cumplir con la normativa, y contar con elementos para realizar acciones de cobro, ya sean administrativas o legales.

15-2-06HJO-02-0104-01-011 Recomendación

Para que el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., implemente los mecanismos de control necesarios, a efecto de garantizar que los expedientes de crédito que sean remitidos al área de guardavalores, cuenten con el registro de entrada o salida en la bitácora respectiva, a fin de resguardarlos debidamente, conforme a las disposiciones establecidas en la normativa.

11. Expedientes de los acreditados del subprograma de compra de cartera

Con la revisión de expedientes de 178 créditos, seleccionados aleatoriamente, con un saldo al 31 de diciembre de 2015, por 2,247.6 miles de pesos, correspondientes al subprograma de compra de cartera, se comprobó que cuentan con el total de los documentos que dan sustento a las operaciones realizadas.

De lo anterior, en los casos en los que el domicilio de la solicitud de crédito coincide con el domicilio de la identificación oficial, ésta se consideró como comprobante de domicilio; asimismo, por el volumen de las operaciones adquiridas, por cada estado de cuenta de los acreditados, se obtuvo una certificación de saldos firmada por parte de los representantes legales de las entidades financieras.

Respecto del resguardo de los expedientes, la Dirección General Adjunta de Crédito y Garantías remitió la certificación emitida por el personal de la empresa contratada, al amparo del contrato DJC-SCC-6C.6.06-2015-235, celebrado el 15 de diciembre de 2015.

12. Garantías en créditos de consumo

Se constató que los créditos del Programa BANSEFI REFIN se clasificaron como créditos al consumo, por lo que no les fue aplicable tener garantías para su recuperación, conforme al

Manual de Crédito, en concordancia con la Circular Única de Bancos, ya que se consideran créditos directos.

De los 278 créditos del Programa BANSEFI REFIN y del Subprograma de compra de cartera, de la muestra seleccionada, se comprobó que cuentan con los pagarés y contratos de crédito (excepto por los 21 casos señalados en el resultado 10), los cuales son necesarios para ejercer acciones de cobro, ya sean administrativas o legales.

13. Inconsistencias en la recuperación de recursos

De los 25,729 créditos, por 377,016.9 miles de pesos seleccionados como muestra, en la revisión se identificó que de 2,617 préstamos se realizaron pagos durante 2015, por 8,196.9 miles de pesos, y de los 23,112 restantes la entidad fiscalizada no evidenció recuperaciones.

Asimismo, para constatar el cumplimiento de los plazos y montos contractuales, se consideraron los 299 créditos seleccionados aleatoriamente, de los cuales 210 casos se efectuaron de acuerdo con los importes de capital e intereses establecidos en las tablas de amortización correspondientes, y de los 89 restantes no se obtuvieron recuperaciones, principalmente por carecer de convenios de colaboración.

Después de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, BANSEFI proporcionó una base de datos denominada "ASF 104 GB Numeral 13 Recuperaciones 2015", en la que se observó que de los 25,729 créditos, en 24,936 casos la Dirección de Operación Tradicional reportó recuperaciones por 237,096.2 miles de pesos; sin embargo, se identificaron inconsistencias en la información generada por la entidad, ya que de los 2,617 créditos proporcionados en el desarrollo de la auditoría, en la actual base de datos se reportaron 84 créditos menos; además, en 392 créditos el importe recuperado es menor y en 1,534 es mayor que el reportado en el desarrollo de la auditoría, como se integra a continuación:

INTEGRACIÓN DE LAS INCONSISTENCIAS IDENTIFICADAS EN LA RECUPERACIÓN

(Miles de pesos)

Descripción	Reportado en ejecución		Reportado en confronta		Diferencia	
	Núm. de Créditos	Importe	Núm. de Créditos	Importe	Núm. de Créditos	Importe
Reportado en confronta	0	0.0	22,403	229,580.0	-22,403	-229,580.0
Mayor que el reportado en ejecución	1,534	4,936.6	1,534	4,980.6	0	-44.0
Menor que el reportado en ejecución	392	1,705.7	392	1,144.0	0	561.7
Igual que el reportado en ejecución	607	1,391.6	607	1,391.6	0	0.0
Subtotal	2,533	8,033.9	24,936	237,096.2	-22,403	-229,062.3
Reportado en ejecución y no en confronta	84	163.1	0	0.0	84	163.1
Subtotal	84	163.1	0	0.0	84	163.1
Total	2,617	8,197.0	24,936	237,096.2	-22,319	-228,899.2

FUENTE: Bases de datos denominadas "Información Punto 7 Oficio ASF" y "ASF 104 GB Numeral 13 Recuperaciones 2015", proporcionadas por la Dirección de Operación Tradicional del BANSEFI.

