

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

**Servicios Financieros y Captación de Recursos**

Auditoría de Desempeño: 2024-2-06HJO-07-0017-2025

Modalidad: Presencial

Núm. de Auditoría: 17

### ***Criterios de Selección***

Esta auditoría se seleccionó con base en los criterios establecidos por la Auditoría Superior de la Federación para la integración del Programa Anual de Auditorías para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2024 en consideración de lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF.

### ***Objetivo***

Fiscalizar los resultados del Banco del Bienestar en la prestación de servicios financieros y la captación de recursos.

### ***Alcance***

La auditoría incluyó la fiscalización de los resultados del Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D. (BANBIEN), en 2024, respecto de la oferta de productos y servicios de ahorro e inversión y la captación de recursos; la bancarización y atención de la población; la dispersión de recursos de programas gubernamentales, y la situación financiera del banco con base en sus principales indicadores financieros y la gestión de créditos castigados. Asimismo, se evaluaron los sistemas de Evaluación del Desempeño y de Control Interno Institucional, la rendición de cuentas y la contribución del programa presupuestario (Pp) E015 “Servicios financieros y captación de recursos” al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

La auditoría se realizó de conformidad con la normativa aplicable a la fiscalización superior de la Cuenta Pública para asegurar el logro del objetivo y el alcance establecidos. Los datos proporcionados por el ente fiscalizado fueron, en lo general, suficientes, de calidad, confiables y consistentes para aplicar todos los procedimientos establecidos y para sustentar los hallazgos y la opinión de la Auditoría Superior de la Federación sobre el cumplimiento de objetivos y metas del Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., en materia de servicios financieros y captación de recursos.

Las normas aplicadas en materia de auditorías de desempeño son congruentes con el Marco de Pronunciamientos Profesionales de la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI).

## **Antecedentes**

Con el objetivo de fomentar el desarrollo nacional mediante el impulso al ahorro interno, en 1949, se publicó la “Ley del Ahorro Nacional”,<sup>1</sup> que dio origen a los Bonos del Ahorro Nacional, instrumentos que buscaron promover el ahorro y utilizar los recursos captados para financiar obras públicas y, con ello, contribuir a mejorar el nivel de vida de la población.<sup>2</sup>

Con la emisión de dicha ley, se creó el Patronato del Ahorro Nacional, para emitir, colocar, vender, redimir, pagar y administrar los Bonos del Ahorro Nacional, así como para gestionar los fondos obtenidos por su venta.<sup>3</sup> En 1986, con el objetivo de fomentar el ahorro nacional, la ley fue reformada para denominarse “Ley Orgánica del Patronato del Ahorro Nacional” (LOPN),<sup>4</sup> en la que se otorgaron facultades al patronato para establecer planes de ahorro, otorgar préstamos, recibir depósitos y proporcionar financiamiento.<sup>5</sup>

A inicios del siglo XXI, gran parte de la población económicamente activa del país no tenía acceso a los servicios financieros, debido a su nivel de ingresos y ubicación geográfica, por lo que con objeto de elaborar productos y servicios acordes a las necesidades de la población, así como para fortalecer y desarrollar la institucionalización de las entidades del sector de ahorro y crédito popular, que en ese entonces carecía de una regulación que brindara seguridad jurídica,<sup>6</sup> en 2001 se emitió la “Ley Orgánica del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (LOBANSEFI)”,<sup>7</sup> con la que fue transformado el Patronato del Ahorro Nacional en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (BANSEFI), como Sociedad Nacional de Crédito e Institución de Banca de Desarrollo, ordenamiento que le otorgó atribuciones para promover el ahorro, el financiamiento y la inversión, así como para ofrecer servicios financieros y canalizar apoyos económicos.

En 2014, como parte de la Reforma Financiera, se emitió el “Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones en materia financiera y se expide la Ley para

---

<sup>1</sup> DOF, 31 de diciembre de 1949.

<sup>2</sup> Cámara de Diputados, **Crónica Parlamentaria**, XLI Legislatura, 1949, disponible en: <https://cronica.diputados.gob.mx/Debates/41/1er/Ord/19490927.html> [Fecha de consulta: 29 de enero de 2025].

<sup>3</sup> Id.

<sup>4</sup> DOF, 26 de diciembre de 1986.

<sup>5</sup> Cámara de Diputados, **Crónica Parlamentaria**, LIII Legislatura, 1986, disponible en: <https://cronica.diputados.gob.mx/Iniciativas/53/185.html#:~:text=Los%20bonos%20del%20ahorro%20nacional%20son%20t%C3%ADculos%20de%20cr%C3%A9dito%20a,el%20momento%20de%20su%20vencimiento> [Fecha de consulta: 29 de enero de 2025].

<sup>6</sup> Ricardo Francisco García Cervantes, **Iniciativa de la Ley Orgánica del Ahorro Nacional y Servicios Financieros**, 2001, pp. 1 y 2, disponible en: [http://sil.gobernacion.gob.mx/Archivos/Documentos/2001/04/asun\\_1027\\_20010405\\_777265.pdf](http://sil.gobernacion.gob.mx/Archivos/Documentos/2001/04/asun_1027_20010405_777265.pdf) [Fecha de consulta: 29 de enero de 2025].

<sup>7</sup> DOF, 1 de junio de 2001.

Regular las Agrupaciones Financieras”,<sup>8</sup> que modificó la LOBANSEFI, cuyos cambios permitieron al banco desarrollar dos programas de crédito, uno dirigido a maestros para liquidar préstamos adquiridos con otras instituciones financieras<sup>9</sup> y otro para beneficiarios de programas sociales, con el fin de reducir su vulnerabilidad y evitar el uso de fuentes informales de financiamiento.<sup>10</sup>

De acuerdo con la Encuesta Nacional de Inclusión Financiera (ENIF) 2018, el 32.0% de la población del país no contaba con ningún producto financiero, cifra que se elevó al 40.0% en regiones como el centro-sur y oriente (Estado de México, Hidalgo, Morelos, Puebla, Tlaxcala y Veracruz).<sup>11</sup> y que se reflejó en el diagnóstico del Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2019-2024, en el que se señaló la falta de acceso al sistema bancario y la ausencia de infraestructura financiera en varios municipios del país.

Ante este panorama, el Gobierno Federal transformó la estructura del BANSEFI para crear el Banco del Bienestar,<sup>12</sup> por lo que, en 2019, se publicó el “Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de la Ley Orgánica del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros”,<sup>13</sup> con el que el BANBIEN se constituyó como Sociedad Nacional de Crédito e Institución de Banca de Desarrollo, con objeto de ofrecer servicios bancarios, eliminar el uso de efectivo en la dispersión de apoyos de programas sociales, ampliar la cobertura de infraestructura bancaria, promover el ahorro, facilitar el acceso al financiamiento en condiciones equitativas, impulsar la inclusión financiera, fomentar la innovación tecnológica, incorporar la perspectiva de género y canalizar la inversión, especialmente entre la población con acceso limitado por razones socioeconómicas y geográficas.<sup>14</sup>

Como parte de su estrategia institucional, el BANBIEN puso en marcha el Plan de Expansión 2020-2024, con lo que modificó su modelo de negocio para fortalecer y expandir su red de

---

<sup>8</sup> DOF, 10 de enero de 2014.

<sup>9</sup> Banco del Bienestar, **Programa Nacional de Refinanciamiento de Créditos de Trabajadores de la Educación Agremiados al SNTE**, 2014, disponible en: <https://www.gob.mx/bancodebienestar/prensa/programa-nacional-de-refinanciamiento-de-creditos-de-trabajadores-de-la-educacion-agremiados-al-snte> [Fecha de consulta: 31 de enero de 2025].

<sup>10</sup> Secretaría de Hacienda y Crédito Público, **Cuenta de la Hacienda Pública Federal, 2014**, Tomo VII, Introducción, p. 2, disponible en: <https://www.cuentapublica.hacienda.gob.mx/work/models/CP/2014/tomo/VII/HJO/HJO.01.INTRO.pdf> [Fecha de consulta: 31 de enero de 2025].

<sup>11</sup> Instituto Nacional de Estadística y Geografía y Comisión Nacional Bancaria y de Valores, **Presentación de Resultados Encuesta Nacional de Inclusión Financiera 2018**, disponible en: [https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enif/2018/doc/enif\\_2018\\_resultados.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/enif/2018/doc/enif_2018_resultados.pdf) [Fecha de consulta: 06 de febrero de 2025].

<sup>12</sup> Gobierno de México, **Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024**, México, p. 61, disponible en: <https://framework-gb.cdn.gob.mx/landing/documentos/PND.pdf>

<sup>13</sup> DOF, 19 de julio de 2019.

<sup>14</sup> **Ley Orgánica del Banco del Bienestar**, artículos 2, fracciones II y III, y 3.

sucursales, dispersar los recursos de los programas sociales y desarrollar productos y servicios financieros competitivos, con objeto de aumentar la cobertura de atención.<sup>15</sup>

Como resultado del Plan de Expansión, en 2024 el banco concluyó la construcción de 2,750 nuevas sucursales para contar, a ese año, con un total de 3,149 sucursales, lo que lo posicionó como la institución financiera con mayor número de sucursales.<sup>16</sup>

En ese mismo año, el BANBIEN definió como objetivo consolidar su red de sucursales y cajeros automáticos para incrementar la cobertura de atención, mejorar la oferta de productos y servicios financieros, así como dispersar los apoyos de los programas sociales, por lo que, una vez alcanzada dicha consolidación, desarrollará estrategias de promoción y colocación de crédito.<sup>17</sup>

## **Resultados**

### **1. Ahorro, inversión y captación de recursos**

El BANBIEN ofrece productos y servicios financieros con la finalidad de procurar mejores condiciones a la población con acceso limitado a los servicios financieros, así como para fomentar su uso. En 2024 el banco ofertó ocho productos, divididos por tipos de cuentas básicas, de ahorro y de inversión, así como tres servicios financieros, cuyas características se muestran a continuación:

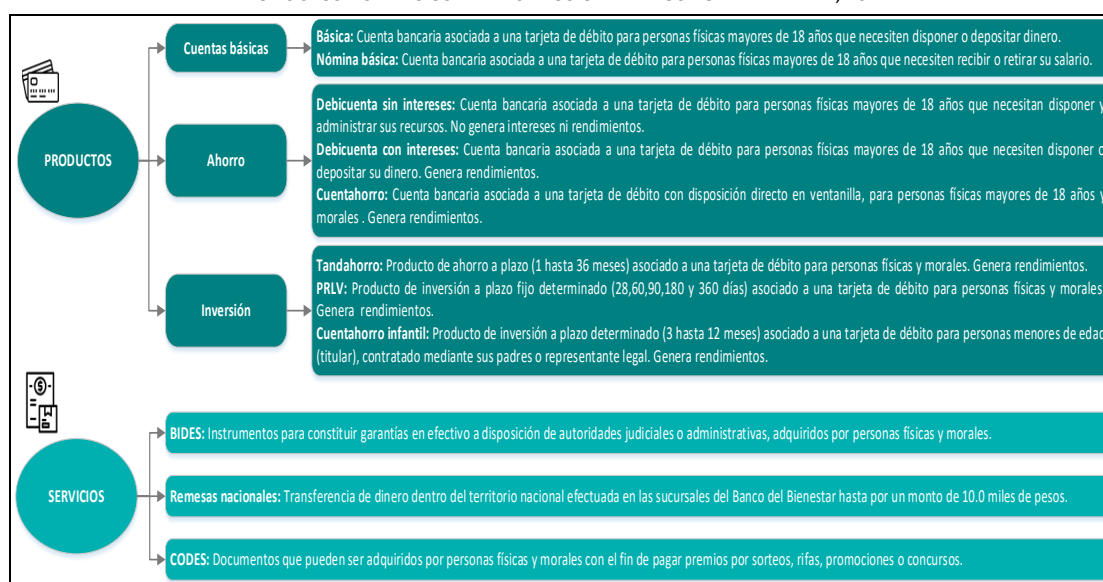
---

<sup>15</sup> Banco del Bienestar, **Avance y Resultados Enero 2023-Junio 2024**, México, pp. 19 y 22, disponible en: [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/940963/240829\\_PI\\_BaBien\\_23-Jun24.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/940963/240829_PI_BaBien_23-Jun24.pdf) [Fecha de consulta: 31 de enero de 2025].

<sup>16</sup> *Ibid.*, pp. 10 y 11.

<sup>17</sup> **Presupuesto de Egresos de la Federación 2024**, México, 2023, Tomo III, Sector Hacienda y Crédito Público, Estrategia Programática, p. 16, disponible en: [https://www.pef.hacienda.gob.mx/work/models/btrnZkyc/PEF2024/rpdngkxq/docs/06/r06\\_ep.pdf](https://www.pef.hacienda.gob.mx/work/models/btrnZkyc/PEF2024/rpdngkxq/docs/06/r06_ep.pdf) [Fecha de consulta: 4 de febrero de 2025].

## PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS OFERTADOS POR EL BANBIEN, 2024



**FUENTE:** Elaboración propia con base en la información reportada en el portal de internet del BANBIEN, disponible en: <https://www.gob.mx/bancodelbienestar/acciones-y-programas/productos-y-servicios-personas-361332> [Fecha de consulta: 10 de abril de 2025].

**SIGLAS:** PRLV: Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento; BIDES: Billetes de Depósito, y CODES: Contratos de Comisión Mercantil y Depósito de Títulos en Custodia y Administración.

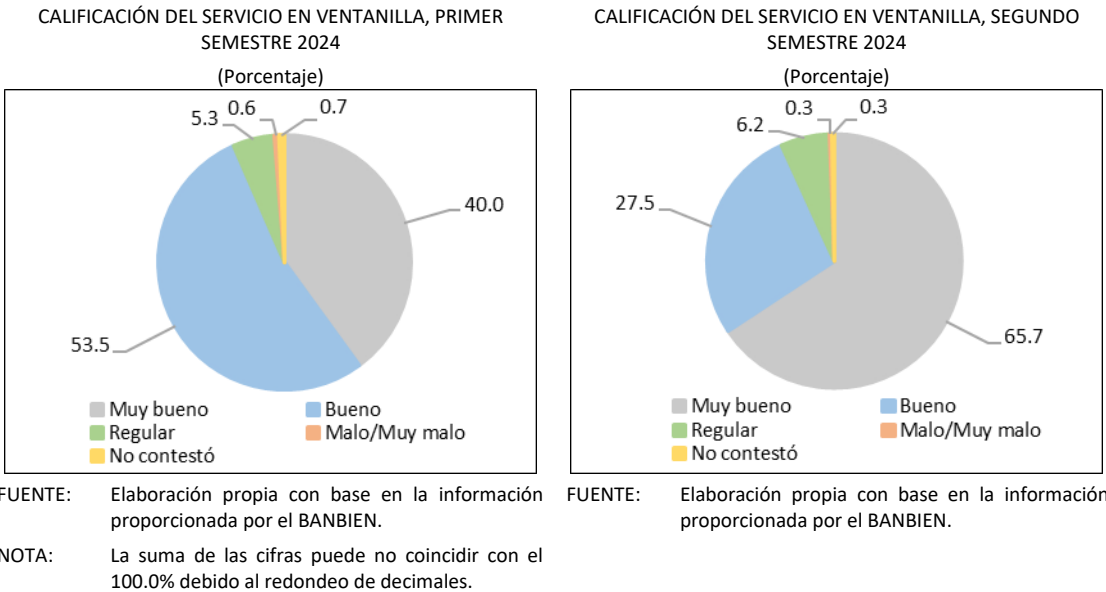
En 2024, todos los productos ofrecidos por el banco incluyeron una tarjeta de débito vinculada a la cuenta bancaria del cliente, para disponer o depositar recursos y cinco de ellos generaron rendimientos para los clientes; además, el BANBIEN estableció reglas de operación para cada producto, en las que definió el nombre, la descripción, la población objetivo, los requisitos de contratación, así como sus términos y condiciones.

Respecto de los servicios financieros, el BANBIEN dispuso de instrumentos operativos para la expedición de Billetes de Depósito (BIDES), Contratos de Comisión Mercantil y Depósito de Títulos en Custodia y Administración (CODES) y para la recepción de remesas nacionales. Se identificó que estos servicios pueden ser utilizados por la población en general sin necesidad de contar con una cuenta en el banco.

En ese año, el banco utilizó diversos insumos para evaluar su servicio en sucursales, que consistieron en encuestas, un estudio de mercado y visitas de campo. Los informes de las encuestas fueron elaborados por el BANBIEN con base en aplicaciones semestrales realizadas en 2023 y 2024 a personas que acudieron a ventanilla, con objeto de conocer la percepción de los beneficiarios de programas sociales y clientes sobre la calidad del servicio, su nivel de satisfacción y las áreas de mejora.

Durante 2024, el banco aplicó 1,801 encuestas en el primer semestre y 1,034 encuestas en el segundo, principalmente en sucursales de la Ciudad de México y Veracruz, estados que

ocuparon el primer y tercer lugar en número de personas atendidas ese año. La encuesta incluyó 21 reactivos relacionados con el tipo de cuenta (tradicional o beneficiarios de programas sociales), el género, la calidad del servicio, la aclaración de dudas y los movimientos no reconocidos en la cuenta, cuyos principales resultados se muestran a continuación:



ACLARACIÓN DE DUDAS POR PARTE DEL PERSONAL DEL BANCO EN VENTANILLAS

(Número de encuestas y porcentaje)

| Respuesta   | Primer semestre |           | Segundo semestre |           |
|-------------|-----------------|-----------|------------------|-----------|
|             | Encuestas       | Part. (%) | Encuestas        | Part. (%) |
| Total       | 1,801           | 100.0     | 1,034            | 100.0     |
| Sí          | 1,763           | 97.9      | 1,030            | 99.6      |
| No          | 25              | 1.4       | 3                | 0.3       |
| No contestó | 13              | 0.7       | 1                | 0.1       |

FUENTE: Elaboración propia con base en la información proporcionada por el BANBIEN.

