

SINTESIS DE RESULTADOS DE AUDITORÍA

Auditoría Especial de Desempeño

Servicios financieros y captación de recursos a cargo del Banco del Bienestar, S.N.C, I.B.D.

En 2024, el BANBIEN 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.

PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS OFERTADOS POR EL BANBIEN, 2024



FUENTE: elaborado por la ASF con información del BANBIEN.

SIGLAS: PRLV: Pagaré con Rendimiento Liquidable al Vencimiento.

BIDES: Billetes de Depósito.

CODES: Contratos de Comisión Mercantil y Depósito de Títulos en Custodia y Administración.



Todos los productos del banco incluyeron una tarjeta de débito vinculada a la cuenta del cliente, para disponer o depositar recursos y cinco de ellos generaron rendimientos para los clientes, mientras que los servicios pueden ser utilizados por la población en general sin necesidad de contar con una cuenta en el banco.

Respecto de los productos, en 2024, 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 63,961.3 millones de pesos, como se muestra a continuación.

PRODUCTOS FINANCIEROS CONTRATADOS POR EL BANBIEN, 2024

(NÚMERO DE CUENTAS, NÚMERO DE CLIENTES, MDP 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	63,961.3	100.0
Debiciente con intereses	2,742,522	91.8	2,685,577	94.3	55,635	48.9	42,265.9	66.1
Debiciente sin intereses	163,935	5.5	163,703	5.7	218	0.2	1,276.1	2.0
Tandahorro	40,859	1.4	-	n.a.	25,025	22.0	7,198.4	11.3
Cuentahorro	23,910	0.8	-	n.a.	22,859	20.1	8,929.6	14.0
PRLV	12,867	0.4	-	n.a.	7,794	6.9	4,198.7	6.6
Cuenta nómina básica	1,543	0.1	-	n.a.	1,524	1.3	86.2	0.1
Cuentahorro infantil	669	n.s.	-	n.a.	595	0.5	3.8	n.s.
Cuenta básica	85	n.s.	-	n.a.	80	0.1	2.4	n.s.

FUENTE: elaborado por la ASF con información del 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.

n.s.: no significativo.

Los servicios financieros se relacionaron 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 5,017.7 mdp, como se muestra a continuación:

SERVICIOS FINANCIEROS PROPORCIONADOS POR EL BANBIEN, 2024

(NÚMERO DE SERVICIOS FINANCIEROS, MILLONES DE PESOS Y PORCENTAJE)

Servicio financiero	Servicios proporcionados	Part. (%)	Monto captado	Part. (%)
Total	76,304	100.0	5,017.7	100.0
BIDES	75,674	99.2	5,015.4	100.0
Remesas nacionales	630	0.8	2.3	n.s.
CODES	-	n.a.	-	n.a.

FUENTE: elaborado por la ASF con información del BANBIEN.

SIGLAS: Part.: Participación;

n.a.: no aplicable,

n.s.: no significativo.

Además, 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, por ello, se identificó la necesidad de actualizar dicha normativa y definir con mayor precisión los insumos y la periodicidad de evaluación.

- Cobertura

En 2024, el BANBIEN contó con 3,149 sucursales, 64.2% más en promedio anual respecto de 2020, con lo que amplió su cobertura al 79.5% (1,970) de los 2,478 municipios del país, 49.3% más en promedio anual que el 16.0% de 2020, como se muestra a continuación.

COBERTURA DEL BANBIEN MEDIANTE LA RED DE SUCURSALES, 2020



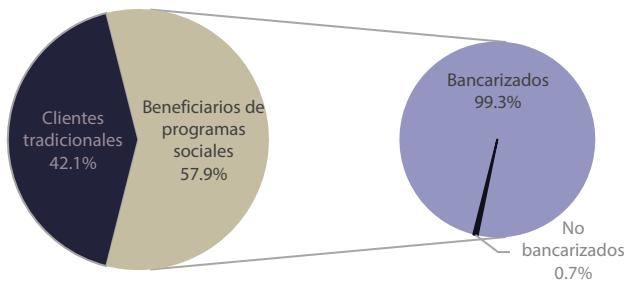
COBERTURA DEL BANBIEN MEDIANTE LA RED DE SUCURSALES, 2024



FUENTE: elaborado por la ASF con información del BANBIEN.