Al respecto, la entidad fiscalizada señaló lo siguiente:

1. Los 84 créditos que no se informaron y los 392 con importe menor, se deben a que las recuperaciones se registran de acuerdo con la fecha de exigibilidad, y que se recibieron después de la elaboración del reporte que se proporcionó en la ejecución de la auditoría.
2. De los 1,534 créditos con importe mayor, la diferencia se generó debido a que inicialmente sólo se consideró un decimal en la cifra informada y debido a los procesos de conciliación.

De lo anterior, se observó que los argumentos en relación con los créditos o importes reportados de menos no son válidos, ya que la información en la actual base de datos se elaboró de manera posterior a la que se entregó en la auditoría, de donde se concluye que la información de la entidad fiscalizada no es correcta ni confiable.

15-2-06HJO-02-0104-01-012 **Recomendación**

Para que el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., establezca los mecanismos de control necesarios, a efecto de generar información correcta y confiable, con la finalidad de estar en posibilidad de determinar los importes reales de las recuperaciones obtenidas por la institución.

15-9-06HJO-02-0104-08-004 **Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

Ante el Órgano Interno de Control en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente, por los actos u omisiones de los servidores públicos que en su gestión emitieron información con inconsistencias, que denotan que la información de las recuperaciones obtenidas en 2015 por la institución, no es correcta ni confiable.

14. Supervisión del subprograma de compra de cartera de créditos otorgados a trabajadores de la educación del Estado de Veracruz

Con el análisis del informe de supervisión del proceso de crédito, programa de primer piso, se comprobó que no se consideró para revisión el Programa de Refinanciamiento, con 11,862 créditos al 31 de diciembre de 2015, no obstante las deficiencias operativas detectadas en la originación y administración de los créditos. Tampoco se contó con un plan de trabajo para llevar a cabo la implementación del Subprograma de Compra de Cartera por parte de la Dirección Comercial.

Cabe aclarar que la entidad fiscalizada no proporcionó el programa de visitas y supervisión de 2015, ni la notificación de los resultados a las áreas involucradas en el proceso de originación y administración de los créditos.

Al respecto, BANSEFI informó que en la segunda sesión ordinaria del Comité de Auditoría 2015, se presentó el resultado de la supervisión del Programa BANSEFI REFIN de 2014, y señaló que conforme al Plan Anual de Trabajo de 2016, se encuentra en proceso la revisión del programa de refinanciamiento y del Subprograma de Compra de Cartera.

Al respecto, se observó que dentro del citado programa, no se identificaron actividades de supervisión, sino que únicamente se hace referencia a la actividad "13.2.1 Seguimiento al Informe del Programa de crédito de primer piso para agremiados del SNTE – Compra masiva de cartera a entidades de ahorro".

Después de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, BANSEFI señaló que las supervisiones se realizan de manera aleatoria, de conformidad con el Programa de Trabajo de la Contraloría Interna, y se está llevando a cabo una supervisión al rubro de crédito.

No obstante las acciones realizadas por las diversas áreas del BANSEFI, no proporcionó el programa de visitas y supervisión de 2015 ni la notificación de los resultados a las áreas involucradas en el proceso de originación y administración de crédito y no se contó con un plan de trabajo para llevar a cabo la implementación del Subprograma de Compra de Cartera por parte de la Dirección Comercial.

15-2-06HJO-02-0104-01-013 Recomendación

Para que el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., implemente los mecanismos de control necesarios, con objeto de asegurar que se elabore un programa de supervisión anual y que los resultados obtenidos en estas supervisiones se notifiquen a las áreas involucradas.

15-9-06HJO-02-0104-08-005 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria

Ante el Órgano Interno de Control en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente, por los actos u omisiones de los servidores públicos que en su gestión no elaboraron un plan de trabajo para llevar a cabo la implementación del Subprograma de Compra de Cartera.