Part.: Participación.

Durante el segundo semestre del año, el banco registró una mejora significativa en la percepción de la calidad del servicio por parte de los beneficiarios de programas sociales y clientes, ya que la calificación “muy bueno” aumentó 25.7 puntos porcentuales (pp) respecto del primer semestre, al pasar del 40.0% al 65.7%; además, el 97.9% de los encuestados del primer semestre y el 99.6% de los del segundo indicaron que el personal del banco resolvió sus dudas sobre trámites y servicios.

A partir de estos resultados, el BANBIEN identificó áreas de oportunidad para fortalecer la atención al cliente, como reducir los tiempos de espera, optimizar el sistema y ampliar las funcionalidades de su aplicación móvil.

Entre 2022 y 2024, el BANBIEN realizó un estudio de mercado en colaboración con una empresa de servicios financieros, cuyo propósito fue identificar necesidades de la población que pudieran ser atendidas mediante nuevos productos. Como parte de la investigación, el banco aplicó 239 encuestas a beneficiarios de programas sociales para conocer sus hábitos financieros, tendencias de ahorro, uso de tarjetas bancarias y la adopción de otros productos.

En el marco de su Plan de Expansión, el BANBIEN realizó siete visitas de campo a sucursales de las regiones sur, centro y norte del país durante 2022 y 2024, con el propósito de evaluar las condiciones operativas de las instalaciones y verificar que el personal estuviera capacitado en los productos y servicios financieros ofrecidos y, en caso contrario, solicitó la evidencia para comprobar que el personal estuviera en proceso de capacitación.

Como resultado de los hallazgos obtenidos, el banco determinó la necesidad de rediseñar y ampliar su portafolio de productos y servicios financieros, por lo que, en septiembre de 2024, inició el desarrollo de un nuevo ecosistema financiero, que busca consolidar automáticamente todos los productos y servicios del cliente en una sola cuenta vinculada a su Clave Única de Registro de Población, con la finalidad de tener una gestión más eficiente, accesible y transparente de los recursos.

En la Sesión Ordinaria 117 del Subcomité de Evaluación de Proyectos, efectuada en noviembre de 2024, el banco presentó un informe sobre nuevos proyectos, donde reportó el desarrollo de nuevos productos accesibles para la población más vulnerable y señaló que serán incorporados al nuevo portafolio que también incluirá versiones optimizadas de los productos y servicios actuales. Como hechos posteriores al ejercicio fiscal revisado, en la Sesión Ordinaria 121 de mayo de 2025, el banco presentó un informe de seguimiento sobre dichos proyectos.

Aunque el BANBIEN evaluó su portafolio con base en encuestas de calidad, un estudio de mercado y visitas de campo, se identificó que dichos insumos no se ajustaron a la periodicidad establecida en la normativa que reguló el desarrollo de los productos, programas y servicios, que indica realizar dicha evaluación cada tres años, ya que a partir de 2023 las encuestas se aplicaron semestralmente, el estudio se desarrolló entre 2022 y 2024, y las visitas se realizaron en 2022 y 2024, en el marco del Plan de Expansión que concluyó en 2024.

Por lo anterior, se identificó la necesidad de actualizar el instrumento normativo y definir con claridad los insumos y la frecuencia de evaluación del portafolio institucional. Al respecto, el BANBIEN, en el transcurso de la auditoría, con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares y de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, en agosto de 2025, instruyó las acciones de control

necesarias para actualizar dicho instrumento, ya que en la Sesión Ordinaria del Subcomité de Normas, Políticas y Procedimientos se emitió una opinión favorable para su modificación; los cambios propuestos incluyeron la definición de responsables, la periodicidad y los insumos para evaluar el portafolio, mediante una metodología de análisis de mercado para recopilar información de fuentes internas y externas, cuyo análisis permitirá comprender mejor las opiniones del mercado objetivo, las tendencias, la competencia y las mejoras al portafolio vigente, con lo que se solventa lo observado.

En 2024, el banco abrió 2,986,390 cuentas para 2,963,010 clientes (2,849,280 beneficiarios de programas sociales y 113,730 clientes tradicionales), con las que captó un monto total de 63,961,280.8 miles de pesos (mdp), y proporcionó 76,304 servicios financieros por un monto total de 5,017,715.3 mdp, como se muestra a continuación:

PRODUCTOS FINANCIEROS CONTRATADOS EN EL BANBIEN, 2024  
(Número de cuentas, número de clientes, miles de pesos y porcentaje)

| Producto financiero      | Cuentas abiertas | Part. (%) | Tipo de cliente                     |           |               |           | Monto captado | Part. (%) |
|--------------------------|------------------|-----------|-------------------------------------|-----------|---------------|-----------|---------------|-----------|
|                          |                  |           | Beneficiarios de programas sociales | Part. (%) | Tradicionales | Part. (%) |               |           |
| Total                    | 2,986,390        | 100.0     | 2,849,280                           | 100.0     | 113,730       | 100.0     | 63,961,280.8  | 100.0     |
| Debicuenta con intereses | 2,742,522        | 91.8      | 2,685,577                           | 94.3      | 55,635        | 48.9      | 42,265,902.0  | 66.1      |
| Debicuenta sin intereses | 163,935          | 5.5       | 163,703                             | 5.7       | 218           | 0.2       | 1,276,143.2   | 2.0       |
| Tandahorro               | 40,859           | 1.4       | -                                   | n.a.      | 25,025        | 22.0      | 7,198,430.9   | 11.3      |
| Cuentahorro              | 23,910           | 0.8       | -                                   | n.a.      | 22,859        | 20.1      | 8,929,594.1   | 14.0      |
| PRLV                     | 12,867           | 0.4       | -                                   | n.a.      | 7,794         | 6.9       | 4,198,738.6   | 6.6       |
| Cuenta nómina básica     | 1,543            | 0.1       | -                                   | n.a.      | 1,524         | 1.3       | 86,245.9      | 0.1       |
| Cuentahorro infantil     | 669              | n.s.      | -                                   | n.a.      | 595           | 0.5       | 3,804.6       | n.s.      |
| Cuenta básica            | 85               | n.s.      | -                                   | n.a.      | 80            | 0.1       | 2,421.5       | n.s.      |

FUENTE: Elaboración propia con base en la información proporcionada por el BANBIEN.

NOTA: La suma de las cifras puede no coincidir con el total debido al redondeo de decimales.

SIGLAS: PRLV: Pagaré con Rendimiento Liquidable al vencimiento; Part.: Participación; n.a.: no aplicable, y n.s.: no significativo.

## SERVICIOS FINANCIEROS PROPORCIONADOS POR EL BANBIEN, 2024

(Número de servicios financieros, miles de pesos y porcentaje)

| Servicio financiero | Servicios proporcionados | Part. (%) | Monto captado | Part. (%) |
|---------------------|--------------------------|-----------|---------------|-----------|
| Total               | 76,304                   | 100.0     | 5,017,715.3   | 100.0     |
| BIDES               | 75,674                   | 99.2      | 5,015,427.8   | 100.0     |
| Remesas nacionales  | 630                      | 0.8       | 2,287.5       | n.s.      |
| CODES               | -                        | n.a.      | -             | n.a.      |

FUENTE: Elaboración propia con base en la información proporcionada por el BANBIEN.

SIGLAS: BIDES: Billetes de Depósito; CODES: Contratos de Comisión Mercantil y Depósito de Títulos en Custodia y Administración; Part.: Participación; n.a.: no aplicable, y n.s.: no significativo.

En 2024, el producto con mayor demanda fue la Debicuenta con intereses con 2,742,522 cuentas abiertas, lo que representó el 91.8% del total, de las cuales 2,685,577 (94.3%) correspondieron a beneficiarios de programas sociales y 55,635 (48.9%) a clientes tradicionales, con una captación de 42,265,902.0 mdp; seguido del producto Debicuenta sin intereses con 163,935 (5.5%) cuentas, con 163,703 (5.7%) beneficiarios y 218 (0.2%) clientes tradicionales, con una captación de 1,276,143.2 mdp (2.0%), ambos productos fueron utilizados por el banco para la dispersión de recursos de programas sociales; mientras que el menos contratado fue el de Cuenta básica con 85 cuentas abiertas, de las cuales 80 fueron para clientes tradicionales y un monto captado de 2,421.5 mdp.

En cuanto a los 76,304 servicios financieros, en ese año, el banco expidió 75,674 (99.2%) BIDES por un monto de 5,015,427.8 mdp y gestionó 630 (0.8%) remesas nacionales por 2,287.5 mdp, en tanto que para los CODES no recibió solicitudes para su expedición.

Adicionalmente, en el marco de La Red de la Gente, una alianza comercial entre el BANBIEN y las sociedades del Sector de Ahorro y Crédito Popular para ofrecer servicios financieros en regiones de difícil acceso, el banco ofertó cuatro servicios para recibir el pago de terceros: 1) Pago por los servicios de luz de la Comisión Federal de Electricidad; 2) Pago por los servicios de telefonía de Teléfonos de México, S.A.B. de C.V.; 3) Aportaciones Voluntarias a la cuenta AFORE (Administradora de Fondos para el Retiro) de la Comisión Nacional del Sistema de Ahorro para el Retiro, y 4) Microseguros, para la contratación o renovación de pólizas de seguros de vida. En 2024, el banco realizó 105,744 operaciones por un monto de 47,459.0 mdp, de las que el 72.6% (76,801) y el 82.4% (39,116.0 mdp) del monto correspondieron al pago de luz, por lo que, con esta red, el banco facilitó el pago y uso de servicios mediante sus 3,149 sucursales.

De 2020 a 2024, el BANBIEN mantuvo el mismo número de productos financieros; mientras que, en los servicios, además de los ya señalados, ofertó el servicio de Remesas Internacionales mediante La Red de la Gente, que fue suspendido en febrero de 2023 para evitar duplicidad de funciones con la Financiera para el Bienestar.

En 2024, el BANBIEN contó con el indicador “Tasa de variación de productos contratados”, incluido en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del Pp E015 “Servicios financieros y captación de recursos” con el que midió el avance en la contratación de productos en un periodo determinado. De acuerdo con el apartado “Avance en los Indicadores de los Programas presupuestarios de la Administración Pública Federal” de la Cuenta Pública 2024, el indicador registró un cumplimiento del 100.6%, debido a la expansión de la red de sucursales del banco, que permitió incorporar a más beneficiarios de programas sociales que recibieron sus apoyos por medios bancarizados y atender a nuevos clientes mediante la apertura de una cuenta bancaria. Las justificaciones de la meta establecida se incluyen en el resultado núm. 5 “Sistema de Evaluación del Desempeño y rendición de cuentas” del presente documento.

2. **Bancarización y atención de la población**

En febrero de 2024, el BANBIEN concluyó la implementación del Plan de Expansión,<sup>18</sup> cuyo objetivo fue ampliar la infraestructura bancaria del país para atender a poblaciones con nulo o limitado acceso a productos y servicios financieros en condiciones favorables y competitivas, con prioridad en los beneficiarios de programas sociales y en el fomento de mecanismos seguros para la entrega de recursos.

En ese año, el banco contó con 3,149 sucursales bancarias en las que otorgó atención a beneficiarios de programas sociales, a sus clientes y al público en general; con 2,946 cajeros automáticos habilitados para realizar operaciones de retiro, consulta de saldos y cambio de número de identificación personal, así como con 11 módulos de atención en instalaciones del Instituto Nacional de Migración (INM), localizados en la frontera norte del país. El incremento en la infraestructura de 2020 a 2024 se presenta en el cuadro siguiente:

| INFRAESTRUCTURA DEL BANBIEN, 2020 A 2024 |       |       |       |       |       |       |
|------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| (Unidades y porcentaje)                  |       |       |       |       |       |       |
| Tipo de infraestructura                  | 2020  | 2021  | 2022  | 2023  | 2024  | TMCA  |
| Sucursales                               | 433   | 447   | 1,357 | 2,702 | 3,149 | 64.2  |
| Cajeros automáticos                      | 100   | 113   | 1,111 | 2,496 | 2,946 | 133.0 |
| Módulos de atención                      | 11    | 11    | 11    | 11    | 11    | 0.0   |
| Oficinas de ensobretado                  | 93    | 86    | 86    | 86    | n.a.  | n.a.  |
| Corresponsales                           | 6,254 | 7,280 | 1,699 | 0     | n.a.  | n.a.  |

FUENTE:Elaboración propia con base en información remitida por el BANBIEN.

NOTA: La Tasa Media de Crecimiento Anual (TMCA) se calculó con base en la fórmula siguiente =  $\left[ \left( \frac{\text{cifra de 2024}}{\text{cifra de 2020}} \right)^{\frac{1}{4}} - 1 \right] \cdot 100$

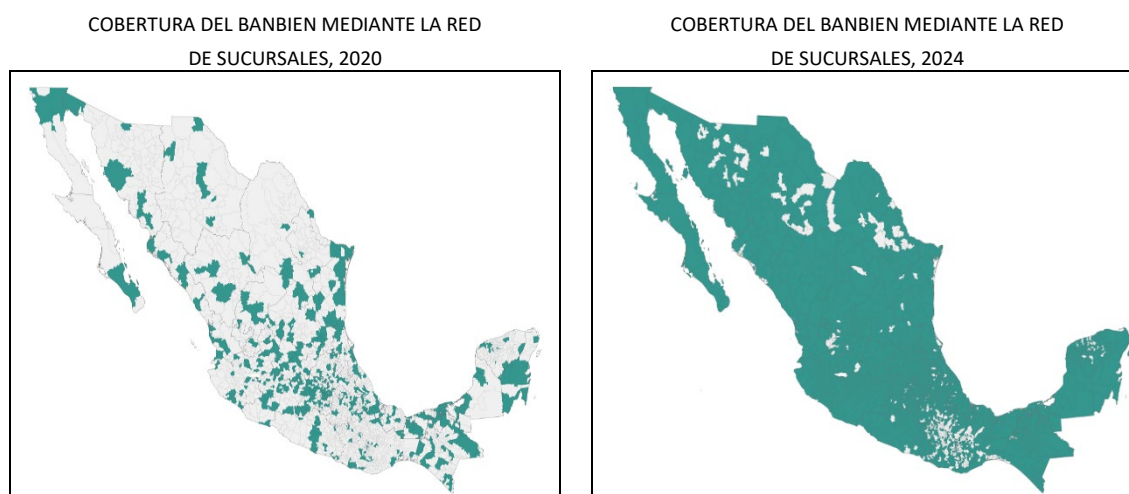
n.a.: no aplicable.

<sup>18</sup> De acuerdo con el Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, el BANBIEN se creó con el propósito principal de ofrecer servicios bancarios a los beneficiarios de los programas sociales y eliminar el manejo de dinero en efectivo en la dispersión de los recursos de dichos programas, para lo que se previó ampliar el número de sucursales; al respecto, en 2020 el Consejo Directivo del BANBIEN aprobó el Plan de Expansión; asimismo, aprobó seis actualizaciones que modificaron la meta de construcción, habilitación, equipamiento y puesta en operación de 2,700 sucursales a 2,750.

El número de sucursales del BANBIEN incrementó en promedio anual en 64.2%, al pasar de 433 en 2020 a 3,149 en 2024; asimismo, el número de cajeros automáticos aumentó en promedio anual en 133.0%, al pasar de 100 a 2,946 en el mismo periodo, mientras que la cantidad de módulos de atención no presentó cambios durante el periodo de referencia, aunque en 2024 permanecieron en cierre temporal y en análisis para su posible clausura, ya que el INM solicitó la entrega de los espacios.

En 2024, las oficinas de ensobretado dejaron de operar, ya que en marzo de 2024 el Consejo Directivo del BANBIEN aprobó su clausura debido a que el aumento de sucursales permitió priorizar la entrega de apoyos en cuentas bancarias y, en 2023, concluyó la relación contractual con los corresponsales para favorecer la entrega de apoyos de manera directa y evitar la intermediación.<sup>19</sup>

Con el aumento en la red de sucursales, el BANBIEN amplió su cobertura de atención, ya que tuvo presencia en una mayor cantidad de municipios de las 32 entidades federativas del país, como se muestra a continuación:



FUENTE: Elaboración propia con base en los directorios de sucursales del BANBIEN de 2020 y 2024, disponibles en: <https://www.gob.mx/bancodelbienestar/documentos/directorio-de-sucursales> y <https://directoriodesucursales.bancodelbienestar.gob.mx/>, respectivamente, [Fecha de consulta: 29 de mayo de 2025].

<sup>19</sup> Las oficinas de ensobretado eran lugares operativos en donde se coordinaba la logística y entrega de apoyos en efectivo para los beneficiarios de programas sociales, particularmente localizados en donde no había infraestructura bancaria, por lo que en esos sitios se guardaba en un sobre el dinero en efectivo para ser entregado de manera directa. Los corresponsales eran terceros contratados por el BANBIEN para la prestación de servicios, tales como el acceso por parte de los beneficiarios a las ventanillas de las instituciones para recibir sus apoyos monetarios.

