

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

Auditoría De Cumplimiento a Tecnologías de Información y Comunicaciones: 2020-2-06HJO-20-0062-2021

62-GB

***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 2020 considerando lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF.

***Objetivo***

Fiscalizar la gestión financiera de las contrataciones relacionadas con las TIC, su adecuada gobernanza, administración de riesgos, seguridad de la información, continuidad de las operaciones, calidad de datos, desarrollo de aplicaciones y aprovechamiento de los recursos asignados en procesos y funciones, así como comprobar que se realizaron conforme a las disposiciones jurídicas y normativas aplicables.

***Alcance***

	<b>EGRESOS</b>
	Miles de Pesos
Universo Seleccionado	287,474.3
Muestra Auditada	134,727.1
Representatividad de la Muestra	46.9%

El universo seleccionado por 287,474.3 miles de pesos corresponde al monto de los gastos realizados por la Dirección General Adjunta de Tecnología y Operación (DGATyO) del Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., en materia de contratación de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) durante el ejercicio fiscal de 2020; la muestra auditada se integra por los contratos y convenios modificatorios relacionados con la prestación de servicios de fábrica de software, soporte, actualización de licencias y horas de desarrollo de sistemas, con pagos ejercidos por 134,727.1 miles de pesos, que representan el 46.9% del universo seleccionado.

Adicionalmente, la auditoría comprende el análisis presupuestal de la Cuenta Pública de 2020 del Banco del Bienestar en relación con los gastos en materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones. Los recursos objeto de revisión en esta auditoría se encuentran reportados en la Cuenta de la Hacienda Pública Federal del ejercicio 2020, Tomo VII, apartado Información Presupuestaria en el "Estado Analítico del Ejercicio del

Presupuesto de Egresos en Clasificación Económica y por Objeto del Gasto”, correspondiente al Ramo 6 “Hacienda y Crédito Público”.

Asimismo, se identificó que el INFOTEC, Centro de Investigación e Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación, llevó a cabo la contratación de un tercero para la prestación de los servicios de fábrica de software para el Banco del Bienestar, por lo cual dicho contrato y su convenio modificatorio, se integraron al alcance de la presente auditoría.

### ***Antecedentes***

El Banco del Bienestar, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, tiene como misión crear una banca ética y social para hacer efectivo el derecho de acceso al desarrollo, a la inclusión económica, social y financiera, así como garantizar el acceso a los apoyos, pensiones y becas constitucionales, colocándose como el principal dispersor de recursos de programas sociales del gobierno federal

En su carácter de banca social, promueve y facilita el ahorro entre los mexicanos, dentro y fuera del país, así como el acceso al financiamiento de primer y segundo piso de forma equitativa para personas físicas y morales, impulsando así la inclusión financiera, misma que realiza con perspectiva de género y tomando en cuenta a comunidades indígenas. Además, promueve el uso, diseño y fomento de la innovación tecnológica a fin de procurar mejores condiciones financieras y ecosistemas de pago para los mexicanos cuyo acceso a los servicios bancarios es inexistente o se da en condiciones desfavorables; para ello, el Banco del Bienestar tiene presencia en las localidades más distantes y de alta marginación, de manera directa a través de una amplia red de sucursales, y de forma indirecta mediante convenios o alianzas institucionales y comerciales con corresponsales y empresas privadas, así como con cooperativas y cajas de ahorro que forman parte de “L@Red de la Gente”, conformada por las Organizaciones de Ahorro y Crédito Popular reguladas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores. Todo ello con la finalidad de ser “el banco de los mexicanos”.

Durante la fiscalización superior de la Cuenta Pública de 2012, se llevó a cabo en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., hoy Banco del Bienestar, la auditoría número GB-064 con título “Aprovechamiento de Infraestructura y Servicios de las TICs”.

Asimismo, como parte de la fiscalización superior de la Cuenta Pública de 2018, se llevó a cabo la auditoría número 73-GB con título “Gestión Financiera”.

Entre 2016 y 2020, la Dirección General Adjunta de Tecnología y Operación del Banco del Bienestar invirtió 2,870,609.2 miles de pesos de su presupuesto en contrataciones de Tecnologías de Información y Comunicación, integrados de la manera siguiente:

## RECURSOS INVERTIDOS EN CONTRATACIONES DE TIC POR LA DGATyO DEL BANCO DEL BIENESTAR

(Miles de pesos)

Período de inversión	2016	2017	2018	2019	2020	TOTAL
<b>Monto por año</b>	433,977.8	601,598.0	731,069.8	619,474.5	484,489.1	<b>2,870,609.2</b>

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Banco del Bienestar.