15. Plan de remediación de créditos

Por las deficiencias operativas y la falta de certeza en la información de los créditos refinanciados, BANSEFI efectuó en 2015 un proceso de reconstrucción del saldo de la cartera para conocer la morosidad, el inventario real de créditos, validar las estimaciones preventivas y las principales causales de vencimiento de las operaciones, a fin de establecer las estrategias de recuperación para cada una de éstas. Las cinco causales de vencimiento identificadas y las estrategias de recuperación para cada una de ellas, son las siguientes:

CAUSAL DE VENCIMIENTO DE CRÉDITOS

Causa	Estrategia de Recuperación
Instalación (registro) tardía. Retrasos en la instalación de los descuentos quincenales por la entidad retenedora.	Reestructura de los créditos con instalación tardía, con el objeto de ampliar el plazo del crédito en el mismo número de periodos en los que se presentó el retraso en la instalación del descuento.
Falta de convenio y reglas de operación. BANSEFI refinanció operaciones sin tener celebrado el convenio de colaboración.	Con base en la situación particular de número de incumplimientos y saldo adeudado, el despacho de cobranza llevará a cabo las gestiones de recuperación de cartera.
En proceso de instalación. Por razones operativas de la entidad retenedora o por causas atribuibles al trabajador.	BANSEFI buscará la formalización de los convenios de colaboración y de sus mecánicas operativas para lograr el descuento de los créditos refinanciados.
Errores operativos. Créditos por falta de controles operativos de BANSEFI.	Reestructura de créditos para la instalación de descuentos quincenales que se ajusten a la capacidad de pago de los trabajadores de la educación.
Causas imputables al trabajador. Falta de liquidez, solicitud de licencia o permiso.	Conciliación y depuración de créditos cancelados y liquidados para gestionar las acciones de recuperación o, en su caso, eliminar dichas operaciones de la cartera de crédito.

FUENTE: Plan de Remediación de BANSEFI.

A partir de dicha validación, el Banco conoció el nivel de su cartera vencida y el detalle de los incumplimientos de pago de cada uno de los diferentes acreditados.

16. Cartera vencida

En el registro y control de las operaciones, todos los créditos que son recuperados vía nómina, que tienen de 1 a 90 días vencidos, se asignan para su recuperación por la vía administrativa; sus gestiones se debían iniciar desde el primer día de atraso, y mantener seguimiento en la recuperación o estableciendo compromiso de pago por parte del acreditado, estas gestiones de recuperación administrativa se registran en la "Bitácora de seguimiento al acreditado; y recuperación de cartera".

En relación con lo anterior, de los 299 créditos seleccionados para dar seguimiento al proceso de recuperación crédito, en 109 (36.5%) por 3,944.1 miles de pesos, con el estatus de cartera vencida, se conoció que BANSEFI celebró un contrato con un despacho de consultores el 3 de diciembre de 2015, cuyo objeto fue prestar el servicio especializado de cobranza extrajudicial y judicial, que inició las gestiones de cobranza a partir de enero de 2016, lo cual se observó en el "Plan de Remediación de BANSEFI"; sin embargo, las gestiones de recuperación administrativa se debían iniciar desde el primer día de atraso, y con el análisis de los registros de la bitácora de gestiones de cobranza de los 109 créditos revisados, se comprobó que la entidad fiscalizada se desfasó hasta por 484 días para el inicio de las acciones de recuperación.

Asimismo, no se evidenció el análisis para determinar posibilidades de recuperación o de que fueran considerados como irrecuperables, con la finalidad de iniciar las acciones por la vía legal, ni acreditó la entrega del expediente a la Subdirección de Asuntos Contenciosos y Penales, para evaluar y dictaminar el inicio de acciones por la vía legal o continuar con las gestiones extrajudiciales.

Cabe señalar que el actual Manual de Crédito y Garantías estableció un plazo para el traspaso de los casos que presenten más de 90 días naturales de vencimiento, y para las acciones

judiciales, una vez que los créditos han sido registrados como cartera vencida, o en caso de que el juicio no sea costeable, continuar con las acciones extrajudiciales.

Después de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, BANSEFI reiteró que no ha emitido ningún dictamen de irrecuperabilidad administrativa, por lo que ningún caso ha sido turnado a la Subdirección de Asuntos Contenciosos y Penales.

No obstante lo señalado por la entidad fiscalizada, no evidenció la entrega del expediente de 103 créditos, por 3,927.4 miles de pesos, que rebasaron los 90 días naturales de vencidos, a la Subdirección de Asuntos Contenciosos y Penales, para evaluar y dictaminar el inicio de acciones por la vía legal o continuar con las gestiones extrajudiciales.

15-2-06HJO-02-0104-01-014 Recomendación

Para que el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., implemente los mecanismos de control necesarios, con objeto de asegurar que las operaciones de crédito con más de 90 días naturales en cartera vencida, se traspasen a la Subdirección de Asuntos Contenciosos y Penales para su evaluación y dictaminación, a fin de determinar las acciones de recuperación del crédito.