En 2024, la cobertura del BANBIEN fue del 79.5% al contar con al menos una sucursal en 1,970 de los 2,478 municipios que conforman las 32 entidades federativas del país, lo que implicó un incremento promedio anual del 49.3% respecto de la cobertura del 16.0% registrada en 2020.<sup>20</sup>

Además, se identificó que el 56.2% (1,769) de las sucursales del banco se localizó en las 12 entidades federativas con un grado de marginación muy alto o alto en 2020.<sup>21</sup> y las entidades con mayor número de sucursales fueron Veracruz con 292, Oaxaca con 287, Estado de México con 279, Puebla con 261 y Chiapas con 233, las cuales, de acuerdo con la ENIF 2024, formaron parte de las regiones centro-sur-oriental y sur, en las que se registró un incremento en la tenencia de productos financieros de 14.0 y 8.0 pp, respectivamente, al pasar del 62.0% en 2021 al 76.0% en 2024 y del 60.0% al 68.0% en el mismo periodo.

En 2024, el BANBIEN atendió a 44,623,983 personas, lo que representó un incremento promedio anual del 24.4% respecto de las 18,610,138 atendidas en 2020, el 54.0% (24,085,521) fue residente de la Ciudad de México, Guanajuato, Veracruz, Chiapas, Puebla, Oaxaca y Estado de México; además, cinco de esas entidades federativas concentraron el mayor número de sucursales, lo que reflejó una amplia cobertura y disponibilidad de los productos y servicios financieros.

En el año fiscalizado, el BANBIEN realizó funciones de banca social para promover y facilitar el ahorro, lo que contribuyó a procurar la perspectiva de género, ya que brindó atención tanto a hombres como a mujeres. Del total de población atendida, el 65.6% (29,294,532) correspondió a mujeres, el 34.3% (15,301,195) a hombres y el 0.1% (28,256) no especificó su género, porcentajes consistentes con el incremento de 11.0 pp en la proporción de mujeres con al menos un producto financiero en 2024, al pasar del 62.0% en 2021 al 73.0% en 2024;<sup>22</sup> asimismo, se identificó que el 43.9% de personas mayores de 15 años tuvo una cuenta bancaria en el BANBIEN en 2024.

En el año fiscalizado, el BANBIEN proporcionó sus productos de ahorro e inversión a clientes tradicionales y, particularmente, para la dispersión de recursos, a los beneficiarios de programas sociales les otorgó el producto Debicuenta con el cual distribuyó los apoyos en cuentas bancarias y bancarizó a esa población. De las 44,623,983 personas atendidas, el 57.9% (25,835,375) correspondió a beneficiarios de programas sociales y el 42.1% (18,788,608) a clientes tradicionales, como se muestra a continuación:

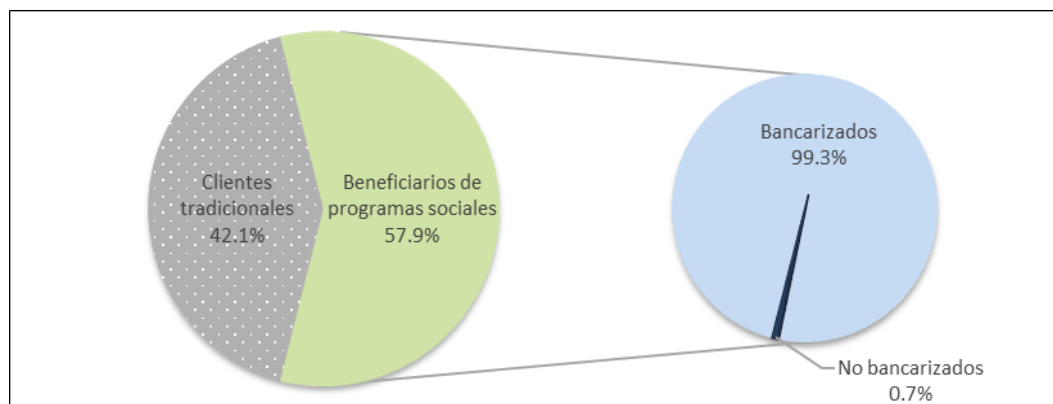
---

<sup>20</sup> El banco contó con al menos una sucursal en 395 de los 2,469 municipios registrados en 2020.

<sup>21</sup> Entidades federativas con un grado de marginación muy alto: 1) Chiapas, 2) Guerrero y 3) Oaxaca. Entidades federativas con un grado alto: 1) Campeche, 2) Durango, 3) Hidalgo, 4) Michoacán, 5) Nayarit, 6) Puebla, 7) Tabasco, 8) Veracruz y 9) Yucatán. Consejo Nacional de Población, **Índices de marginación 2020**, disponible en: <https://www.gob.mx/conapo/documentos/indices-de-marginacion-2020-284372> [Fecha de consulta: 29 de mayo de 2025].

<sup>22</sup> Comisión Nacional Bancaria y de Valores, **Encuesta Nacional de Inclusión Financiera, Reporte de resultados**, p. 98, disponible en: [https://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Anexos%20Inclusin%20Financiera/Reporte\\_ENIF2024.pdf](https://www.cnbv.gob.mx/Inclusi%C3%B3n/Anexos%20Inclusin%20Financiera/Reporte_ENIF2024.pdf) [Fecha de consulta: 29 de mayo de 2025].

TIPO DE POBLACIÓN ATENDIDA POR EL BANBIEN, 2024  
(Porcentaje)



FUENTE: Elaboración propia con base en la información proporcionada por el BANBIEN.

El número de beneficiarios de programas sociales atendidos incrementó en promedio anual en 63.2%, al pasar de 3,643,406 en 2020 a 25,835,375 en 2024, cuya atención involucró, principalmente, la apertura de cuentas, la producción, la vinculación, la entrega y la activación de tarjetas de débito, con lo cual, en 2024, el BANBIEN bancarizó al 99.3% (25,647,783) de los beneficiarios, 69.9 pp más que el 29.4% de los beneficiarios bancarizados en 2020, al dispersarles los apoyos monetarios por medio de abonos y transferencias a sus cuentas; mientras que el 0.7% (187,592) recibió sus apoyos mediante entregas directas en efectivo. En cuanto a los clientes tradicionales, el número aumentó en 5.9% en promedio anual, al pasar de 14,966,732 en 2020 a 18,788,608 en 2024, y accedieron principalmente a los productos de Debicuenta, Tandahorro y Cuentahorro.

Al cierre de 2024, el BANBIEN administró 44,879,392 cuentas de ahorro e inversión con un saldo de 60,183,439.2 mdp, lo que implicó un aumento en el número de cuentas del 21.9% en promedio anual respecto de las 20,350,265 de 2020 y del 13.5% en promedio anual, en términos reales, en comparación con los 36,309,366.4 mdp constantes de 2020; incrementos congruentes con el aumento de 14.0 pp en el porcentaje de personas con productos de captación, al pasar del 49.0% en 2021 al 63.0% en 2024,<sup>23</sup> lo que evidenció mayor uso de los servicios financieros; además, el BANBIEN contribuyó al desarrollo económico nacional, ya que su saldo de captación representó el 4.0% del total captado por la Banca de Desarrollo (1,503,862,251.9 mdp) al cierre de 2024.

En cuanto a los servicios proporcionados, al cierre de 2024, el BANBIEN administró 75,674 BIDES por un saldo acumulado de 6,796,355.3 mdp, lo que implicó un incremento promedio anual del 7.8% respecto de los 56,106 administrados en 2020; así como 8,808 CODES por un monto de 50,526.6 mdp que fueron expedidos antes de 2024, con lo que el banco fomentó el uso de servicios financieros para constituir garantías en efectivo a disposición de

<sup>23</sup> Ibid., p. 25.

autoridades judiciales o administrativas y para realizar pagos relacionados con sorteos, rifas y concursos.

En 2024, el BANBIEN contó con cuatro indicadores en la MIR del Pp E015 relacionados con la bancarización y la atención de la población; en el indicador “Porcentaje del saldo de captación tradicional del Banco del Bienestar” alcanzó el 94.9% de la meta, ya que su captación tradicional representó el 4.3% del total del sector de Banca de Desarrollo a septiembre de 2024,<sup>24</sup> 0.3 pp menos que el 4.6% esperado; en el indicador “Porcentaje de atención de la población objetivo del Banco del Bienestar” registró un cumplimiento del 104.0%, al atender al 47.5% de la población de 15 o más, 1.8 pp más que el 45.7% previsto; en el indicador “Porcentaje de avance en la atención de beneficiarios de programas sociales” obtuvo un cumplimiento del 102.3%, ya que atendió a beneficiarios que no estaban planeados, y en el indicador “Porcentaje de acciones de promoción” informó un cumplimiento del 100.0% toda vez que realizó todas las acciones programadas para difundir sus servicios en zonas prioritarias.

En ese año, el banco contó con la normativa que reguló la atención de reclamaciones de clientes y recibió 41,662 reclamaciones de usuarios de sus productos y servicios, lo que implicó 9.3 reclamaciones por cada 10,000 personas atendidas, un incremento del 19.9% respecto de las 4.5 registradas en 2020.

Del total de reclamaciones, el 92.2% (38,419) se relacionó con operaciones realizadas con tarjeta de débito y el 7.8% (3,243) con operaciones de cuenta de depósito a la vista;<sup>25</sup> el motivo principal de reclamación fue la no entrega del monto solicitado en el 69.0% (28,759), seguido de retiros no reconocidos en el 16.0% (6,675) y cargos no reconocidos por consumos no efectuados en el 14.9% (6,228). Respecto del canal de operación, el 84.8% (35,335) ocurrió en cajeros automáticos; el 15.1% (6,273) en terminales punto de venta, y el 0.1% (54) en sucursales del banco, cuyo plazo de respuesta, en los primeros dos casos, involucró periodos desde 10 hasta 45 días naturales y de 180 días naturales en caso de transacciones internacionales.

Además, en 2024, el BANBIEN implementó controles operativos para identificar las operaciones con el mayor número de reclamaciones, ya que utilizó el Procesador Estadístico para generar reportes. Como hechos posteriores al año fiscalizado, en 2025, elaboró un análisis sobre el comportamiento de las reclamaciones recibidas en 2024, en el cual determinó que la principal causa fue la falta de entrega del efectivo solicitado en cajeros automáticos, atribuida a fallas en los cajeros. Con esta información, el BANBIEN programó

---

<sup>24</sup> De acuerdo con su ficha técnica, el indicador “Porcentaje del saldo de captación tradicional del Banco del Bienestar” está calculado como el porcentaje que representa el saldo de captación tradicional del BANBIEN con corte a diciembre de 2024 respecto del saldo de captación tradicional de la Banca de Desarrollo registrado a septiembre de 2024, por lo que dicho porcentaje difiere del calculado con saldos al cierre de 2024.

<sup>25</sup> Incluye las cuentas clasificadas como nivel 2, 3 y 4, definidas en la Circular 3/2012 referente a las “Disposiciones Aplicables a las Operaciones de las Instituciones de Crédito y de la Financiera Rural” emitida por el Banco de México. Por ejemplo cuentas de cheques, cuentas de ahorro, cuentas eje y cuentas móviles.

mantenimientos preventivos a los cajeros con mayor frecuencia de fallas, con lo que contribuyó a reducir incidencias y mitigar los riesgos asociados.

Respecto de la atención de las reclamaciones, en 2024, el banco resolvió 41,058, de las que 21,012 (51.2%) fueron favorables, 20,046 (48.8%) desfavorables para los clientes y 604 se encontraron en proceso de atención. De las resueltas, 5,989 correspondieron a operaciones en terminales punto de venta, con plazos de resolución de entre 0 y 357 días naturales, hasta 327 días más que los 30 días normados.

Para 37,980 reclamaciones relacionadas con tarjetas de débito usadas en cajeros automáticos los tiempos de atención oscilaron entre 0 y 364 días naturales, de 184 y hasta 319 días más que los 45 días máximos para transacciones nacionales y los 180 días para internacionales, lo que evidenció la necesidad de implementar mecanismos de control que aseguren el cumplimiento de los plazos de atención de las reclamaciones recibidas.

Al respecto, el BANBIEN, en el transcurso de la auditoría, con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares y de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, a partir de agosto de 2025, instruyó las acciones de control necesarias consistentes en la implementación de un sistema de semaforización para monitorear el tiempo transcurrido entre la fecha de recepción y la fecha de resolución de cada reclamación recibida; además, determinó un plazo estandarizado de 45 días naturales para su atención<sup>26</sup> y estableció medidas específicas para reclamaciones con plazos por vencer o vencidos, con lo que se solventa lo observado.

### **3. *Dispersión de recursos***

En 2024, el BANBIEN contó con dos instrumentos normativos relacionados con la dispersión de recursos de los programas sociales; el primero estableció las políticas generales para la atención de los beneficiarios y se previó la formalización de convenios de colaboración entre el BANBIEN y las dependencias responsables de los programas para coordinar la apertura de cuentas, emisión de tarjetas de débito y dispersión de apoyos. Asimismo, se incluyeron tres modalidades de entrega de recursos: 1) órdenes de pago, en las que los recursos son entregados en ventanillas del banco sin tener que abrir una cuenta ni emitir una tarjeta bancaria; 2) entrega directa en efectivo, en la que los recursos monetarios son distribuidos en puntos de entrega determinados por las dependencias, y 3) dispersiones en cuentas de depósito a la vista, en las que el banco otorga el producto Debicuenta vinculado a una

---

<sup>26</sup> El BANBIEN precisó que determinó el plazo estandarizado de 45 días naturales conforme a los plazos mínimos de atención de reclamaciones previstos en los artículos 23, fracción II, de la Ley para la Transparencia y Ordenamiento de los Servicios Financieros, 50 Bis, fracción IV, de la Ley de Protección y Defensa al Usuario de Servicios Financieros y 19 Bis 4, párrafo cuarto, de la Circular 3/2012 emitida por el Banco de México.

tarjeta de débito con abonos realizados vía cuenta concentradora del BANBIEN o por la Tesorería de la Federación (TESOFE).<sup>27</sup>

El segundo instrumento normativo tuvo el propósito de establecer las funciones del personal para ejecutar el proceso operativo de entrega de apoyos de los programas sociales en sus distintas modalidades de pago, que comprendió, principalmente, la recepción de información enviada por las dependencias para la apertura de cuentas de beneficiarios; la gestión con el proveedor para producir y distribuir los kits con las tarjetas de débito y la documentación necesaria para la formalización de la cuenta; la dispersión de los recursos mediante depósitos en cuentas conforme a los listados de liquidación enviados por las dependencias; el fondeo de las sucursales para la modalidad de entrega en efectivo, así como el reintegro a las dependencias de los recursos no pagados a los beneficiarios.

En 2024, el BANBIEN contó con 13 Convenios de Colaboración para la Entrega de Apoyos Monetarios a los Beneficiarios de los Programas Gubernamentales (convenios de colaboración) vigentes, suscritos con 7 dependencias para la entrega de apoyos monetarios de 15 programas sociales federales sujetos a reglas de operación, cuyas características se muestran a continuación:

---

<sup>27</sup> Para el abono vía cuenta concentradora del BANBIEN las dependencias que tienen a cargo los programas gubernamentales depositan los recursos necesarios para la dispersión en una cuenta operativa del BANBIEN y éste deposita a las cuentas bancarias de los beneficiarios los montos indicados por las dependencias; mientras que en el abono vía Tesorería de la Federación las dependencias son quienes gestionan directamente los abonos en las cuentas bancarias de los beneficiarios mediante el Sistema Integral de Administración Financiera Federal.

## CARACTERÍSTICAS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES FEDERALES, 2024

(Miles de pesos)

| Consec. | Programa social                                                                               | Monto                                  | Dependencia    | Periodicidad | Modalidades de entrega                                                                                                                                                            |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1       | Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores                                     | 6.0                                    | SEBIEN         | Bimestral    | Orden de pago para cobro en ventanilla de sucursal del BANBIEN, abono en cuenta vía cuenta concentradora en el BANBIEN y abono en cuenta vía TESOFE.                              |
| 2       | Pensión para el Bienestar de Personas con Discapacidad Permanente                             | 3.1                                    |                |              |                                                                                                                                                                                   |
| 3       | Apoyo para el Bienestar de las Niñas y Niños, Hijos de Madres Trabajadoras                    | 1.6 y 2.4                              |                |              |                                                                                                                                                                                   |
| 4       | Apoyo para el Bienestar de las Personas en Emergencia Social o Natural                        | Variado según emergencia               |                | Por evento   | Orden de pago para cobro en ventanilla de sucursal del BANBIEN, abono en cuenta vía cuenta concentradora en el BANBIEN, abono en cuenta vía TESOFE y entrega directa en efectivo. |
| 5       | Sembrando Vida                                                                                | 6.3                                    | SEP            | Mensual      | Orden de pago para cobro en ventanilla de sucursal del BANBIEN y abono en cuenta vía cuenta concentradora en el BANBIEN.                                                          |
| 6       | Becas de Educación Básica                                                                     | 1.8                                    |                |              |                                                                                                                                                                                   |
| 7       | Becas de Educación Media Superior                                                             | 1.8                                    |                |              |                                                                                                                                                                                   |
| 8       | Becas de Educación Superior Jóvenes Escribiendo el Futuro                                     | 5.6                                    |                |              |                                                                                                                                                                                   |
| 9       | La Escuela es Nuestra                                                                         | 200.0, 250.0 y 600.0                   | SADER          | Anual        | Abono en cuenta vía cuenta concentradora en el BANBIEN y abono en cuenta vía TESOFE.                                                                                              |
| 10      | Producción para el Bienestar                                                                  | 6.0 hasta 24.0                         |                |              |                                                                                                                                                                                   |
| 11      | BIENPESCA                                                                                     | 7.5                                    |                |              |                                                                                                                                                                                   |
| 12      | Programa Vivienda Social                                                                      | 35.0 y 90.0                            | SEDATU         | Por evento   | Abono en cuenta vía TESOFE.                                                                                                                                                       |
| 13      | Jóvenes Construyendo el Futuro                                                                | 7.6                                    | STPS           | Mensual      |                                                                                                                                                                                   |
| 14      | La Clínica es Nuestra                                                                         | 400.0, 600.0, 800.0, 1,000.0 y 1,200.0 | IMSS-BIENESTAR | Anual        |                                                                                                                                                                                   |
| 15      | Subsidios para mujeres trans que viven con la infección por Virus de Inmunodeficiencia Humana | n.e.                                   | SSA            | n.e.         |                                                                                                                                                                                   |

FUENTE: Elaboración propia con base en la información proporcionada por el BANBIEN.

