

## **¿Cómo fue el proceso de entrega de tarjetas de débito?**

### **1. ¿Por qué tarjetas de débito?**

Derivado de los desastres ocasionados por los sismos del 7 y 19 de septiembre de 2017, el Presidente de la República instruyó la puesta en marcha de un mecanismo capaz de otorgar apoyos monetarios por vivienda a disposición de las personas afectadas en los estados de Chiapas, Ciudad de México, Guerrero, Estado de México, Morelos, Oaxaca, Puebla y Veracruz.

Por lo anterior, el Gobierno Federal determinó que el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros S.N.C. (BANSEFI) sería el encargado de la entrega de los apoyos durante una reunión realizada el día 21 de septiembre de 2017, ya que es el ente público con experiencia en la distribución masiva de apoyos gubernamentales, además, es la Banca de Desarrollo con mayor presencia territorial y cuenta con una red de corresponsales bancarios que tiene, al día de hoy, más de 4,000 puntos de transaccionalidad bancaria.

Por su vasta experiencia en productos financieros, BANSEFI determinó que una tarjeta de débito ,con limites operativos para reducir los riesgos en beneficio del tarjetahabiente , era la solución óptima para la distribución de apoyos por, entre otras características, el bajo riesgo operativo que presenta, las facilidades de apertura y los límites de depósitos permitidos y descritos en la circular 03/2012 del Banco de México, artículo 14 (<http://www.banxico.org.mx/disposiciones/normativa/circular-3-2012/circular-3-2012-operaciones-i.html>).

### **2. ¿A quién se entregarán las tarjetas?**

Para asegurar que las tarjetas llegarán a las familias o personas realmente afectadas, la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (SEDATU) recopiló la información sobre la población afectada a través de un censo, el cual se realizó de la siguiente forma:

- Despliegue de brigadistas: Personal de SEDATU visitó las zonas afectadas para corroborar visualmente los daños. Una vez corroborado, las personas damnificadas se inscribían de manera voluntaria para recibir el apoyo.
- Acciones interinstitucionales coordinadas: Para el levantamiento de información en campo, para el censo preliminar, se tuvo colaboración por parte del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), Secretaría de Agricultura, Ganadería, Desarrollo Rural, Pesca y Alimentación (SAGARPA), Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) y el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE).

Los resultados del censo fueron entregados a BANSEFI a través de la página del FONDEN.

### **3. ¿Cuáles son los lineamientos que se siguieron para el censo de la población afectada?**

Para agilizar el levantamiento del censo, se establecieron los siguientes lineamientos generales:

- Se entregó un número de folio a las personas afectadas a través de un talón como comprobante. Los folios también se pintaron en alguna pared del domicilio, en los casos que el daño así lo permitiera.
- Se determinó como persona beneficiaria aquella que reside en la vivienda.
- En los casos donde varias unidades familiares vivían en un mismo lote, se determinó como titular a la persona que en el momento del censo se encontrara habitando la vivienda y se entregó un folio único de apoyo económico.
- El apoyo máximo fue bajo el supuesto de que la vivienda tuvo un daño total y que ésta sería demolida.

Una vez realizadas las actualizaciones de información, SEDATU Y BANSEFI obtuvieron la siguiente información

Entidad Federativa	Base de Datos			Daño Parcial		Daño Total	
	Delegaciones / Municipios <sup>1</sup>	Localidades <sup>1</sup>	Beneficiarios Totales Vigentes	#	%	#	%
Oaxaca	104	516	65,083	38,120	59%	26,963	41%
Chiapas	90	1,354	47,008	32,883	70%	14,125	30%
Morelos	33	397	15,800	9,696	61%	6,104	39%
Estado de México	12	203	6,059	3,346	55%	2,713	45%
Guerrero	19	259	3,510	1,443	41%	2,067	59%
Puebla	107	752	28,343	22,704	80%	5,639	20%
Ciudad de México	7	30	5,974	3,623	61%	2,351	39%
Veracruz	4	4	7	5	71%	2	29%
<b>Total</b>	<b>376</b>	<b>3,515</b>	<b>171,784</b>	<b>111,820</b>	<b>65%</b>	<b>59,964</b>	<b>35%</b>

Fuente: Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (BANSEFI). Actualizada al 28 de Abril del 2018.

#### 4. ¿Qué resultados arrojó el censo?

Con el censo se pudo conocer:

- El número de personas que integran el padrón de beneficiarios.
- El número de tarjetas estimadas a entregar a las personas beneficiarias.
- Las condiciones físicas y de accesibilidad de las viviendas.

A partir de los primeros resultados se realizaron adecuaciones al censo debido a que:

- El nombre y/o apellido de las personas beneficiarias era erróneo o estaba mal escrito.
- La persona beneficiaria falleció o migró y no se encontró un familiar que cumpliera con las condiciones para ser sujeto del apoyo.
- Existían predios con más de un folio.
- Existían dos o más titulares por predio.
- Las personas beneficiarias solicitaban el cambio de clasificación de su vivienda de Daño Total a Daño Parcial para evitar que fuera demolida.
- Se cambió la clasificación de daño de la vivienda.
- Había homonimias.

## 5. ¿Cómo se determinó el proceso de entrega de apoyos?

La entrega de las tarjetas se realizaría por municipio a través de una persona oficializadora, quien sería la encargada de llevar personalmente los apoyos a las viviendas y formalizar los contratos de las tarjetas de apoyo. Se estimó que una persona oficializadora podría entregar un promedio de 20 tarjetas diarias, dependiendo de las distancias entre las localidades y las viviendas.