15-9-06HJO-02-0104-08-006 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria

Ante el Órgano Interno de Control en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente, por los actos u omisiones de los servidores públicos que en su gestión no entregaron el expediente de 103 créditos, por 3,927.4 miles de pesos, que rebasaron los 90 días naturales de vencidos, a la Subdirección de Asuntos Contenciosos y Penales, para evaluar y dictaminar el inicio de acciones por la vía legal o continuar con las gestiones extrajudiciales.

17. Registro contable

De los 299 créditos seleccionados como muestra, con un saldo al 31 de diciembre de 2015 por 6,537.9 miles de pesos, se determinó que los registros contables se realizaron por el monto de crédito efectivamente otorgado, recuperado y los intereses devengados afectaron los resultados, conforme a la Guía Contable GC59.- Crédito al Consumo.

Respecto de los 109 (36.5%) préstamos de cartera vencida por 3,944.1 miles de pesos, el traspaso de su saldo vencido se efectuó conforme a la normativa, en las cuentas contables correspondientes.

Resumen de Observaciones y Acciones

Se determinó(aron) 10 observación(es) la(s) cual(es) generó(aron): 14 Recomendación(es) y 6 Promoción(es) de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria.

Adicionalmente, en el transcurso de la auditoría se emitió(eron) oficio(s) para solicitar o promover la intervención de la(s) instancia(s) de control competente con motivo de 3 irregularidad(es) detectada(s).

Dictamen

El presente se emite el 25 de noviembre de 2016, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría, la cual se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada y de cuya veracidad es responsable. Con base en los resultados obtenidos en la auditoría practicada, cuyo objetivo fue fiscalizar la gestión financiera del otorgamiento y recuperación de créditos de cartera vigente y vencida, a fin de verificar que los procesos de autorización, otorgamiento con garantías reales y suficientes, seguimiento, gestiones administrativas y legales de recuperación, y el registro contable, se efectuaron conforme a las disposiciones legales y normativas, y específicamente respecto de la muestra revisada que se establece en el apartado relativo al alcance, se concluye que, en términos generales, el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., no cumplió con las disposiciones legales y normativas aplicables en la materia, entre cuyos aspectos observados destacan los siguientes:

- Deficiente sistema informático, que genera información que no es confiable ni oportuna.
- Falta de convenios de colaboración con dos entidades federativas, encargadas de retener los pagos de los 186 créditos, que tienen saldo en cartera vencida al 31 de diciembre 2015, por 6,054.8 miles de pesos-
- Falta de aprobación del Consejo Directivo de 41 créditos, con un capital entregado por 6,590.0 miles de pesos, que en lo individual o en conjunto fueron superiores del monto de 200.0 miles de pesos, establecido en la normativa.
- Por la falta de control, se otorgaron 21 créditos que no cuentan con expediente.
- Se determinaron diferencias, por 424.5 miles de pesos, entre los reportes operativos y contables.
- 10 créditos del programa BANSEFI REFIN dispusieron recursos, por 314.5 miles de pesos, sin revisión de la mesa de control ni autorización para su disposición.
- Inconsistencias en la base de datos de las recuperaciones, proporcionada en resultados finales y observaciones preliminares, ya que consideró 84 créditos menos que la proporcionada durante la ejecución de la auditoría; además, en 392 créditos el importe recuperado es menor y en 1,534 es mayor que el reportado en el desarrollo de la auditoría.
- Falta de evidencia de la entrega del expediente de 103 créditos, por 3,927.4 miles de pesos, que rebasaron los 90 días naturales de vencidos, a la Subdirección de Asuntos Contenciosos y Penales, para el inicio de acciones por la vía legal o continuar con las gestiones extrajudiciales.

Apéndices*Procedimientos de Auditoría Aplicados*

1. Evaluar el marco normativo y el sistema del proceso de crédito.

2. Verificar que el programa de Refinanciamiento de Créditos para Trabajadores de la Educación Vía Descuento de Nómina y el subprograma de compra de cartera, se autorizaron y formalizaron de acuerdo con la normativa, en los documentos necesarios para su operación, y que los créditos refinanciados o adquiridos se registraron para su descuento vía nómina en las entidades retenedoras.
3. Constatar que los créditos otorgados en 2015 fueron autorizados por las instancias facultadas y formalizados, de acuerdo con los contratos y reglas de operación.
4. Comprobar que los acreditados que realizaron disposiciones en 2015, cumplieron con las condiciones contractuales, y que los expedientes se integraron conforme a la normativa.
5. Constatar que los créditos contaron con garantías reales y suficientes.
6. Verificar que la supervisión de los programas fue conforme a la normativa.
7. Verificar que la recuperación de los créditos se realizó acorde con las condiciones contractuales y normativas.
8. Comprobar el seguimiento y la oportunidad de las acciones administrativas y legales de cobranza de la cartera vencida.
9. Verificar que el registro contable de las operaciones registradas en la cartera de crédito, se realizó conforme a la normativa.