NOTAS: La periodicidad de entrega por evento se refiere a cada solicitud expresa vía oficial por parte de las dependencias que no cuentan con un periodo definido o recurrencia.

Los beneficiarios de los programas “La Escuela es Nuestra” y “La Clínica es Nuestra” corresponden a las Comunidades Escolares de planteles de educación básica y a las Unidades de Salud que brindan atención ambulatoria a las personas sin seguridad social, respectivamente.

SIGLAS: SEBIEN: Secretaría del Bienestar; SEP: Secretaría de Educación Pública; SADER: Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural; SEDATU: Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano; STPS: Secretaría del Trabajo y Previsión Social; IMSS-BIENESTAR: Servicios de Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social para el Bienestar; SSA: Secretaría de Salud; TESOFE: Tesorería de la Federación, y n.e.: no especificado.

En los convenios suscritos, el BANBIEN se comprometió a brindar a las dependencias servicios de banca social y financieros para la dispersión de recursos monetarios a los beneficiarios. Estos documentos incluyeron cláusulas específicas sobre aspectos operativos, como la asignación de lugares de pago; los calendarios de entrega de apoyos; la reprogramación de las dispersiones; el envío de recursos al BANBIEN por parte de las dependencias; las conciliaciones de pagos con información sobre los recursos pagados y no pagados para su validación y, en su caso, la solicitud de su reintegro; la contraprestación y los servicios incluidos; el compromiso del banco de no modificar el procedimiento de entrega de apoyos sin la autorización expresa y por escrito de las dependencias, así como la obligación de suscribir convenios modificatorios en caso de cambios en la operación de entrega de recursos.

Además, se estableció la elaboración conjunta de Acuerdos Operativos Específicos para la Entrega de Apoyos Monetarios a los Beneficiarios (acuerdos operativos) para asegurar la ejecución puntual y el seguimiento de los compromisos asumidos, en los que se establecieron medidas, plazos y procedimientos para la entrega de apoyos conforme a la población objetivo, el volumen de beneficiarios y su forma de operación.

En su análisis, se identificó que el plazo del BANBIEN para atender la solicitud de cuentas y medios fue de 3 días hábiles; para la dispersión, se establecieron plazos de 1 a 5 días, de 6 días y de 8 días hábiles para abono en cuenta, por orden de pago y para entrega directa, respectivamente; para las conciliaciones de dispersión en abono en cuenta, fue de 5 días hábiles, para las realizadas por orden de pago, fue de 10 días hábiles, y para las distribuidas en efectivo, fue de 10 días hábiles; en tanto que, para efectuar los reintegros a la TESOFE por concepto de apoyos no pagados, fue de 2 y 5 días hábiles y, para notificarlos a las dependencias y remitir el comprobante de la operación, fue de 1 día hábil después de la transferencia de los recursos. Además, en algunos convenios se estableció que, en caso de que el banco realizara un reintegro después del tiempo establecido, debería transferir los intereses generados por los días de retraso.

En 2024, el BANBIEN contó con tableros de control por proceso y programa en los que registró las instrucciones recibidas y su atención, pero no acreditó mecanismos de control y seguimiento para supervisar el cumplimiento de los tiempos de atención acordados con las dependencias.

El BANBIEN, en el transcurso de la auditoría, con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares y de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, en agosto de 2025, instruyó las acciones de control necesarias consistentes en la actualización de sus tableros de control para fortalecer los procesos relacionados con la apertura de cuentas, vinculación y reposición de tarjetas de débito, dispersión, conciliación y reintegros a la TESOFE. La actualización incluyó el registro del estatus de atención de las solicitudes, el monitoreo de los plazos establecidos en los convenios de colaboración y acuerdos operativos mediante un sistema de semaforización, la asignación del personal responsable de su supervisión, así como la implementación de

medidas específicas para solicitudes próximas a vencer o vencidas, con lo que se solventa lo observado.

En 2024, el BANBIEN no dispersó recursos de 1 de los 15 programas sociales, ya que no recibió solicitudes por parte de la dependencia para la entrega de apoyos, por lo que, de los 14 programas que dispersó, 5 (35.7%) estuvieron a cargo de la Secretaría del Bienestar (SEBIEN) con entregas bimestrales, mensuales y por evento, dirigidos a personas adultas mayores, con discapacidad, afectadas por una emergencia social o natural, en pobreza rural y degradación ambiental, y niñas, niños, adolescentes y jóvenes en situación de vulnerabilidad por la ausencia de uno o ambos padres; 4 (28.6%) correspondieron a la Secretaría de Educación Pública (SEP) con apoyos bimestrales para estudiantes de educación básica, media superior y superior, y 1 anual dirigido a comunidades escolares de educación básica; 2 (14.3%) de la Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural (SADER), con entregas anuales para productores agropecuarios y personas dedicadas a la actividad pesquera o acuícola, y los 3 (21.4%) restantes fueron de la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (SEDATU), la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) y los Servicios de Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social para el Bienestar (IMSS-BIENESTAR) con entregas por evento, mensuales y anuales, respectivamente, dirigidos a personas con vivienda en rezago habitacional, jóvenes de entre 18 y 29 años para el trabajo y unidades de salud que atienden a personas sin seguridad social.

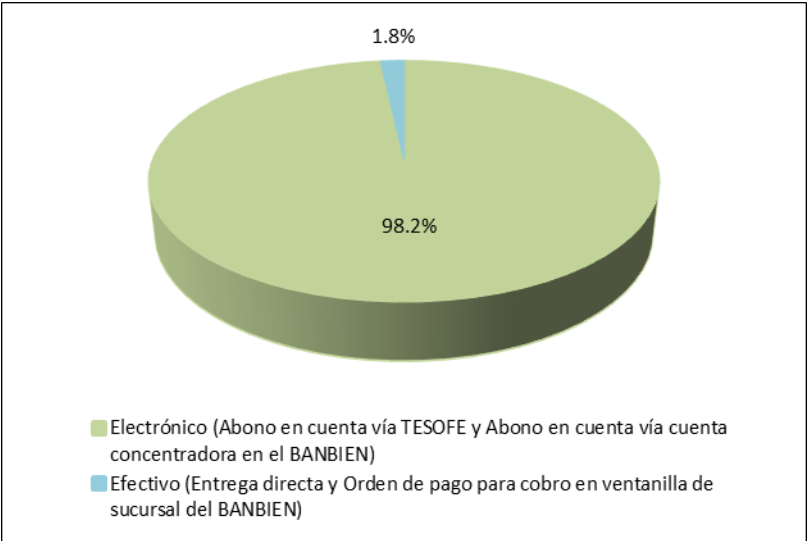
En 2024, el banco acreditó que se dispersó un monto total de 655,536,178.4 mdp a 25,835,375 beneficiarios de 14 programas sociales, el cual fue distribuido por la TESOFE, mediante abonos vía cuenta, y por el BANBIEN, por medio de abonos vía cuenta concentradora, órdenes de pago en ventanilla y entrega directa. El detalle de los apoyos dispersados a los beneficiarios se muestra a continuación:

NÚMERO DE BENEFICIARIOS Y MONTO DISPERSADO POR PROGRAMA SOCIAL, 2024  
(Número de beneficiarios, miles de pesos y porcentaje)

| Programa social                                                                                                                                                         | Beneficiarios | Part.<br>(%) | Monto dispersado | Part.<br>(%) |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|------------------|--------------|
| Total                                                                                                                                                                   | 25,835,375    | 100.0        | 655,536,178.4    | 100.0        |
| Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores                                                                                                               | 12,143,039    | 47.0         | 428,991,453.6    | 65.4         |
| Becas Benito Juárez (Incluye los programas de Becas de Educación Básica, Becas de Educación Media Superior y Becas de Educación Superior Jóvenes Escribiendo el Futuro) | 8,584,691     | 33.2         | 88,144,968.1     | 13.4         |
| Producción para el Bienestar                                                                                                                                            | 2,018,353     | 7.8          | 15,290,338.0     | 2.3          |
| Pensión para el Bienestar de Personas con Discapacidad Permanente                                                                                                       | 1,377,010     | 5.3          | 26,007,762.9     | 4.0          |
| Jóvenes Construyendo el Futuro                                                                                                                                          | 489,391       | 1.9          | 22,738,508.0     | 3.5          |
| Sembrando Vida                                                                                                                                                          | 445,390       | 1.7          | 30,469,175.5     | 4.6          |
| Apoyo para el Bienestar de las Niñas y Niños, Hijos de Madres Trabajadoras                                                                                              | 242,598       | 0.9          | 2,376,540.2      | 0.4          |
| BIENPESCA                                                                                                                                                               | 193,176       | 0.7          | 1,626,649.0      | 0.2          |
| Apoyo para el Bienestar de las Personas en Emergencia Social o Natural                                                                                                  | 187,592       | 0.7          | 7,779,066.1      | 1.2          |
| Programa Vivienda Social                                                                                                                                                | 72,726        | 0.3          | 2,848,358.0      | 0.4          |
| La Escuela es Nuestra                                                                                                                                                   | 69,560        | 0.3          | 22,905,300.0     | 3.5          |
| La Clínica es Nuestra                                                                                                                                                   | 11,849        | n.s.         | 6,358,059.0      | 1.0          |

FUENTE: Elaboración propia con base en la información proporcionada por el BANBIEN.  
NOTA: La suma de las cifras puede no coincidir con el total debido al redondeo de decimales.  
SIGLAS: Part.: Participación y n.s.: no significativo.

PORCENTAJE DEL MONTO DISPERSADO POR MODALIDAD DE PAGO, 2024  
(Porcentaje)



FUENTE: Elaboración propia con base en información proporcionada por el BANBIEN.

El programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores concentró el 47.0% (12,143,039) del total de beneficiarios y el 65.4% (428,991,453.6 mdp) del monto total dispersado, seguido de los programas de Becas de Educación Básica, Media Superior y Superior que, en conjunto, atendieron al 33.2% (8,584,691) de los beneficiarios y representaron el 13.4% (88,144,968.1 mdp) del monto.

Por tipo de modalidad, la dispersión se realizó principalmente de manera electrónica, ya que el 98.2% (643,970,733.8 mdp) fue por abono en cuenta vía TESOFE y por abono en cuenta vía cuenta concentradora en el BANBIEN, lo que evidenció una alta bancarización, y el 1.8% (11,565,444.5 mdp) se entregó en efectivo y mediante órdenes de pago principalmente a personas ubicadas en zonas sin presencia bancaria o en situaciones de emergencia social o natural.<sup>28</sup>

Del monto total dispersado en 2024, 528,472,996.1 mdp (80.6%) se distribuyeron directamente por la TESOFE y 127,063,182.3 mdp (19.4%) por el BANBIEN, de este último monto, 124,723,295.5 mdp (98.2%) fueron efectivamente pagados por el banco a los beneficiarios y 2,339,886.8 mdp (1.8%) no fueron entregados, por causas como bloqueo de cuentas bancarias, excedentes en límites de transacción o inasistencia de los beneficiarios a las sucursales del banco para cobrar los recursos.

En la revisión de 6 convenios de colaboración y sus respectivos acuerdos operativos vigentes en 2024, vinculados con 8 programas sociales<sup>29</sup> a cargo de la SEP y de la SEBIEN, se identificó que los apoyos podían entregarse mediante las modalidades de órdenes de pago en ventanilla de sucursal y de dispersión por abono en cuenta. Con el propósito de eliminar el manejo de dinero en efectivo en la dispersión de recursos y promover el uso de medios digitales, el BANBIEN notificó a dichas dependencias, mediante 3 oficios emitidos en mayo y junio de 2024, su intención de operar únicamente la modalidad vía abono en cuenta, e indicó como necesaria la celebración de los convenios de modificación de los acuerdos operativos 2024; sin embargo, en ese año, no se formalizaron dichos cambios.

Al respecto, el banco acreditó que los convenios de colaboración y acuerdos operativos de 2025 ya establecen como única modalidad de dispersión el abono en cuenta y, en el transcurso de la auditoría, con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares y de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, a partir de agosto de 2025, instruyó las acciones de control necesarias para que, en caso de requerirse ajustes en la operación de entrega de recursos, las áreas responsables, previa

---

<sup>28</sup> La suma del monto dispersado de manera electrónica y el monto dispersado en efectivo puede no coincidir con el monto total dispersado debido al redondeo de decimales.

<sup>29</sup> Los programas sociales fueron Becas de Educación Básica, Becas de Educación Media Superior y Becas de Educación Superior Jóvenes Escribiendo el Futuro, de la Secretaría de Educación Pública, y Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores, Pensión para el Bienestar de Personas con Discapacidad Permanente, Sembrando Vida, Apoyo para el Bienestar de las Niñas y Niños, Hijos de Madres Trabajadoras, y Apoyo para el Bienestar de las Personas en Emergencia Social o Natural, de la Secretaría del Bienestar, este último programa contó además con la modalidad de entrega directa en efectivo.

revisión jurídica, gestionen oportunamente los instrumentos contractuales modificatorios necesarios, con lo que se solventa lo observado.

En 2024, se mantuvo la modalidad de entrega en efectivo para el programa dirigido a personas afectadas por emergencias sociales o naturales, debido a su naturaleza. Para atender la instrucción de la SEBIEN, el BANBIEN realizó visitas de campo a sus sucursales para identificar sedes adecuadas, evaluar tiempos de operación, así como la capacidad de atención y la logística, y proponer a la SEBIEN los sitios más convenientes para calendarizar y eficientar la entrega de los apoyos.

Además, el BANBIEN acreditó una minuta de trabajo conjunta con la SEBIEN y la Secretaría de la Defensa Nacional, en la que acordó coordinar el traslado y resguardo de los recursos destinados a las personas afectadas por el Huracán John y para no suspender los puntos de pago; también gestionó medidas de seguridad para custodiar las sucursales bancarias donde los beneficiarios acudieron para recibir sus apoyos y, adicionalmente, informó a dos dependencias que dejaría de operar la modalidad de orden de pago en ventanilla y propuso realizar la dispersión por medios bancarizados, lo que facilitó su acceso por diversos canales y contribuyó a eficientar los servicios de entrega de apoyos.

En ese año, el BANBIEN expidió tarjetas bancarias para los beneficiarios de los programas sociales con modalidad de pago por abono en cuenta, las cuales se enviaron a las sucursales del banco para su entrega, previa convocatoria de las dependencias; asimismo, en los casos en que así se estableció en los convenios de colaboración, las propias dependencias entregaron las tarjetas a los beneficiarios.

En el caso de los programas de becas de educación básica, media superior y superior, a cargo de la SEP, el banco entregó 2,076,766 tarjetas, que representaron el 50.4% de lo programado (4,119,938 tarjetas), debido a la baja asistencia de beneficiarios convocados, situación no atribuible al BANBIEN; asimismo, entregó 10,999,486 tarjetas a 6 dependencias para su distribución directa.

En ese año, el banco contó con el indicador “Porcentaje de Tarjetas bancarias entregadas a los Programas Gubernamentales”,<sup>30</sup> incluido en la MIR del Pp E015 “Servicios Financieros y Captación de Recursos”, y en la Cuenta Pública 2024 registró un cumplimiento del 108.9%, ya que los encargados de los programas sociales ajustaron los calendarios de entrega de las tarjetas bancarias y actualizaron sus requerimientos de incorporación de nuevos beneficiarios.

De acuerdo con la normativa del banco, al término de cada periodo de entrega de apoyos, el BANBIEN debe remitir a las dependencias una conciliación con los montos dispersados pagados y no pagados para su validación y, en su caso, la dependencia debe solicitar por

---

<sup>30</sup> El indicador “Porcentaje de Tarjetas bancarias entregadas a los Programas Gubernamentales” hace referencia a las tarjetas entregadas a las dependencias, sin incluir las entregadas de manera directa a los beneficiarios.

escrito la devolución de los recursos no entregados. En 2024, el banco utilizó un sistema para registrar, validar y autorizar los montos por reintegrar solicitados.

Con la revisión de los registros del banco y de los oficios de solicitud de reintegro, se comprobó que recibió 225 oficios provenientes de 5 dependencias, relacionados con 13 programas sociales, de los que 116 oficios (51.6%) fueron enviados por la SEP y correspondieron a 4 programas, 76 (33.8%) por la SEBIEN referentes a 5 programas, 24 (10.7%) por la SEDATU respecto de 1 programa, 8 (3.6%) por la SADER sobre 1 programa y 1 (0.4%) de la SSA<sup>31</sup> alusivo a 1 programa; en los cuales se solicitó, en conjunto, el reintegro de 6,732,780.0 mdp. Respecto del cumplimiento de los plazos establecidos en los acuerdos operativos de 2 y 5 días hábiles, se identificó que en 216 oficios (96.0%) el BANBIEN realizó el reintegro dentro del plazo y en 9 casos (4.0%) lo hizo con retraso de 1 y 3 días hábiles.

