

UNIDAD DE INCLUSIÓN FINANCIERA
UNIDAD DE TRANSPARENCIA

OFICIO: UIF-UT-862-2024

ASUNTO: SE INFORMA **INCOMPETENCIA PARCIAL**
SOLICITUD 330002924000338

Ciudad de México, a 22 de octubre de 2024.

ESTIMADA PERSONA SOLICITANTE:

Se hace referencia a la Solicitud de Acceso a la Información con número de folio **330002924000338** ingresada a través del Sistema de Solicitudes de Acceso a la Información (SISAI) de la Plataforma Nacional de Transparencia, en la cual requirió:

“Mi nombre es [REDACTED] y fui designada por mi mamá [REDACTED] como ADULTO AUXILIAR o representante en el Programa para el Bienestar de las Personas Adultas Mayores. Adjunto copia del documento de la Secretaría del Bienestar que me acredita como auxiliar, de mi INE y del INE de mi mamá. Solicito la siguiente información: 1. El proceso o los pasos a seguir para recuperar el dinero (aproximadamente 12,000 pesos) que mi madre tenía en su cuenta de la Pensión del Bienestar a la fecha en que falleció. Cabe precisar que NO me refiero a pagos posteriores a su fallecimiento, sino al DINERO QUE YA ESTABA DEPOSITADO EN SU CUENTA Y QUE NO PUDO RETIRAR por su estado de salud. El dinero en la cuenta es dinero guardado por el banco antes de que mi mamá falleció. 2. El proceso o los pasos a seguir para recibir el apoyo económico de “PAGO DE MARCHA”. En su portal de Internet, la Secretaría del Bienestar dice que “en caso de fallecimiento de la persona beneficiaria, se entregará a su representante o adulto auxiliar registrado en el Programa, por única vez, el Apoyo Económico de Pago de Marcha”. <https://www.gob.mx/bienestar/articulos/que-es-el-pago-de-marcha-262362?idiom=es> Cabe precisar que DESPUÉS QUE FALLECIÓ MI MAMÁ NO HEMOS RECIBIDO PAGO ALGUNO. 3. Quiero el nombre, teléfono y datos de contacto de alguna persona en específica, ya sea en el banco de bienestar o en la secretaría, quien me pueda ayudar en procesar el retiro del dinero de la cuenta de mi mamá. No quiero el contacto general de alguna unidad, porque ya he intentado en comunicarme con las unidades y no contestan. 4. Quiero mencionar que ya fui a la Condusef y se me informó que la condusef no tiene nada que ver con el proceso del retiro de dinero que esta en la cuenta del banco del bienestar. Adjunto esta la respuesta de la condusef en este asunto. 5. Normalmente, si un auxiliar tiene la tarjeta de débito de la beneficiaria/fallecida entonces el auxiliar esta legalmente permitido (tanto por la Secretaría y el Banco) a retirar el dinero de la cuenta por medio de los cajeros. Sin embargo, yo no tengo la tarjeta de débito de mi mamá; la tarjeta fue robada meses antes de que ella falleció, y es la razón se porque existe dinero guardado en su cuenta de Banco. El Banco requería que mi mamá se presentará en persona para hacer los retiros de la cuenta; pero por la salud de mi mamá, ella no pudo presentarse al banco antes de fallecer y quedó dinero de mi mamá guarda en el banco. Entonces necesito saber como puedo retira el dinero de la cuenta sin que yo tenga la tarjeta de débito. O si la tarjeta de débito es necesaria, entonces necesito que que alguien me ayude a procesar una tarjeta nueva. El Banco no me entrega el dinero sin la tarjeta o sin la presencia de mi mamá (ya fallecida), y la secretaría tampoco quiere procesar/entregar una tarjeta nueva porque mi mamá ya falleció. Entonces que pasos tengo



que seguir en este caso para retirar el dinero guardado antes de fallecimiento pero que ahora me corresponde. Si es necesario, como el consiguió tarjeta de débito nuevo sin la presencia de mi mamá". (Sic)

Al respecto, con fundamento en los artículos 136 de la Ley General de Transparencia Acceso a la Información Pública (LGTaip), y 131, primer párrafo de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LFTaip), se le informa que **esta Institución es parcialmente incompetente para atender su requerimiento por lo que refiere a "2. El proceso o los pasos a seguir para recibir el apoyo económico de "PAGO DE MARCHA".** En su portal de Internet, la Secretaría del Bienestar dice que "en caso de fallecimiento de la persona beneficiaria, se entregará a su representante o adulto auxiliar registrado en el Programa, por única vez, el Apoyo Económico de Pago de Marcha". <https://www.gob.mx/bienestar/articulos/que-es-el-pago-de-marcha-262362?idiom=es> Cabe precisar que DESPUÉS QUE FALLECIÓ MI MAMÁ NO HEMOS RECIBIDO PAGO ALGUNO".

Sobre el particular, se hace de su conocimiento que podrá dirigir su solicitud a las dependencias o entidades responsables de ejecutar los programas sociales. Lo anterior en virtud de lo dispuesto en el numeral 4.2.2 Pago de Marcha del Acuerdo por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa Pensión para el Bienestar de la Personas Adultas Mayores para el ejercicio fiscal 2024 publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de diciembre de 2023.

Por lo anteriormente expuesto, se le indica que la información requerida por su persona puede solicitarse en los siguientes vínculos electrónicos:

- https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5713350&fecha=29/12/2023#gsc.tab=0
- <https://www.gob.mx/bienestar>

De manera adicional, se pone a su disposición el enlace electrónico del directorio de las distintas unidades de transparencia:

- https://home.inai.org.mx/?page_id=10497

Finalmente se hace del conocimiento que, en caso de encontrarse insatisfecho con la presente respuesta, le asiste el derecho de impugnarla a través del Recurso de Revisión; lo anterior, con fundamento en el artículo 142 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Sin más por el momento, reciba un cordial saludo.

**ATENTAMENTE
UNIDAD DE TRANSPARENCIA**

DEL BANCO DEL BIENESTAR, S.N.C., I.B.D.