Áreas Revisadas

Las direcciones generales adjuntas de Crédito y Garantías, de Banca Social, de Tecnología y Operación, de Finanzas y Jurídica, y las direcciones de Contraloría Interna y de Administración Integral de Riesgos, del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C.

Disposiciones Jurídicas y Normativas Incumplidas

Durante el desarrollo de la auditoría practicada, se determinaron incumplimientos de las leyes, reglamentos y disposiciones normativas que a continuación se mencionan:

1. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, artículos 22, párrafos primero y segundo; 46, fracción I; 164, fracción V, incisos c y g, y artículo 166, fracción III, y Anexo 2 "Documentación e información que deberá integrarse a los expedientes de los créditos al consumo".

Manual de Crédito, apartados IV.2 Administración del Crédito, numeral IV.2.1 "Seguimiento y Supervisión", V "Marco Estructural", numeral V.1 "Promoción", V.1.1 "Población Objetivo", y Procedimiento de Crédito 5.5 "Supervisión de la ejecución y documentación del proceso de crédito BANSEFI", 5.5.2 Narrativa del Procedimiento, actividad 5; apartado IX "Créditos al consumo", subapartados 2 "Marco conceptual del proceso de crédito al consumo", numeral 2.1 "Promoción"; 3 "Normas y Políticas", 3.2 Específicas, políticas 3.2.1 Originación de Crédito, "Disposición o Dispersión", numeral 3 y 3.2.2 Administración de Crédito, numeral 2, y 5. "Facultades de Autorización", y Procedimientos de Crédito, numeral 5.9.5 Procedimiento para resguardo de expedientes en el área asignada para guardavalores, actividad 13, y Anexo 1 "Formato de validación de expediente integrado".

Manual de Crédito y Garantías, Sección III. "Características del Programa de Crédito a Trabajadores de la Educación", apartado 4 "Responsabilidades", Dirección General Adjunta de Banca Social, inciso a "Programa BANSEFI REFIN", párrafo 9, y Etapa de Instrumentación (Contratación y Dispersión), Sección II. Normativa Formalización del Financiamiento, numeral 2.1 "Políticas", apartado "Instalación de Créditos originados", inciso a "Programa BANSEFI REFIN", y Etapa de Recuperación, II. Normativa, 2.1 Políticas, apartado "Traspaso de casos al área de Subdirección de Asuntos Contenciosos y Penales".

Reglas de Operación del "Programa de Refinanciamiento de Créditos para Trabajadores de la Educación Vía Descuento de Nómina", apartado "Descripción", segundo párrafo, apartado II. "Requerimientos para la operación del producto", sub apartado "Normatividad Interna", párrafo 9.

Instructivo de Soporte "Implementación de programas, productos y servicios", numeral 2 "Políticas", apartado "Específicas", política 4.9.

Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en Materia de Control Interno y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, Título Segundo, Capítulo II, Estructura del Modelo, Disposición 14., I. Normas Generales de Control Interno, Tercera. Actividades de Control.

Postulados Básicos de Contabilidad Gubernamental: Importancia Relativa.

Fundamento Jurídico de la ASF para Promover Acciones

Las facultades de la Auditoría Superior de la Federación para promover las acciones derivadas de la auditoría practicada encuentran su sustento jurídico en las disposiciones siguientes:

Artículo 79, fracción II, párrafos tercero y quinto, y fracción IV, párrafos primero y penúltimo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículos 6, 12, fracción IV; 13, fracciones I y II; 15, fracciones XIV, XV y XVI; 29, fracción X; 32; 39; 49, fracciones I, II, III y IV; 55; 56, y 88, fracciones VIII y XII, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de mayo de 2009, en relación con los Transitorios PRIMERO y CUARTO del Decreto por el que se expide la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación; y se reforman el artículo 49 de la Ley de Coordinación Fiscal, y el artículo 70 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016.

Comentarios de la Entidad Fiscalizada

Es importante señalar que la documentación proporcionada por la entidad fiscalizada para aclarar o justificar los resultados y las observaciones presentadas en las reuniones fue analizada con el fin de determinar la procedencia de eliminar, rectificar o ratificar los resultados y las observaciones preliminares determinadas por la Auditoría Superior de la Federación, y que se presentó a esta entidad fiscalizadora para los efectos de la elaboración definitiva del Informe del Resultado.