En cuanto a la notificación de las devoluciones efectuadas y el envío de los comprobantes correspondientes, el BANBIEN notificó 179 oficios a las dependencias en los que reportó la transferencia de los 6,732,780.0 mdp solicitados; además, se detectó que 81 (45.3%) se notificaron a más tardar el día hábil después de la transferencia de recursos conforme a lo acordado, 92 (51.4%) entre los 2 y 30 días hábiles siguientes, mientras que en 6 (3.4%) no se identificó la fecha en la que se dieron a conocer a las dependencias; al respecto, el BANBIEN, en el transcurso de la auditoría, con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares y de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, en agosto de 2025, instruyó las acciones de control necesarias para registrar y monitorear los plazos de atención de los reintegros, asignó responsables de su supervisión y determinó la implementación de medidas específicas en caso de registrar solicitudes por vencer o vencidas, con lo que se solventa lo observado.

#### **4. Situación financiera del BANBIEN**

En 2024, el BANBIEN contó con un instrumento normativo contable en el que incluyó el procedimiento para elaborar los indicadores financieros institucionales, normó su cálculo y el proceso para su publicación trimestral y, en la revisión de su página de internet, se identificó que los resultados con cifras a marzo, junio y septiembre se difundieron dentro del mes inmediato siguiente al de su fecha de corte; no obstante, el instrumento estuvo desactualizado, ya que se basó en el anexo 34 de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, derogado el 16 de abril de 2024.

Al respecto, el BANBIEN acreditó que incluyó en su plan de actualización de normativa 2025 el instrumento contable y, en el transcurso de la auditoría, instruyó las acciones de control necesarias consistentes en la elaboración de un proyecto del documento modificado en el que eliminó la referencia del anexo 34 en los apartados sobre la elaboración y publicación de indicadores financieros y acreditó que prevé su actualización para el tercer trimestre de 2025, con lo que se solventa lo observado.

<sup>31</sup> El oficio de solicitud de reintegro correspondió a devoluciones de recursos correspondientes al ejercicio fiscal 2023.

Sobre la publicación trimestral de los estados financieros básicos consolidados, el BANBIEN acreditó que difundió los estados financieros, sus notas y el reporte con los comentarios y análisis de la administración con cifras a marzo, junio y septiembre dentro del mes inmediato siguiente al de su fecha y, con la revisión de su página de internet, se constató que actualizó la información dentro del plazo establecido de 5 días naturales siguientes a la fecha de las sesiones del Consejo Directivo del BANBIEN en las que se aprobaron dichos documentos.

Respecto de los estados financieros básicos consolidados anuales dictaminados, se constató que el BANBIEN difundió en su página de internet el informe de auditoría externa realizado a sus estados financieros y a sus notas con cifras a diciembre de 2024, en el cual los auditores externos dictaminaron que los documentos se elaboraron de conformidad con la normativa aplicable; asimismo, publicó el reporte con los comentarios y el análisis de la administración sobre los resultados de su operación y de su situación financiera.

Al cierre de ese año, el banco registró activos por 145,527.0 millones de pesos, pasivos por 122,657.0 millones de pesos, integrados en un 91.0% por captación tradicional y acreedores por reporto,<sup>32</sup> y un capital contable de 22,870.0 millones de pesos; asimismo, el resultado integral fue de 23.0 millones de pesos, que difirió en 449.0 millones de pesos respecto del resultado obtenido en 2023 (472.0 millones de pesos), por lo que el patrimonio del BANBIEN registró un decremento, ocasionado principalmente por mayores egresos, gastos de administración y promoción, y un menor efecto de la valuación de instrumentos financieros; además, publicó los indicadores financieros, con cifras a diciembre de 2024, para evaluar su solvencia, liquidez, eficiencia operativa, riesgo financiero y rentabilidad, en un lapso de 86 días naturales después del cierre, 4 días antes de los 90 días naturales establecidos.

Por lo anterior, se identificó que, durante el año fiscalizado, el BANBIEN garantizó la disponibilidad y acceso público a la información sobre su patrimonio y principales indicadores financieros bajo los preceptos de racionalidad, austeridad y transparencia establecidos en la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, así como en las políticas de contención y registro del gasto público.

El análisis de los resultados de los indicadores financieros difundidos por el BANBIEN se realizó en términos de capitalización, liquidez, rendimientos, eficiencia operativa, margen financiero, cobertura y morosidad.

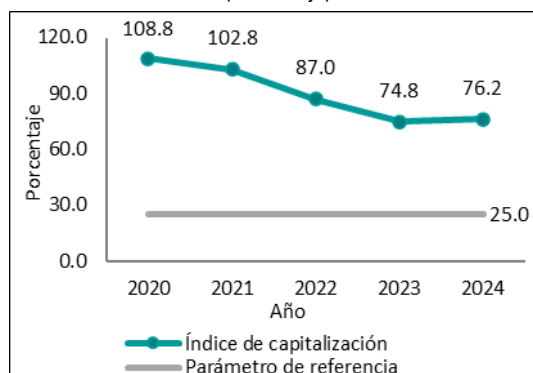
El índice de capitalización (ICAP) y el índice de liquidez son medidas vinculadas con los riesgos a los que está expuesto el BANBIEN, el primero hace referencia a la fortaleza financiera de la institución para soportar pérdidas no esperadas por riesgos materializados, cuyo parámetro de referencia aprobado por el Consejo Directivo del BANBIEN para 2024 fue

---

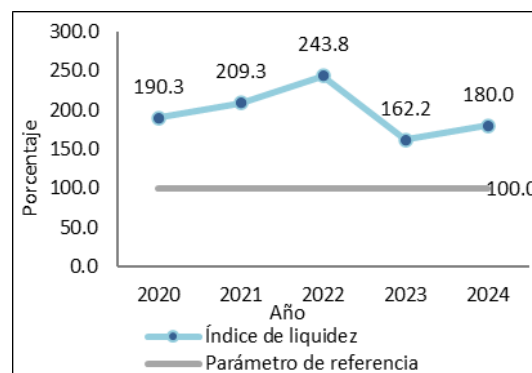
<sup>32</sup> El rubro de acreedores por reporto representa una obligación financiera para el BANBIEN (un pasivo) que surge de la operación de venta y recompra de valores denominada reporto, mediante la cual el banco recibe efectivo a cambio de la entrega de valores como bonos o acciones y se compromete a recomprarlos en una fecha futura y un precio acordado.

del 25.0%, valor superior al 10.5% regulado para las instituciones de crédito,<sup>33</sup> y el segundo evalúa su capacidad para cubrir sus obligaciones a corto plazo y tiene como valor de referencia el 100.0%, los resultados de ambos indicadores se muestran en las gráficas siguientes:

ÍNDICE DE CAPITALIZACIÓN (ICAP) DEL BANBIEN, 2020-2024  
(Porcentaje)



ÍNDICE DE LIQUIDEZ DEL BANBIEN, 2020-2024  
(Porcentaje)



FUENTE: Elaboración propia con base en los documentos "Indicadores Financieros" de 2020 a 2024 y los parámetros de referencia, aprobados por el H. Consejo Directivo del BANBIEN, proporcionados por el banco.

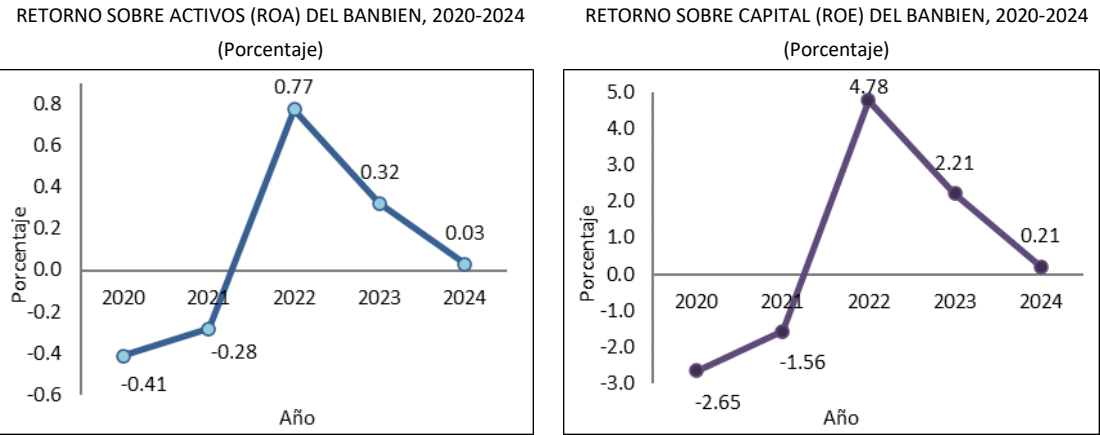
Al cierre de 2024, el BANBIEN registró un ICAP del 76.2%, lo que implicó un decremento en promedio anual del 8.5% en comparación con el 108.8% obtenido en 2020; no obstante, fue 2 veces mayor que el mínimo establecido del 25.0%, lo que aseguró suficiente capital para absorber pérdidas inesperadas, controló el riesgo de insolvencia y brindó mayor seguridad a los clientes sobre su estabilidad; además, durante los cuatro trimestres de 2024, el banco mantuvo un ICAP de entre 1.8 y 2.1 veces más que el requerido.

El índice de liquidez fue del 180.0%, lo que representó una disminución anual promedio del 1.4% en comparación con el 190.3% registrado en 2020, pero fue 0.8 veces mayor que el parámetro de referencia del 100.0%, por lo que el banco tuvo 0.8 veces más activos que pasivos y durante el año la liquidez fluctuó entre el 139.3% y el 187.5%, situándose entre 0.4 y 0.9 veces por encima del valor esperado, con lo que el BANBIEN tuvo capacidad para cubrir sus obligaciones de pago inmediatas sin incurrir en problemas de solvencia.

El indicador de retorno sobre activos (ROA) mide cuánto beneficio genera el banco por cada unidad monetaria invertida en activos y refleja la eficiencia con la que utiliza sus activos para producir ganancias; en tanto que el indicador de retorno sobre capital (ROE) mide la rentabilidad del BANBIEN respecto del capital que posee, lo que indica cuánto beneficio

<sup>33</sup> De acuerdo con el artículo 2 Bis 5 de las Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito, el índice de capitalización mínimo requerido para las instituciones de crédito es del 8.0% y adicionalmente, deben mantener un suplemento de conservación de capital del 2.5%, por lo que para evitar algún tipo de medida correctiva deben cumplir con un nivel del 10.5%.

obtiene por cada unidad monetaria de capital aportado. Los parámetros determinados por el BANBIEN para 2024 fueron del 0.02% y del 0.17%, respectivamente,<sup>34</sup> y sus resultados se presentan a continuación:



FUENTE: Elaboración propia con base en los documentos “Indicadores Financieros” de 2020 a 2024, proporcionados por el BANBIEN.

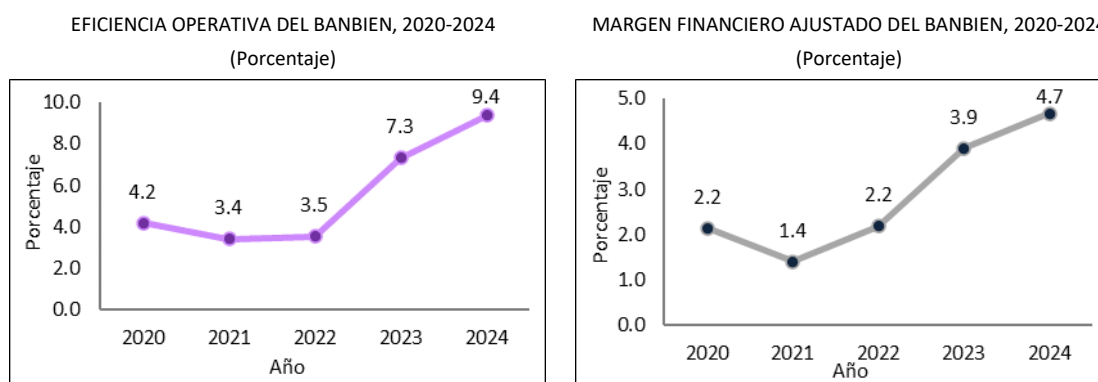
Al cierre de 2024, el BANBIEN registró un ROA del 0.03%, 0.01 pp mayor que el parámetro de referencia establecido de 0.02%; no obstante, las ganancias producidas con los activos fueron mínimas, respecto de su comportamiento en el periodo de referencia se identificó que en 2020 y 2021 el ROA fue negativo y resultó en pérdidas para el banco, y en 2022 obtuvo su valor máximo con un resultado marginal del 0.77%, equivalente a 7.7 pesos de ganancia por cada 1,000.0 pesos invertidos en activos, cuya tendencia decreció en 2023 y 2024.

De manera similar, al cierre de 2024, el ROE fue del 0.21%, valor superior al parámetro de 0.17%, lo que representó una ganancia de 2.1 pesos por cada 1,000.0 pesos de capital invertido, y durante 2020 y 2021 los resultados fueron negativos y evidenciaron pérdidas, mientras que, en 2022, registró su valor máximo al generar 47.8 pesos por cada 1,000.0 pesos de capital invertido, pero registró una tendencia descendente para los siguientes dos años. Durante los primeros tres trimestres de 2024, el ROA osciló entre el 0.22% y el 4.86% y el ROE entre el 1.49% y el 38.04%, lo que reflejó ganancias provenientes, principalmente, del cobro de comisiones; no obstante, para el cuarto trimestre disminuyeron debido al

<sup>34</sup> El BANBIEN indicó que los parámetros anuales se determinaron con base en los Límites de Endeudamiento Interno y Externo, Financiamiento Neto y el Resultado de Intermediación Financiera para el ejercicio fiscal 2024 autorizados por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

cobro de aprovechamientos por parte del Gobierno Federal por el respaldo financiero otorgado al BANBIEN mediante una garantía soberana.<sup>35</sup>

En cuanto a la eficiencia operativa que mide la capacidad para operar con el menor recurso posible, el parámetro de referencia aprobado por el Consejo Directivo del BANBIEN fue del 9.0%. El margen financiero ajustado refleja la rentabilidad del banco después de descontar las pérdidas potenciales por deudas incobrables, lo que proporciona una visión realista de su capacidad para generar ganancias, cuyo valor, aprobado por el Consejo Directivo, fue del 2.0%. Los resultados de los indicadores se presentan a continuación:



FUENTE: Elaboración propia con base en los documentos "Indicadores Financieros" de 2020 a 2024, proporcionados por el BANBIEN.

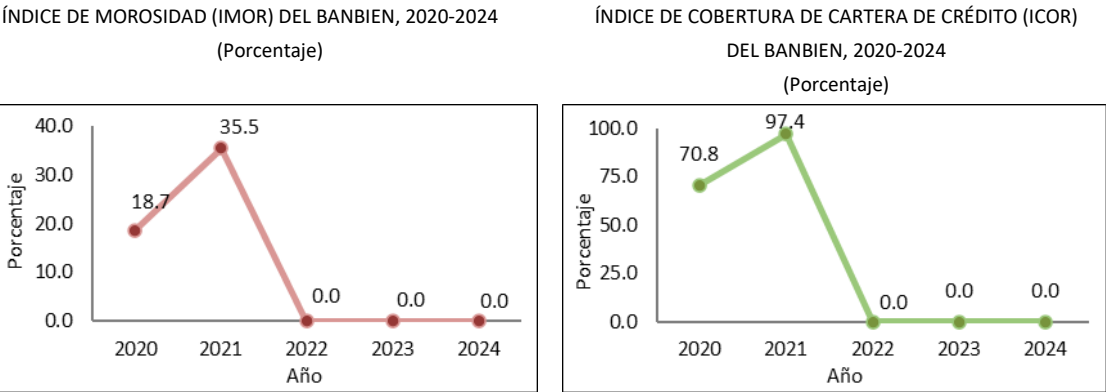
Al cierre de 2024, el BANBIEN tuvo una eficiencia operativa del 9.4%, 0.4 pp más que el parámetro de referencia del 9.0%, que representó un incremento promedio anual del 22.3% respecto del 4.2% obtenido en 2020, por lo que mejoró la gestión de sus recursos y optimizó sus procesos operativos al obtener 9.4 pesos de ganancia por cada 100.0 pesos de activos utilizados, y trimestralmente mantuvo resultados de entre el 7.7% y el 9.9%, con lo que fue capaz de realizar sus operaciones de manera eficiente.

En cuanto al margen financiero ajustado, al cierre de 2024, el valor registrado fue del 4.7%, 2.7 pp más que el parámetro de referencia del 2.0%, lo que implicó un aumento promedio anual del 20.9% respecto del 2.2% obtenido en 2020, por lo que el banco mejoró su rentabilidad y obtuvo un rendimiento del 4.7% sobre sus activos después de descontar los costos de las reservas por riesgos de crédito y otros gastos operativos, mientras que

<sup>35</sup> De acuerdo con el artículo 10 de la Ley Orgánica del Banco del Bienestar, el Gobierno Federal debe responder en todo momento respecto de las operaciones que celebre el BANBIEN con personas físicas o morales nacionales y con instituciones del extranjero privadas, gubernamentales o intergubernamentales, por lo que, mediante el otorgamiento de una garantía soberana, el Gobierno Federal respalda las obligaciones financieras del banco para que en caso de que este no pueda cumplir con sus obligaciones el Gobierno Federal cubra las deudas. Además, de acuerdo con el artículo 10, párrafo sexto, de la Ley de Ingresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2024, la Secretaría de Hacienda puede establecer un aprovechamiento con motivo de la garantía soberana del Gobierno Federal.

trimestralmente el margen financiero registró valores de entre el 3.9% y el 5.5%, por lo que fue capaz de producir rendimientos.