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. En 2024, el BANBIEN atendió a 44,623,983 personas, de las cuales, 29,294,532 (65.6%) fueron mujeres, 15,301,195 (34.3%) fueron hombres y 28,256 (0.1%) no especificaron su género.

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



FUENTE: elaborado por la ASF con información del BANBIEN.



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 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; mientras que los clientes tradicionales aumentaron en promedio anual en 5.9% en el mismo periodo.

Al cierre de 2024, el BANBIEN administró 44,879,392 cuentas de ahorro e inversión con un saldo de 60,183.4 millones de pesos, lo que representó el 4.0% del total captado por la Banca de Desarrollo (1,503,862.3 mdp).

- Atención y convenios

En 2024, el banco recibió 41,662 reclamaciones, de las que 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; asimismo, el BANBIEN determinó que la principal causa de las reclamaciones fue la falta de entrega del efectivo solicitado en los cajeros automáticos, atribuida a fallas técnicas; al respecto, programó mantenimientos preventivos a los cajeros con mayor recurrencia de fallas, a fin de reducir los riesgos.

No obstante, aunque resolvió 41,058 reclamaciones, existieron demoras en su atención, ya que en 5,989 ocurridas en terminales punto de venta, el tiempo de atención fue de hasta 327 días más que los 30 días normados y en 37,980, vinculadas con tarjetas de débito usadas en cajeros automáticos, fue de 184 hasta 319 días más que los 45 y 180 días naturales para transacciones nacionales e internacionales, respectivamente, lo que evidenció la necesidad de implementar mecanismos de control que aseguren el cumplimiento de los plazos de atención.

En el año fiscalizado, el BANBIEN suscribió 13 convenios de colaboración con siete dependencias para la entrega de apoyos de 15 programas sociales federales, en los que estableció cláusulas, principalmente, para la calendarización de las entregas, la conciliación de montos pagados y no pagados, el reintegro de recursos, y la suscripción de convenios modificatorios en caso de realizar algún cambio; además, estableció la elaboración conjunta de acuerdos operativos en los que se definieron plazos para la dispersión de recursos; al respecto, el banco dispuso de tableros de control por proceso y programa; sin embargo, no acreditó mecanismos de supervisión para verificar el cumplimiento de los tiempos de atención acordados.

El banco acreditó que, en 2024, se dispersó un monto de 655,536.2 millones de pesos a 25,835,375 beneficiarios de 14 programas sociales, como se muestra a continuación.

NÚMERO DE BENEFICIARIOS Y MONTO DISPERSADO POR PROGRAMA SOCIAL, 2024

(NÚMERO DE BENEFICIARIOS, MDP Y PORCENTAJE)

Programa social	Beneficiarios	Part. (%)	Monto dispersado	Part. (%)
Total	25,835,375	100.0	655,536.2	100.0
Pensión para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores	12,143,039	47.0	428,991.5	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	88,145.0	13.4
Producción para el Bienestar	2,018,353	7.8	15,290.3	2.3
Pensión para el Bienestar de Personas con Discapacidad Permanente	1,377,010	5.3	26,007.8	4.0
Jóvenes Construyendo el Futuro	489,391	1.9	22,738.5	3.5
Sembrando Vida	445,390	1.7	30,469.2	4.6
Apoyo para el Bienestar de las Niñas y Niños, Hijos de Madres Trabajadoras	242,598	0.9	2,376.5	0.4

Programa social	Beneficiarios	Part. (%)	Monto dispersado	Part. (%)
BIENPESCA	193,176	0.7	1,626.6	0.2
Apoyo para el Bienestar de las Personas en Emergencia Social o Natural	187,592	0.7	7,779.1	1.2
Programa Vivienda Social	72,726	0.3	2,848.4	0.4
La Escuela es Nuestra	69,560	0.3	22,905.3	3.5
La Clínica es Nuestra	11,849	n.s.	6,358.1	1.0

FUENTE: elaborado por la ASF con información del BANBIEN.