También se instalaron stands de atención en los palacios municipales, y las autoridades locales se encargarían de avisar a la población afectada acerca de las entregas por medio de sistemas de voceo.

El proceso de entrega se organizó con base en:

- Calendarización: La calendarización de los operativos se revisó con representantes de la SEDATU y los presidentes municipales para agilizar las entregas.
- Trabajo en brigadas: Las personas oficializadoras se reunieron en los municipios respectivos para recibir las tarjetas e iniciar las entregas.
- Cooperación interinstitucional y entre niveles de gobierno: Las brigadas estuvieron integradas por representantes de las diferentes instituciones participantes como BANSEFI, SEDATU, las Presidencias Municipales y Seguridad Pública.

La cooperación municipal fue esencial por su conocimiento del territorio y para abrir la puerta con la comunidad y las personas beneficiarias. Por otro lado, la SEDATU orientó al personal oficializador respecto a las ubicaciones de las viviendas afectadas en localidades rurales y marginadas.

## 6. ¿Cómo fue la entrega de las tarjetas?

Al momento de llegar a cada vivienda, el personal oficializador solicitó a las personas beneficiarias su identificación y verificó que los datos correspondieran con la información del kit de entrega.

Si el apoyo estaba en la categoría “Daño Parcial”, y una vez verificada la información, el personal oficializador: i) formalizó los contratos, ii) requisitó la designación de las personas beneficiarias para el seguro de vida que incluye la tarjeta de débito, y iii) entregó las tarjetas a las personas beneficiarias, conforme al tipo de daño indicado por la SEDATU.

Si el apoyo estaba en la categoría “Daño Total”, adicionalmente al contrato y entrega de la Tarjeta FONDEN, se formalizó el contrato FONDEN VIVIENDA, se recabaron las firmas en el Acuse de Recibo de Tarjeta FONDEN VIVIENDA y se entregó la Tarjeta FONDEN VIVIENDA.

Finalmente, el personal oficializador generó el expediente de las personas beneficiarias integrando los documentos en una Aplicación Informática donde localizó a las personas que se encontraban en el padrón, asimismo incluyó por cada entrega, una fotografía de la vivienda donde fuera visible el folio de SEDATU, el titular y la(s) tarjeta(s) entregada(s).

Aproximadamente el 8% del total de las tarjetas no se entregaron en la primera visita a los domicilios de las personas beneficiarias; sin embargo, en una segunda y tercera visita, esto se redujo a un 6%.

Los kits que no fueron entregados se canalizaron a la sucursal más cercana de BANSEFI para que las personas beneficiarias acudan a solicitarla. En caso de que las personas beneficiarias no acudieron a recoger su apoyo, este se regresaba para su resguardo a las oficinas centrales de BANSEFI en la Ciudad de México. Lo anterior, por fines de seguridad y control operativo.

Asimismo, se determinó que las personas beneficiarias por Daño Total recibirían un monto máximo total de 120 mil pesos distribuidos en 4 pagos, y en el caso de Daño Parcial, un pago por un total de 15 mil pesos, como se muestra en el siguiente cuadro.

**Cuadro 2.**  
**Ministraciones por tipo de daño**

Tipo de Daño	Daño Parcial	Daño Total	
		Fonden	Fonden Vivienda
Primera Ministración	15,000	15,000	15,000
Segunda Ministración	-	5,000	45,000
Tercera Ministración	-	5,000	30,000 <sup>1</sup>
Cuarta Ministración	-	5,000	-
<b>Total</b>	<b>\$15,000</b>	<b>\$30,000</b>	<b>\$90,000</b>

<sup>1</sup> Coparticipación a cargo de los estados.

Fuente: Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros (BANSEFI)

## 7. ¿Existen retrasos en la entrega de recursos? ¿Por qué?

Los apoyos distribuidos a las personas beneficiarias están integrados por recursos federales y estatales. Desde el inicio, el comité técnico del FONDEN estableció que a la federación le correspondería aportar el 75% de los recursos y a los estados el 25% restante, con el compromiso de que los estados obtendrían, los recursos que les corresponden, a través de un préstamo otorgado por el FONDEN.

Algunos estados actualmente se encuentran gestionando sus recursos ante el fideicomiso, motivo por el cual no han estado en posibilidades de realizar su aportación. Lo anterior ha generado que BANSEFI no cuente con los recursos financieros necesarios para continuar con la distribución de los apoyos en algunos estados, y en consecuencia, no se han realizado los pagos correspondientes a algunas personas beneficiarias.

Una vez recibidas las aportaciones estatales pendientes, se podrán llevar a cabo los depósitos faltantes. BANSEFI estima contar con los recursos pendientes, para su distribución, a finales del mes de abril del 2018.

Cabe señalar que el estado de Puebla cuenta con un seguro contra sismos adquirido de manera voluntaria, por lo cual no requirió solicitar un préstamo al fideicomiso.

#### **8. ¿Cuáles son los siguientes pasos?**

A partir de esta experiencia, BANSEFI se encuentra elaborando las Reglas de Operación del Servicio de Dispersión de Apoyos para Desastres Naturales con recursos del FONDEN (Producto BANSEFI-FONDEN) para, en caso de futuras emergencias del FONDEN, estar en condiciones de maximizar la entrega de apoyos en tiempo y forma.