En cuanto a los indicadores vinculados con la operación crediticia del BANBIEN, se identificaron los índices de morosidad (IMOR) y de cobertura de cartera de crédito (ICOR); el IMOR mide el porcentaje de una cartera de crédito que está vencida o en riesgo de no ser recuperada, mientras que el ICOR evalúa la capacidad del banco para cubrir posibles pérdidas por créditos morosos, cuyos resultados se muestran a continuación:



FUENTE: Elaboración propia con base en los documentos “Indicadores Financieros” de 2020 a 2024, proporcionados por el BANBIEN.

Al cierre de 2024, tanto el IMOR como el ICOR fueron del 0.0%, toda vez que, para ese año, le fue aprobado al BANBIEN un límite de financiamiento neto de 0.0 millones de pesos, por lo que no otorgó créditos y, en consecuencia, no existió cartera de crédito ni créditos morosos; además, se identificó que, desde el segundo semestre de 2022, el BANBIEN no tuvo cartera de crédito en operación.

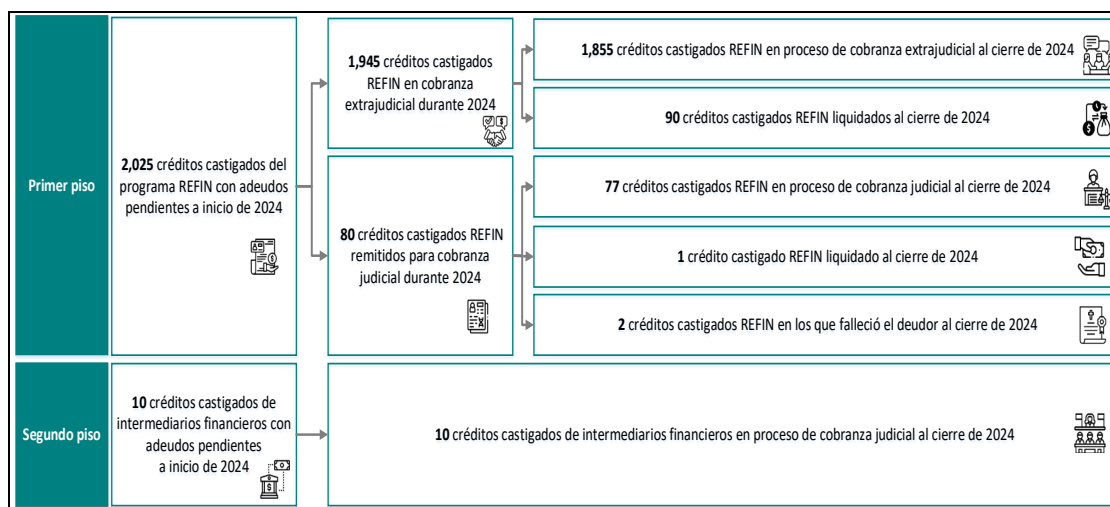
En ese contexto, en 2024, el BANBIEN continuó con las gestiones de cobranza de los créditos castigados tanto de primer piso del Programa de Crédito a Trabajadores de la Educación (REFIN) como de segundo piso otorgados a intermediarios financieros.<sup>36</sup> El castigo de dichos créditos se debió a que, en 2022, el Consejo Directivo del BANBIEN determinó su cancelación después de agotar las gestiones formales de cobro y confirmar que no existieron posibilidades razonables de recuperación, por lo que se asumió la pérdida mediante la aplicación de reservas constituidas.

<sup>36</sup> De acuerdo con el Glosario de Términos del Portafolio de Información de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, los créditos de primer piso son operaciones celebradas por la institución directamente con el acreditado final, sin la necesidad de un intermediario financiero bancario o no bancario; en tanto que los créditos de segundo piso son operaciones de intermediación financiera de recursos a favor de las entidades de intermediación financiera y de las asociaciones o las fundaciones de carácter financiero.

Con la finalidad de recuperar los adeudos pendientes, en 2024, el BANBIEN realizó cobranza extrajudicial y judicial; la primera tuvo como finalidad recuperar los recursos sin incurrir en un procedimiento judicial, cuyas estrategias consistieron en cobros vía nómina por medio de la solicitud del alta de los descuentos a las entidades empleadoras de los deudores REFIN y en gestiones directas de pago cuando el deudor causó baja en la nómina; en tanto que la cobranza judicial implicó la formulación de una demanda ante el juzgado competente.

En 2024, la cartera castigada<sup>37</sup> del BANBIEN, con adeudos pendientes a inicio de ese año, se conformó por 2,025 créditos de primer piso del programa REFIN por un monto de adeudo de 52,742.6 mdp y 10 créditos de segundo piso otorgados a intermediarios financieros por un monto demandado de 416,876.4 mdp, en los cuales, durante el año fiscalizado, el banco implementó medidas de cobranza extrajudicial y judicial, cuyo estatus de recuperación al cierre de 2024 se presenta en el esquema siguiente:

ESTATUS DE RECUPERACIÓN DE LOS CRÉDITOS CASTIGADOS DE PRIMER Y SEGUNDO PISO CON ADEUDOS PENDIENTES, 2024



FUENTE: Elaboración propia con base en la información proporcionada por el BANBIEN.

REFIN: Programa de Crédito a Trabajadores de la Educación.

Del total de créditos castigados de primer piso provenientes del programa REFIN, en 2024, el BANBIEN realizó la cobranza extrajudicial de 1,945 (96.0%) y la cobranza judicial de 80 (4.0%). Para iniciar las gestiones de cobranza judicial, los 80 expedientes se turnaron a la Unidad Jurídica del BANBIEN mediante 4 entregas vía oficio.

<sup>37</sup> Conjunto de créditos cancelados ante la evidencia de que se agotaron las gestiones formales de cobro y, como consecuencia, la administración del BANBIEN determinó que no tiene expectativas razonables de recuperarlo total ni parcialmente.

Respecto de los 1,945 créditos en los que realizó cobranza extrajudicial, al cierre de 2024, el banco registró 90 créditos liquidados por un monto de 1,037.2 mdp, mientras que en los 1,855 créditos restantes continuó con la cobranza extrajudicial mediante gestiones directas de cobro con el envío de correos electrónicos, mensajes instantáneos y llamadas telefónicas a los deudores y con la retención de pagos vía nómina, con lo cual recuperó 692.4 mdp.

En cuanto a los 80 créditos turnados para cobranza judicial, el estatus registrado al cierre de 2024 fue de 77 créditos en proceso de cobranza judicial, 2 recuperados parcialmente debido al fallecimiento del deudor y 1 liquidado, por medios extrajudiciales, por un saldo de 7.9 mdp.

Sobre los créditos castigados de segundo piso, al inicio de 2024, se registraron 10 créditos otorgados a 8 intermediarios financieros con adeudos pendientes de liquidar de 416,876.4 mdp en conjunto, los cuales, al cierre del año, permanecieron en cobranza judicial.

Para la supervisión de la cobranza y la recuperación de los créditos, se constató que, en cuanto a la cobranza extrajudicial, el BANBIEN elaboró reportes mensuales en los que registró el monto de los pagos recibidos de los créditos castigados de primer piso del programa REFIN, los cuales se dieron a conocer a su dirección general. A diciembre de 2024, el banco recuperó en total 1,750.3 mdp de la cartera castigada REFIN, mientras que, para la cobranza judicial, los informes fueron remitidos a partir del segundo trimestre de 2024. En la revisión de los informes de los 3 trimestres subsecuentes, se identificó que se reportaron los procedimientos realizados y el estado procesal de las demandas de 51 (63.8%) de los 80 créditos castigados de primer piso, en tanto que 26 (32.5%) estuvieron en análisis y estudio para iniciar los procesos correspondientes, ya que se remitieron a la Unidad Jurídica al final del cuarto trimestre de 2024, y 3 (3.8%) se devolvieron a la Unidad de Crédito y Garantías para la corrección de inconsistencias en el estado de cuenta de los créditos; asimismo, se constató que fue reportado el detalle de los procedimientos y el estatus procesal de los 10 créditos castigados de segundo piso otorgados a 8 intermediarios financieros.

Además, con la revisión de las actas y resoluciones de las sesiones ordinarias del Consejo Directivo del BANBIEN, se constató que el banco sometió a consideración del consejo seis informes sobre el estado procesal de los juicios de los créditos castigados de primer y segundo piso; así como los dos informes semestrales de autoevaluación de gestión, los cuatro informes trimestrales de actividades de la administración y el Informe Anual de Actividades 2024 de la institución, en los cuales el BANBIEN informó el avance de recuperación de los créditos castigados mediante las gestiones de cobranza extrajudicial y judicial realizadas en el año fiscalizado.

## **5. *Sistema de Evaluación del Desempeño y Rendición de Cuentas***

En 2024, el Pp E015 “Servicios financieros y captación de recursos”, a cargo del BANBIEN, contó con una MIR integrada por ocho objetivos y el mismo número de indicadores, los cuales se relacionaron con la oferta de productos de ahorro y crédito, la dispersión de recursos de programas sociales y la atención de la población objetivo del BANBIEN, así como de los beneficiarios de programas sociales. Para la construcción de la MIR, el banco realizó un diagnóstico y árboles de problemas y objetivos, en los que definió que el programa surgió del reducido acceso de los beneficiarios de programas sociales, las personas físicas y morales a productos de ahorro, crédito y servicios. Los ocho objetivos e indicadores de la MIR se detallan a continuación:

ANÁLISIS DE LA LÓGICA VERTICAL Y HORIZONTAL DE LA MATRIZ DE INDICADORES  
PARA RESULTADOS DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO E015, 2024

| Nivel      | Indicador                                                                                                                                                                    | Método de cálculo                                                                                                                                                                                                                           | Meta anual | Unidad de medida | Tipo / Dimensión / Frecuencia   |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------|---------------------------------|
| Fin        | Objetivo: Contribuir a fomentar una mayor inclusión financiera del sector objetivo mediante la oferta de productos de ahorro, crédito y la dispersión de programas sociales. |                                                                                                                                                                                                                                             |            |                  |                                 |
|            | Porcentaje del saldo de captación tradicional del Banco del Bienestar.                                                                                                       | (Saldo de captación tradicional del Banco del Bienestar / Saldo de captación tradicional de la Banca de Desarrollo) X 100                                                                                                                   | 4.6        | Porcentaje       | Estratégico-Eficacia-Anual      |
| Propósito  | Objetivo: Los beneficiarios de programas sociales, las personas físicas y morales acceden a productos de ahorro, crédito y servicios.                                        |                                                                                                                                                                                                                                             |            |                  |                                 |
|            | Porcentaje de atención de la población objetivo del Banco del Bienestar.                                                                                                     | (Población atendida por el Banco del Bienestar / Total de población de 15 años en adelante del país) X 100                                                                                                                                  | 45.7       | Porcentaje       | Estratégico-Eficacia-Anual      |
| Componente | Objetivo: Productos y servicios ofertados a través de la apertura de cuentas para atender las necesidades de la población objetivo.                                          |                                                                                                                                                                                                                                             |            |                  |                                 |
|            | Tasa de variación de productos contratados.                                                                                                                                  | ((Total de cuentas contratadas al periodo T1 / Total de cuentas contratadas al periodo T0) – 1) X 100                                                                                                                                       | 3.7        | Porcentaje       | Estratégico-Eficacia-Trimestral |
|            | Objetivo: Dispersión a beneficiarios de programas sociales transferidos.                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                             |            |                  |                                 |
|            | Porcentaje de avance en la atención de beneficiarios de programas sociales.                                                                                                  | ((Total de beneficiarios de programas sociales atendidos por canales abiertos + Total de beneficiarios de programas sociales atendidos por entrega directa) / (Total de beneficiarios de programas sociales planeados en el periodo)) X 100 | 100.0      | Porcentaje       | Gestión-Eficacia-Trimestral     |
|            | Objetivo: Productos de crédito a personas físicas otorgados.                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                             |            |                  |                                 |
|            | Porcentaje de personas físicas a las que el Banco del Bienestar otorga crédito.                                                                                              | (Total de personas físicas a las que se les otorga crédito / Total de personas físicas planeadas en el periodo) X 100                                                                                                                       | 0.0        | Porcentaje       | Gestión-Eficacia-Semestral      |
| Actividad  | Objetivo: Tarjetas bancarias entregadas a los programas gubernamentales.                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                             |            |                  |                                 |
|            | Porcentaje de tarjetas bancarias entregadas a los programas gubernamentales.                                                                                                 | (Total de tarjetas bancarias entregadas a los programas gubernamentales / Total de tarjetas bancarias estimadas que se entregarán a los programas gubernamentales) X 100                                                                    | 100.0      | Porcentaje       | Gestión-Eficacia-Trimestral     |
|            | Objetivo: Realización de acciones de promoción.                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                             |            |                  |                                 |
|            | Porcentaje de acciones de promoción.                                                                                                                                         | (Total de acciones de promoción realizadas / Total de acciones de promoción planteadas) X 100                                                                                                                                               | 100.0      | Porcentaje       | Gestión-Eficacia-Trimestral     |
|            | Objetivo: Fomento de una cartera financieramente sana mediante la recuperación de créditos.                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                             |            |                  |                                 |
|            | Porcentaje de créditos recuperados.                                                                                                                                          | (Número de créditos recuperados y/o traspasados para cobranza judicial / Total de créditos otorgados) X 100                                                                                                                                 | 95.1       | Porcentaje       | Gestión-Eficacia-Trimestral     |

FUENTE: Elaboración propia con base en las fichas técnicas de los indicadores de la Matriz de Indicadores para Resultados 2024 del Pp E015 “Servicios financieros y captación de recursos”, proporcionadas por el BANBIEN y en el Informe sobre la Situación Económica, las Finanzas Públicas y la Deuda Pública del cuarto trimestre de 2024.

La MIR 2024 del Pp E015 fue, en lo general, útil para medir y dar seguimiento del avance en la atención del problema público y a los objetivos del BANBIEN; no obstante, se identificaron áreas de mejora en la sintaxis del objetivo de Actividad “Tarjetas bancarias entregadas a los programas gubernamentales”, así como en la redacción del objetivo de nivel Componente “Dispersión a beneficiarios de programas sociales transferidos”. En relación con el objetivo de Actividad, en el transcurso de la auditoría, el banco acreditó que el indicador se incluyó en la MIR de 2025 y que fue autorizado por la Unidad de Política y Estrategia para Resultados (UPER) de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP); asimismo, indicó que las valoraciones de la Auditoría Superior de la Federación serán retomadas para la MIR de 2026, una vez autorizado el PND 2025-2030 y los programas sectoriales y, en cuanto al objetivo de nivel Componente, el banco acreditó que, para el ejercicio fiscal 2025, ajustó la redacción a fin de dar atención a las valoraciones de la UPER de la SHCP, con lo que se solventa lo observado.

En cuanto a la lógica horizontal, el indicador de nivel Fin, el de Propósito, los tres de Componente y dos de Actividad se relacionaron con los objetivos a los que se encontraron alineados, sus nombres, sus definiciones, sus métodos de cálculo, las unidades de medida, el tipo de indicador y las frecuencias de medición fueron adecuados; no obstante, en el indicador de Actividad “Porcentaje de créditos recuperados” se identificó un área de mejora en su definición y método de cálculo; al respecto, en el transcurso de la auditoría, el BANBIEN acreditó que dicho indicador fue incluido en la MIR de 2025 y autorizado por la UPER de la SHCP y que la observación será considerada en el diagnóstico posterior a la autorización del PND 2025-2030 y los programas sectoriales, con lo que se solventa lo observado.

Con la revisión de los Informes sobre la Situación Económica, las Finanzas Públicas y la Deuda Pública de los cuatro trimestres de 2024 y la Cuenta Pública de ese año, se verificó que el BANBIEN reportó el avance de los indicadores del Pp E015 de conformidad con la periodicidad establecida, así como las causas de las variaciones en el cumplimiento de sus metas.

Se verificó que 2 indicadores (25.0%) reportaron un cumplimiento de entre el 90.0% y el 99.9%, 2 (25.0%) del 100.0% y 4 (50.0%) de más del 100.0%; no obstante, para el indicador “Porcentaje de personas físicas a las que el Banco del Bienestar otorga crédito” se programó una meta del 0.0% y se reportó un cumplimiento del 100.0%; al respecto, en la Cuenta Pública 2024, el banco señaló que el resultado de dicho indicador se relacionó con su estrategia institucional y operativa, la cual se focalizó en la puesta en marcha de sucursales del Plan de Expansión.