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

SIGLAS: Part.: Participación.

n.s.: no significativo.

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% (428,991.5 millones de pesos) del monto 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% (88,145.0 millones de pesos) de los recursos.

El monto dispersado a los beneficiarios se entregó principalmente por medios bancarizados, ya que el 98.2% (643,970.7 millones de pesos) se distribuyó por abono en cuenta vía Tesorería de la Federación y por abono en cuenta vía cuenta concentradora en el BANBIEN.

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



FUENTE: elaborado por la ASF con información del BANBIEN.

Para ocho programas sociales a cargo de la Secretaría de Educación Pública y la Secretaría del Bienestar, se identificó que los apoyos podían entregarse mediante órdenes de pago y abonos en cuenta; al respecto, el BANBIEN notificó a las dependencias su intención de operar exclusivamente el abono en cuenta para eliminar el manejo de efectivo e indicó necesaria la celebración de los convenios de modificación de los acuerdos operativos 2024; no obstante, no los formalizó.

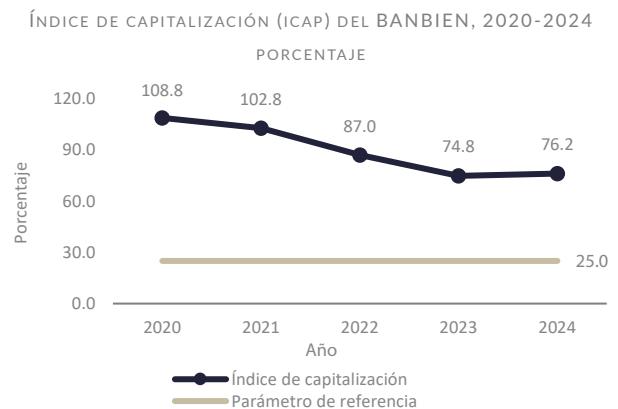
En 2024, el BANBIEN recibió 225 oficios de cinco dependencias relacionados con 13 programas sociales, en los cuales solicitaron, en conjunto, el reintegro de 6,732.8 millones de pesos. En 216 (96.0%) oficios el banco realizó el reintegro a tiempo y en nueve (4.0%) se demoró; además, notificó 179 oficios a las dependencias para reportar la transferencia de los recursos solicitados, de los que 81 (45.3%) fueron dados a conocer oportunamente, 92 (51.4%) con demora y en seis



(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.

- Resultados de los indicadores financieros

En ese año, el BANBIEN normó la elaboración y publicación de sus indicadores financieros en un instrumento normativo contable, pero éste estuvo desactualizado. Además, publicó en su página de internet los resultados trimestrales y anuales de sus indicadores financieros, los estados financieros y sus notas, el reporte con los comentarios y análisis de la administración, y el informe de auditoría externa.



FUENTE: elaborado por la ASF con información del BANBIEN.

Los resultados de los indicadores evidenciaron:

- un índice de capitalización del 76.2%, dos veces más que el 25.0% establecido, lo que aseguró su capacidad para absorber pérdidas; un índice de liquidez del 180.0%, por lo que tuvo la 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 9.0% establecido, que indicó una mejor optimización de sus procesos; 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.

Asimismo, continuó con la cobranza de 2,025 créditos castigados de primer piso y 10 de segundo piso, para los que implementó la cobranza extrajudicial y judicial.

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 observaron debilidades 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.

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 ASF, instruyó:

- acciones de control para definir responsables, la periodicidad y los insumos para la evaluar periódicamente su portafolio de productos y servicios;
- monitorear los tiempos de atención de las reclamaciones, así como para establecer medidas preventivas para aquellas con plazos por vencer o vencidos;
- establecer mecanismos de control para supervisar el cumplimiento de los tiempos acordados en los convenios formalizados con las dependencias;
- gestionar oportunamente los instrumentos contractuales modificatorios, y
- actualizar su normativa para elaborar y publicar indicadores financieros, con lo que se solventó lo observado.