De los 4 indicadores que registraron un cumplimiento mayor del 100.0%, el banco señaló que la tasa de variación de productos contratados fue del 4.3%, 0.6 pp más que lo programado (3.7%), debido a que la expansión de la red de sucursales permitió fortalecer su capacidad operativa; el porcentaje de avance en la atención de beneficiarios de programas sociales registró el 102.3%, ya que atendió a 25,835,375 de beneficiarios de 14 programas sociales; el porcentaje de atención de la población objetivo del BANBIEN tuvo un cumplimiento del 104.0% al atender a 44,623,983 personas como resultado del aumento en el número de beneficiarios de programas sociales bancarizados y de clientes tradicionales, y acerca del porcentaje de tarjetas bancarias entregadas a los programas gubernamentales,

reportó un cumplimiento del 108.9% mediante la entrega de 10,999,804 tarjetas bancarias para distribuir las a los beneficiarios de los programas.

En cuanto a los 2 indicadores que registraron un cumplimiento menor del 100.0%, la institución señaló que el porcentaje del saldo de captación tradicional del Banco del Bienestar, respecto del saldo de captación de la Banca de Desarrollo, ascendió a un 4.3%, 0.3 pp menos que lo programado,<sup>38</sup> y respecto del indicador “Porcentaje de créditos recuperados” se registró el 94.8%, 0.3 pp menos que la meta, como resultado de las gestiones implementadas en recuperación de créditos REFIN que fueron otorgados en 2014 y 2015.

El PND 2019-2024 estableció la creación del BANBIEN con el propósito principal de ofrecer servicios bancarios a los beneficiarios de los programas sociales y eliminar el manejo de dinero en efectivo en la dispersión de los recursos; en relación con lo anterior, el Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2020-2024 estableció el objetivo prioritario 6 “Ampliar y fortalecer el financiamiento y la planeación de la banca de desarrollo y otros vehículos de financiamiento de la Administración Pública Federal, así como fomentar una mayor inclusión financiera de los sectores objetivo y una mayor participación del sector privado, para contribuir al desarrollo económico sostenido del país y al bienestar social”.

En consistencia con dichos documentos, el Programa Institucional 2020-2024 del BANBIEN incluyó las estrategias prioritarias 3.2. “Incrementar el número de beneficiarios atendidos y/o bancarizados para contribuir a la política de bienestar de la sociedad” y 3.3. “Incrementar la cobertura del Banco mediante la red de sucursales”, lo cual se alineó con lo señalado en la Estrategia Programática del Presupuesto de Egresos de la Federación (PEF) del ejercicio fiscal 2024, relacionado con incrementar la cobertura de atención y la oferta de productos y servicios financieros.

Por lo que se refiere a la rendición de cuentas, en la Estrategia Programática del ramo 06 “Hacienda y Crédito Público” del PEF 2024, se establecieron objetivos relacionados con operación del BANBIEN, enfocados en consolidar su red de sucursales y cajeros, fomentar la bancarización y promover la colocación de productos financieros y de crédito. El análisis de la MIR del Pp E015 confirmó que el BANBIEN contó con indicadores de desempeño para medir el cumplimiento de sus metas y prioridades definidas en la Estrategia Programática del PEF 2024, los cuales fueron reportados en la Cuenta Pública 2024 e informó que, al cierre de 2024, registró un saldo de captación tradicional de 60,183.4 millones de pesos y atendió a 44,623,983 personas, de las cuales, 25,835,375 fueron beneficiarios de 14 programas sociales.

---

<sup>38</sup> El saldo de captación tradicional de la Banca de Desarrollo es reportado trimestralmente por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores mediante el Boletín Estadístico de la Banca de Desarrollo, pero la publicación no es inmediata al cierre de cada trimestre. Por lo anterior, para el cálculo del indicador “Porcentaje del saldo de captación tradicional del Banco del Bienestar”, el banco retomó el saldo de captación tradicional de la Banca de Desarrollo con corte a septiembre de 2024, ya que era el dato de más reciente publicación en enero de 2025, momento en que fue calculado dicho indicador.

Asimismo, el número de sucursales aumentó en promedio anual en 64.2%, al pasar de 433 en 2020 a 3,149 en 2024, de estas últimas, el 56.2% (1,769) se localizó en las 12 entidades federativas con un grado de marginación muy alto y alto en 2020, mientras que el número de cajeros registró una tasa de crecimiento promedio anual del 133.0%, al pasar de 100 en 2020 a 2,946 en 2024; además, la cobertura municipal del BANBIEN se incrementó en promedio anual en 49.3%, al pasar del 16.0% al 79.5% en 2024. Lo anterior coadyuvó a fomentar la bancarización de los beneficiarios de programas sociales, así como a disminuir el manejo de dinero en efectivo, ya que atendió a 25,835,375 beneficiarios en 2024, lo cual significó un incremento promedio anual del 63.2% respecto de los 3,643,406 beneficiarios atendidos en 2020, y bancarizó al 99.3% (25,647,783) de los beneficiarios de programas sociales, 69.9 pp más que el 29.4% de los beneficiarios bancarizados en 2020.

En la revisión del “Análisis Funcional Programático Económico (Efectivo)” del BANBIEN en el PEF 2024, se identificó que el Pp E015 del ramo 06 “Hacienda y Crédito Público”, finalidad 2 “Desarrollo Social”, función 7 “Otros Asuntos Sociales”, subfunción 01 “Otros Asuntos Sociales” y actividad institucional 102 “Otros servicios financieros de banca de desarrollo”, registró un presupuesto aprobado de 2,201,369.2 mdp que correspondió a recursos propios y fue equivalente al 15.4% del presupuesto aprobado a la finalidad 2 Desarrollo Social (14,251,411.6 mdp). Al respecto, en el “Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos en Clasificación Funcional-Programática” de la Cuenta Pública 2024, el banco reportó un presupuesto pagado de 1,772,609.6 mdp que consistió en recursos propios, monto inferior en 19.5% (428,759.6 mdp) respecto del aprobado, como se muestra en el cuadro siguiente:

PRESUPUESTO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO E015 " SERVICIOS FINANCIEROS  
Y CAPTACIÓN DE RECURSOS" POR CAPÍTULO DE GASTO, 2024  
(Miles de pesos y porcentaje)

| Capítulo de gasto                              | Programado<br>(a)  | Modificado<br>(b)  | Pagado<br>(c)      | Diferencia<br>modificado/<br>programado<br>(d)=(b-a) | Diferencia<br>pagado/<br>modificado<br>(e)=(c-b) | Diferencia<br>pagado/<br>programado<br>(f)=(c-a) | Variación<br>(g)=[(c/a)-1]<br>x 100 |
|------------------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>Total</b>                                   | <b>2,201,369.3</b> | <b>1,854,738.4</b> | <b>1,772,609.6</b> | <b>(346,630.9)</b>                                   | <b>(82,128.8)</b>                                | <b>(428,759.7)</b>                               | <b>(19.5)</b>                       |
| 1000 "Servicios personales"                    | 352,975.8          | 435,477.1          | 373,342.5          | 82,501.3                                             | (62,134.6)                                       | 20,366.7                                         | 5.8                                 |
| 2000 "Materiales y suministros"                | 7,870.1            | 5,496.2            | 5,341.0            | (2,373.9)                                            | (155.2)                                          | (2,529.1)                                        | (32.1)                              |
| 3000 "Servicios generales"                     | 1,840,523.4        | 975,793.0          | 955,954.0          | (864,730.4)                                          | (19,839.0)                                       | (884,569.4)                                      | (48.1)                              |
| 5000 "Bienes muebles, inmuebles e intangibles" | n.a.               | 437,972.1          | 437,972.1          | 437,972.1                                            | 0.0                                              | 437,972.1                                        | n.c.                                |

FUENTE: Elaboración propia con base en información remitida por el BANBIEN.

SIGLAS: n.a.: no aplicable y n.c.: no cuantificable.

Los capítulos de gasto del Pp E015 que motivaron la disminución del presupuesto pagado respecto del programado fueron el 2000 y 3000, al registrar una variación negativa del 32.1% (2,529.1 mdp) y del 48.1% (884,569.4 mdp), respectivamente, debido principalmente a la aplicación de medidas de austeridad y racionalidad del gasto, así como a un menor

gasto en servicios de apoyo en la gestión de actividades técnico-administrativas relacionadas con la operación bancaria y de vigilancia.

## **6. Sistema de Control Interno Institucional**

En 2024, el BANBIEN definió 8 acciones de mejora en el Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI) de ese año como resultado de su evaluación de control interno de 2023, relacionadas con la actualización de la Matriz de Riesgos y Controles de los procesos “Concertación y Formalización Fiduciaria”, “Administración, Inversión y Dispersión de Recursos Fiduciarios”, y “Cobranza de Honorarios Fiduciarios”, en 6 registró un cumplimiento del 85.0% y en 2 del 35.0%. Al respecto, en el Reporte de Avance Trimestral del PTCI 2024 correspondiente al cuarto trimestre, señaló que dichas actividades se encontraban en proceso, por lo que las áreas involucradas establecieron acuerdos enfocados en dar atención a dichas acciones en el primer trimestre de 2025.

En el Informe de Resultados de la Evaluación del Órgano Interno de Control al Informe Anual del Estado que Guarda el Sistema de Control Interno Institucional (SCII) 2024 y al PTCI de 2025, el Órgano Interno de Control recomendó al banco incluir las 8 acciones de mejora pendientes de 2024, por lo que el banco actualizó el PTCI 2025 y acreditó que, al primer trimestre de 2025, atendió las 8 acciones pendientes.

En el análisis del Informe Anual del Estado que Guarda el SCII se identificó que, en 2024, el BANBIEN evaluó su sistema y obtuvo un cumplimiento general del 73.5%, cifra superior al cumplimiento general del 70.7% de 2020 y 16.9 pp por debajo del resultado obtenido en 2023.

El cumplimiento general significó que, en 2024, el BANBIEN contó con un SCII que promovió la consecución de las metas y objetivos de la institución; además, se identificó que el Informe Anual del Estado que Guarda el SCII en 2024 fue integrado por el banco con los aspectos relevantes de la evaluación del sistema de control, con los resultados relevantes alcanzados con la implementación de las acciones de mejora comprometidas en el año inmediato anterior y con los compromisos de cumplir en tiempo y forma las acciones de mejora que conforman el PTCI siguiente.

De las cinco normas generales, las de “Ambiente de control” y “Administración de riesgos” aumentaron el porcentaje de cumplimiento respecto del año anterior con 7.5 y 20.0 pp, respectivamente, mientras que las normas “Actividades de Control”, “Información y Comunicación” y “Supervisión y Mejora Continua” registraron una disminución de 16.4, 35.6 y 60.0 pp respecto de 2023, respectivamente, debido a que el banco registró áreas de oportunidad en 18 elementos de control.

En cuanto a la norma “Actividades de Control”, se detectaron áreas de oportunidad en varios aspectos, como establecer controles para reducir riesgos en cada proceso; definir actividades alineadas al presupuesto para cumplir metas; medir avances y analizar desviaciones; fijar estándares de desempeño; atender causas raíz de observaciones de

fiscalización; aplicar controles usando Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC); y cancelar oportunamente accesos del personal dado de baja, tanto físicos como digitales.

En relación con la norma “Información y Comunicación”, se detectó la necesidad de establecer mecanismos para generar información relevante y de calidad; implementar herramientas en cada proceso que aseguren que los informes sobre el cumplimiento del plan estratégico y metas institucionales sigan las políticas y lineamientos; generar información contable y presupuestal de forma oportuna y confiable; y llevar un registro de acuerdos y compromisos derivados de reuniones del Órgano de Gobierno, Comités Institucionales y grupos de alta dirección.

Mientras que los elementos de la norma “Supervisión y Mejora Continua” con áreas de oportunidad se refieren a realizar acciones correctivas y preventivas para contribuir a la eficiencia y eficacia de las operaciones; utilizar los resultados de las auditorías de instancias fiscalizadoras para retroalimentar a cada uno de los responsables y mejorar los procesos, y realizar evaluaciones de control interno de los procesos sustantivos y administrativos para determinar la suficiencia y efectividad de los controles establecidos.

Con el propósito de incrementar el nivel de cumplimiento de los elementos de control que presentaron áreas de oportunidad, el BANBIEN estableció 41 acciones de mejora en el PTCl 2025,<sup>39</sup> de las cuales 33 estuvieron relacionadas con revisar los procesos para fortalecer los elementos de control y, de ser necesario, actualizar los procedimientos como resultado de la revisión de cinco procesos prioritarios de la Dirección de Canales Masivos (Formalización, Recepción y Entrega de Medios en Canales, Dotación de Efectivo para Ensobretado, Entrega de Apoyos -Entrega Directa en Efectivo- y Back Office de Programas Gubernamentales).

Adicionalmente, se aplicó un cuestionario de Control Interno a las áreas involucradas con los servicios financieros y captación de recursos, del cual se constató que el banco contó con una estructura organizacional autorizada y vigente, así como con un instrumento normativo para regular su organización que incluyó las atribuciones y responsabilidades de las unidades administrativas que intervienen en los procesos de prestación de servicios financieros y la captación de recursos; además, tuvo en operación instrumentos que midieron su avance y se analizaron las variaciones en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

## **7. *Objetivos de Desarrollo Sostenible***

Para el ejercicio fiscal 2024, en el Portal de Transparencia Presupuestaria y en el Sistema del Proceso Integral de Programación y Presupuesto, el BANBIEN registró una contribución directa del Pp E015 “Servicios financieros y captación de recursos” al ODS 8 “Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el

---

<sup>39</sup> Las 41 acciones están contenidas en el PTCl 2025 actualizado en marzo de ese año, de las que 8 acciones de mejora corresponden a las que quedaron pendientes de concluir en el ejercicio fiscal 2024.

trabajo decente para todos” y a la meta 8.10 “Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos”.

El objetivo de nivel Propósito de la MIR del Pp E015 se vinculó con la meta 8.10 del ODS 8, en términos de ampliar el acceso de los servicios financieros a los beneficiarios de programas sociales y a las personas físicas y morales; además, se identificó que los indicadores “Porcentaje de atención de la población objetivo del Banco del Bienestar”, “Porcentaje de avance en la atención de beneficiarios de programas sociales” y “Porcentaje de tarjetas bancarias entregadas a los programas gubernamentales” de la MIR se asociaron con el cumplimiento de dicho ODS, los cuales, en la Cuenta Pública 2024, reportaron un porcentaje de cumplimiento del 104.0%, del 102.3% y del 108.9%, respectivamente, debido al aumento en el número de beneficiarios bancarizados y a la expansión de la red de sucursales.

Asimismo, en el Programa Institucional 2020-2024 del BANBIEN, el banco indicó que participa en el cumplimiento de dicho objetivo y meta, y estableció estrategias que guardan relación con los mismos, relativas a incrementar la cobertura de atención mediante el fortalecimiento de la infraestructura del banco para fomentar el acceso y uso de la oferta de productos y servicios financieros en zonas o regiones geográficas que requieren atención prioritaria, aumentar el número de beneficiarios atendidos bancarizados para contribuir a la política de bienestar y la cobertura del banco mediante la red de sucursales, por lo que el banco estableció estrategias para coadyuvar al cumplimiento del ODS 8, la meta 8.10 y sus indicadores.

Además, de conformidad con la normativa del banco que reguló la planeación, evaluación y el presupuesto, el BANBIEN elaboró el informe de resultados del Sistema de Monitoreo de Evaluación de la Gestión, documento que hizo de conocimiento a sus unidades administrativas y difundió mediante la página de intranet institucional.

El informe mostró que, al cierre de 2024, los indicadores 8.10.1 “a) Número de sucursales de bancos comerciales por cada 100,000 adultos”, “b) Número de cajeros automáticos por cada 100,000 adultos” y 8.10.2 “Proporción de adultos (a partir de 15 años de edad) que tienen una cuenta en un banco u otra institución financiera o un proveedor de servicios de dinero móvil” de la meta 8.10 de los ODS registraron un avance adecuado, ya que, al cierre de 2024, habían 3.4 sucursales y 3.1 cajeros automáticos por cada 100,000 adultos y el 48.0% de adultos tenía una cuenta en el banco.

Asimismo, en el análisis del cuestionario de atención a los ODS y de la información proporcionada por el BANBIEN, se identificó que en el periodo de 2020 a 2024 el banco tuvo un crecimiento como resultado del Plan de Expansión. Las sucursales incrementaron de 433 a 3,149 y los cajeros automáticos de 100 a 2,946; las cuentas bancarias administradas también aumentaron de 20,350,265 a 44,879,392, impulsadas por la bancarización de beneficiarios de programas sociales y la ampliación de la red, por lo que dichos avances contribuyeron al cumplimiento del objetivo 8, meta 8.10 de los ODS.

***Consecuencias Sociales***

En 2024, el BANBIEN ofreció 8 productos y 3 servicios financieros con los que atendió a 44,623,983 personas. Su operación permitió bancarizar al 99.3% de los beneficiarios de programas sociales y ampliar su cobertura territorial al 79.5% de los municipios del país, con énfasis en zonas de alta marginación, lo que contribuyó a reducir las brechas de acceso a servicios financieros, especialmente entre mujeres que representaron el 65.6% de las personas atendidas, así como a fortalecer la política de bienestar mediante la seguridad, eficiencia y transparencia en la entrega de apoyos.

No obstante, durante 2024, se identificaron áreas de mejora en la atención de reclamaciones, la evaluación periódica de productos y servicios, la actualización de la normativa y en el establecimiento de mecanismos de control y supervisión para garantizar el cumplimiento de plazos y compromisos suscritos en los convenios de colaboración para la dispersión de recursos. Estas limitaciones impactan en la confianza ciudadana, por lo que la efectividad del banco depende del fortalecimiento de su operación en la captación y dispersión de recursos, así como de sus mecanismos de control y supervisión para propiciar el acceso a servicios financieros de población en condiciones de vulnerabilidad y una mayor igualdad económica.

***Resumen de Resultados, Observaciones, Acciones y Recomendaciones***

Se determinaron 7 resultados, de los cuales, en 2 no se detectaron irregularidades y 5 fueron solventados por la entidad fiscalizada antes de la emisión de este Informe.

***Dictamen***

El presente se emite el 4 de septiembre de 2025, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría. Ésta se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada de cuya veracidad es responsable; fue planeada y desarrollada de acuerdo con el objetivo de fiscalizar los resultados del Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D. (BANBIEN), en la prestación de servicios financieros y la captación de recursos. Se aplicaron los procedimientos y las pruebas que se estimaron necesarios, en consecuencia, existe una base razonable para sustentar el presente dictamen.

En los diagnósticos del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, del Programa Nacional de Financiamiento del Desarrollo 2020-2024, del Programa Institucional 2020-2024 del BANBIEN y del Programa presupuestario E015 “Servicios financieros y captación de recursos”, se identificó una amplia brecha de acceso a servicios financieros, ya que, de acuerdo con la ENIF 2018, el 32.0% de la población no contaba con productos bancarios, y en regiones del centro-sur y oriente el rezago ascendió al 40.0%. En numerosos municipios no existía infraestructura bancaria, lo que limitó el acceso al crédito, ahorro y servicios financieros formales. Esta carencia afectó especialmente a la población en situación de pobreza y marginación, que depende de mecanismos informales y enfrenta mayores costos

y riesgos, por ello, el problema público se definió como el reducido acceso a productos y servicios financieros, así como limitada dispersión de apoyos de programas sociales.

Para atender el problema público, el BANBIEN tiene por objeto fomentar el ahorro, facilitar el acceso al financiamiento, promover la inclusión financiera, ofrecer instrumentos y servicios financieros, canalizar apoyos técnicos y financieros, proporcionar asistencia técnica y capacitación, y dispersar recursos destinados a subsidios y programas sociales; no obstante, la auditoría se enfocó específicamente en fiscalizar las acciones del banco relacionadas con la prestación de servicios financieros y la captación de recursos.

Los resultados evidenciaron que, en 2024, el BANBIEN ofertó 8 productos financieros relacionados con cuentas básicas, de ahorro e inversión, de los cuales 5 generaron rendimientos para los clientes; además, el banco abrió 2,986,390 cuentas a 2,963,010 clientes, de los cuales 2,849,280 fueron beneficiarios de programas sociales y 113,730 clientes tradicionales y captó un monto total de 63,961,280.8 miles de pesos (mdp). En cuanto a los servicios financieros, el banco ofreció 3 relacionados con la expedición de Contratos de Comisión Mercantil y Depósito de Títulos en Custodia y Administración (CODES), Billetes de Depósito (BIDES) y recepción de remesas nacionales. No se recibieron solicitudes para la emisión de CODES, pero el banco proporcionó 76,304 servicios relacionados con BIDES y remesas por un monto de 5,017,715.3 mdp.

El BANBIEN evaluó su portafolio de productos y servicios mediante encuestas, un estudio de mercado y visitas de campo a sus sucursales; sin embargo, la periodicidad de estos insumos no fue consistente con la frecuencia trienal establecida en la normativa sobre el desarrollo de productos, programas y servicios. Por ello, se identificó la necesidad de actualizar dicha normativa y definir con mayor precisión tanto los insumos como la periodicidad de evaluación.

En relación con la bancarización y atención de la población, en 2024, el BANBIEN concluyó la implementación de su Plan de Expansión y contó con 3,149 sucursales para atender a la población, lo que representó un incremento promedio anual del 64.2% respecto de las 433 que tenía en 2020. Con esta expansión, el banco amplió su cobertura y logró presencia en el 79.5% (1,970) de los 2,478 municipios del país, un 49.3% más en promedio anual que el 16.0% de 2020. Además, el 56.2% (1,769) de las sucursales se localizó en las 12 entidades federativas con un grado de marginación muy alto o alto en 2020.

Además, el BANBIEN atendió a 44,623,983 personas, de las cuales, el 65.6% (29,294,532) fue a mujeres, el 34.3% (15,301,195) a hombres y el 0.1% (28,256) no especificó su género. Del total, el 57.9% (25,835,375) correspondió a beneficiarios de programas sociales y el 42.1% (18,788,608) a clientes tradicionales.

El número de beneficiarios de programas sociales incrementó en promedio anual en 63.2%, al pasar de 3,643,406 en 2020 a 25,835,375 en 2024, de los cuales, el BANBIEN bancarizó al 99.3% (25,647,783), 69.9 puntos porcentuales (pp) más que el 29.4% bancarizado en 2020, al dispersar los apoyos monetarios mediante cuentas bancarias; mientras que los clientes

tradicionales aumentaron en promedio anual en 5.9%, al pasar de 14,966,732 en 2020 a 18,788,608 en 2024. Además, al cierre de 2024, el BANBIEN administró 44,879,392 cuentas de ahorro e inversión con un saldo de 60,183,439.2 mdp, lo que representó el 4.0% del total captado por la Banca de Desarrollo (1,503,862,251.9 mdp).

En 2024, el banco recibió 41,662 reclamaciones, de las cuales, el 92.2% (38,419) se trató de operaciones realizadas con tarjeta de débito y el 7.8% (3,243) de operaciones de cuenta de depósito a la vista, en las que los motivos de inconformidad fueron la nula entrega de la cantidad solicitada, los retiros no reconocidos y los cargos por consumos no efectuados; por canal, el 84.8% (35,335) ocurrió en cajeros automáticos, el 15.1% (6,273), en terminales punto de venta y el 0.1% (54), en sucursales del banco. Además, el BANBIEN utilizó un Procesador Estadístico para generar reportes y acreditó un análisis sobre el comportamiento de las reclamaciones recibidas en 2024, con el que determinó que la principal causa de reclamación fue la falta de entrega del efectivo solicitado en los cajeros automáticos, atribuida a fallas técnicas; al respecto, el banco programó mantenimientos preventivos a los cajeros con mayor recurrencia de fallas, a fin de reducir los riesgos.

Aunque el BANBIEN resolvió 41,058 reclamaciones, se identificaron demoras en el tiempo de atención, ya que en 5,989, relacionadas con operaciones en terminales punto de venta, fue de entre 0 y 357 días naturales, hasta 327 días más que los 30 días normados. Por tipo de producto, en 37,980 reclamaciones, vinculadas con tarjetas de débito usadas en cajeros automáticos, el tiempo de atención fue de entre 0 y 364 días naturales, de 184 hasta 319 días más que los 45 días máximos para transacciones nacionales y los 180 días para internacionales, lo que evidenció la necesidad de implementar mecanismos de control que aseguren el cumplimiento de los plazos de atención de las reclamaciones recibidas.

En cuanto a la dispersión de recursos, en 2024, el BANBIEN suscribió 13 convenios de colaboración con 7 dependencias para la entrega de apoyos de 15 programas sociales federales, en los que estableció cláusulas, principalmente, para la asignación de lugares de pago, la calendarización de entregas, la conciliación de montos pagados y no pagados, en su caso, el reintegro de los recursos no pagados, y la suscripción de convenios modificatorios en caso de realizar cambios en la operación de entrega de recursos.

Además, estableció la elaboración conjunta de acuerdos operativos en los que se definieron plazos para atender la solicitud de alta de cuentas y medios de 3 días hábiles; para la dispersión de 1 a 5 días, de 6 días y de 8 días hábiles para abono en cuenta, por orden de pago y para entrega directa, respectivamente; para las conciliaciones de dispersión en abono en cuenta de 5 días hábiles, para las realizadas por orden de pago de 10 días hábiles y para las distribuidas en efectivo de 10 días hábiles; para efectuar los reintegros a la Tesorería de la Federación (TESOFE) por concepto de apoyos no pagados de 2 y 5 días hábiles y para notificarlos a las dependencias de 1 día hábil después de la transferencia de los recursos, para lo que dispuso de tableros de control por proceso y programa, donde registró las instrucciones de las dependencias; sin embargo, no acreditó mecanismos de supervisión para verificar el cumplimiento de los tiempos de atención acordados.

El BANBIEN acreditó que, en 2024, se dispersó un monto de 655,536,178.4 mdp a 25,835,375 beneficiarios de 14 programas sociales, del cual 528,472,996.1 mdp (80.6%) se distribuyeron por la TESOFE y 127,063,182.3 mdp (19.4%) por el BANBIEN, de este último monto, 124,723,295.5 mdp (98.2%) fueron pagados por el banco a los beneficiarios y 2,339,886.8 mdp (1.8%) no fueron entregados, por causas como bloqueo de cuentas, excedentes en límites de transacción o inasistencia de los beneficiarios a las sucursales.

Del monto total dispersado, el programa Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores concentró el 47.0% (12,143,039) del total de beneficiarios y el 65.4% (428,991,453.6 mdp) del monto total dispersado, seguido de los programas de Becas de Educación Básica, Media Superior y Superior que, en conjunto, atendieron al 33.2% (8,584,691) de los beneficiarios y representaron el 13.4% (88,144,968.1 mdp) de los recursos.

En 2024, el monto dispersado a los beneficiarios se entregó principalmente por medios bancarizados, ya que el 98.2% (643,970,733.8 mdp) se distribuyó por abono en cuenta vía TESOFE y por abono en cuenta vía cuenta concentradora en el BANBIEN. Además, para 8 programas sociales a cargo de la Secretaría de Educación Pública (SEP) y la Secretaría del Bienestar (SEBIEN), se identificó que los apoyos podían entregarse mediante órdenes de pago y abonos en cuenta; al respecto, el BANBIEN les notificó su intención de operar exclusivamente el abono en cuenta para eliminar el manejo de efectivo e indicó como necesaria la celebración de los convenios de modificación de los acuerdos operativos 2024; no obstante, no formalizó las modificaciones correspondientes.

En 2024, el BANBIEN recibió 225 oficios provenientes de 5 dependencias relacionados con 13 programas sociales, en los cuales solicitaron, en conjunto, el reintegro de 6,732,780.0 mdp por montos dispersados no pagados; al respecto, en 216 (96.0%) oficios el BANBIEN realizó el reintegro dentro del plazo y en 9 (4.0%) se demoró 1 y 3 días hábiles; además, notificó 179 oficios a las dependencias en los que reportó la transferencia de los recursos solicitados, de los que 81 (45.3%) fueron notificados a más tardar el día hábil después de la transferencia de recursos conforme a lo acordado; no obstante, 92 (51.4%) se informaron entre los 2 y 30 días hábiles siguientes y en 6 (3.4%) no se identificó la fecha de notificación, lo que evidenció la ausencia de mecanismos de control y seguimiento para supervisar el cumplimiento de los tiempos de atención acordados con las dependencias.

En relación con la situación financiera, en 2024, el banco normó el procedimiento de elaboración y publicación de sus indicadores financieros en el instrumento normativo contable, pero éste estuvo desactualizado.

En ese año, el banco publicó en su página de internet los resultados trimestrales de los indicadores financieros, los estados financieros básicos consolidados, sus notas y el reporte con los comentarios y análisis de la administración con cifras a marzo, junio y septiembre dentro del mes inmediato siguiente al de su fecha y, en su caso, actualizó la información dentro de los 5 días naturales siguientes a la fecha de las sesiones en las que el Consejo Directivo aprobó los documentos. También publicó los estados financieros anuales

dictaminados, el informe de auditoría externa, el reporte con los comentarios y el análisis de la administración sobre los resultados de su operación y de su situación financiera, y los resultados anuales de los indicadores financieros con cifras a diciembre de 2024, 86 días naturales después del cierre.

Los resultados de los indicadores financieros evidenciaron un índice de capitalización del 76.2%, 2 veces más que el 25.0% establecido, lo que aseguró su capacidad para absorber pérdidas inesperadas; un índice de liquidez del 180.0%, por lo que tuvo 0.8 veces más activos que pasivos y capacidad para cubrir sus obligaciones de pago inmediatas; un retorno sobre activos y sobre capital del 0.03% y del 0.21%, respectivamente, valores por arriba de los parámetros establecidos (0.02% y del 0.17%, respectivamente); una eficiencia operativa del 9.4%, 0.4 pp más que el parámetro establecido del 9.0%, que indicó una mejor optimización de sus procesos al producir 9.4 pesos por cada 100.0 pesos de activos utilizados; un margen financiero ajustado del 4.7%, 2.7 pp más que el parámetro del 2.0%, con lo que fue capaz de generar rendimientos, y un índice de morosidad e índice de cobertura de crédito del 0.0% debido a que no tuvo cartera de crédito en operación.

En 2024, el BANBIEN garantizó la disponibilidad y acceso público a la información sobre su patrimonio y principales indicadores financieros bajo los preceptos de racionalidad, austeridad y transparencia.

En ese año, el BANBIEN continuó con la cobranza de 2,025 créditos castigados de primer piso, con adeudos pendientes por 52,742.6 mdp, y 10 créditos de segundo piso por un monto de 416,876.4 mdp, para los que implementó estrategias de cobranza extrajudicial como cobros vía nómina, contacto directo por correo electrónico, mensaje instantáneo y llamadas telefónicas, y en cuanto a la cobranza judicial, formuló demandas ante el juzgado competente.

En conclusión, en 2024, el BANBIEN contribuyó a reducir el rezago en el acceso a productos y servicios financieros al ampliar su cobertura al 79.5% de los municipios, atender a 44,623,983 personas, de las cuales, el 65.6% fue a mujeres, y bancarizar al 99.3% de los 25,835,375 beneficiarios de programas sociales, que se incrementaron en 63.2% en promedio anual de 2020 a 2024; por lo que realizó funciones de banca social para promover y facilitar el ahorro, contribuyó a procurar la perspectiva de género, y a fomentar el uso de productos y servicios financieros, y mantuvo una situación financiera estable. Estas condiciones favorecieron la inclusión de sectores históricamente excluidos; no obstante, se identificaron áreas de mejora en la evaluación periódica del portafolio, en la atención oportuna de reclamaciones, en la supervisión de convenios y en la actualización de la normativa, que evidenciaron la necesidad de fortalecer sus mecanismos de control y seguimiento para garantizar el acceso oportuno, confiable y sostenible a sus productos y servicios financieros.

Asimismo, durante el transcurso de la auditoría, con motivo de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares y de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, el BANBIEN aportó elementos que dieron certeza sobre las

acciones emprendidas para solventar las observaciones y fortalecer sus procesos, mediante la definición de los responsables, la periodicidad y los insumos para la evaluación periódica del portafolio institucional de productos y servicios; el monitoreo de tiempos de atención a reclamaciones, así como el establecimiento de medidas preventivas para aquellas con plazos por vencer o vencidos; el establecimiento de mecanismos de control para supervisar el cumplimiento de los tiempos acordados en los convenios formalizados con las dependencias; la gestión oportuna de instrumentos contractuales modificatorios, y la actualización de su normativa para elaborar y publicar indicadores financieros.

***Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:***

Director de Área

Director General

Mtra. Brisa Elizabeth Jackson Berzunza

Lic. Ana Luisa Ramírez Hernández

***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, determinados por la Auditoría Superior de la Federación que atiende los hallazgos de la auditoría y que se presentó a este órgano técnico de fiscalización para efectos de la elaboración definitiva del Informe de Auditoría.

El Informe de Auditoría puede consultarse en el Sistema Público de Consulta de Auditorías (SPCA).

La información proporcionada por el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., con motivo de la Reunión para la Presentación de los Resultados Finales y Observaciones Preliminares fue analizada y, en su caso, integrada en los resultados correspondientes del presente informe.

***Apéndices***

***Procedimientos de Auditoría Aplicados***

1. Verificar que, en 2024, el BANBIEN diseñó y ofertó productos de ahorro e inversión y prestó servicios financieros para captar recursos y atender a distintos segmentos de la población con acceso limitado al sistema financiero.

2. Verificar que, en 2024, el BANBIEN contribuyó a bancarizar a la población objetivo mediante la prestación de productos y servicios financieros y la dispersión de apoyos de programas sociales y que atendió las reclamaciones presentadas por sus clientes y beneficiarios.
3. Verificar que, en 2024, el BANBIEN realizó la dispersión de los recursos de los programas sociales conforme a la normativa aplicable.
4. Verificar que, en 2024, el BANBIEN monitoreó y publicó los resultados de sus principales indicadores financieros y dio seguimiento de su cartera de crédito castigada, conforme a la normativa vigente.
5. Verificar que, en 2024, la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) del Pp E015 "Servicios financieros y captación de recursos", a cargo del BANBIEN, fue útil para medir y evaluar su desempeño y que el banco rindió cuentas en materia de prestación de servicios financieros, captación de recursos y dispersión de apoyos de programas sociales.
6. Verificar si, en 2024, el BANBIEN contó con un Sistema de Control Interno Institucional (SCII) que le permitiera contribuir al cumplimiento de sus objetivos y metas asociados con la prestación de servicios financieros, la captación de recursos y la dispersión de apoyos de programas sociales.
7. Evaluar la contribución del BANBIEN, en 2024, en el avance del cumplimiento del Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) 8 "Promover el crecimiento económico, sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos".

#### *Áreas Revisadas*

Las unidades de Banca Social, de Inclusión Financiera, de Finanzas, de Estrategia Corporativa, de Tecnología y Operación, de Crédito y Garantías, Jurídica, de Administración, y las direcciones de Administración y Control Integral de Riesgos y de Contraloría Interna.