NOTA: Estos importes se integran de las partidas de los capítulos 2000, 3000 y 5000 (devengados con recursos propios) y 3000 (con recursos fiscales).

Con base en el análisis de la gestión de las TIC, efectuado mediante procedimientos de auditoría, se evaluaron los mecanismos de control implementados, con el fin de establecer si son suficientes para el cumplimiento de los objetivos de las contrataciones y función de las TIC sujetas de revisión, y para determinar el alcance, naturaleza y muestra de la revisión, se obtuvieron los resultados que se presentan en este informe.

**Resultados****1. Análisis presupuestal**

De acuerdo con el Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal de 2020, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de diciembre de 2019, se estableció que el presupuesto aprobado para el Banco del Bienestar sería de 4,212,479.1 miles de pesos.

A partir del análisis de la información presentada en la Cuenta de la Hacienda Pública Federal del ejercicio de 2020, se identificó que la Dirección General Adjunta de Tecnología y Operación del Banco del Bienestar a través de ampliaciones y reducciones, así como por medio del uso de recursos propios, tuvo un presupuesto ejercido de 484,489.0 miles de pesos en los capítulos con partidas vinculadas con las TIC, de los que 287,474.3 miles de pesos corresponden a recursos relacionados con las contrataciones en materia de TIC, lo que representa el 59.3% del presupuesto, como se muestra a continuación:

RECURSOS EJERCIDOS EN 2020 POR LA DGATyO DEL BANCO DEL BIENESTAR  
(Miles de pesos)

Capítulo	Descripción	Ejercido	Ejercido en contratos de TIC
<b>Recursos propios</b>			
2000	Materiales y Suministros	20.3	-
3000	Servicios Generales	293,090.0	287,474.3
5000	Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles	34,382.6	-
<b>Recursos fiscales</b>			
3000	Servicios Generales	156,996.1	-
<b>TOTAL</b>		<b>484,489.0</b>	<b>287,474.3</b>

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Banco del Bienestar y la publicada por la SHCP.

Los gastos de TIC ejercidos en 2020 por la Dirección General Adjunta de Tecnología y Operación, en materia de contratación, se integraron de la forma siguiente:

INTEGRACIÓN DEL GASTO DE LAS CONTRATACIONES RELACIONADAS CON LAS TIC 2020  
(Miles de pesos)

Capítulo / Partida Presupuestaria	Subpartida	Descripción	Presupuesto Ejercido
<b>3000</b>		<b>Servicios Generales</b>	
3100	319010	Servicios integrales de telecomunicación	33,769.8
3100	319040	Servicios integrales de infraestructura de cómputo	89,188.4
3200	323010	Arrendamiento de equipo y bienes informáticos	49,215.8
3300	333010	Servicios de desarrollo de aplicaciones informáticas	78,986.8
3300	333040	Servicios de mantenimiento de aplicaciones informáticas	36,313.5
<b>TOTAL:</b>			<b>287,474.3</b>

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Banco del Bienestar.

Del total ejercido en 2020 por 287,474.3 miles de pesos en contrataciones de TIC, se seleccionó una muestra de siete contratos y nueve convenios modificatorios con un monto pagado por 134,727.1 miles de pesos, que representan el 46.9% del universo y se integran de la manera siguiente:

MUESTRA DE CONTRATOS EJERCIDOS DURANTE 2020  
(Miles de pesos)

Contrato / Convenio	Proveedor	Objeto del Contrato	Vigencia		Monto Mínimo	Monto Máximo	Ejercido 2020
			De	Al			
DJN-SCOF-1C.10-06-I-2019-009		Servicio de fábrica de Software para el Desarrollo de Proyectos Punta-Punta y soporte operativo de los sistemas de información.	14/06/2019	30/09/2019	139,834.8	157,738.3	
Primer Convenio Modificatorio	INFOTEC, Centro de Investigación e Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación	Ampliar la vigencia del contrato al 31 de diciembre de 2019.	01/10/2019	31/12/2019	-	-	
Segundo Convenio Modificatorio		Ampliar la vigencia del contrato al 31 de marzo de 2020.	01/01/2020	31/03/2020	-	-	92,603.5
Tercer Convenio Modificatorio		Ampliar la vigencia del contrato al 31 de diciembre de 2020 y modificar el lugar de la prestación de los servicios, así como los términos señalados en la justificación descrita en el inciso F) del apartado de Antecedentes del Anexo Técnico	01/04/2020	31/12/2020	-	-	

## MUESTRA DE CONTRATOS EJERCIDOS DURANTE 2020

(Miles de pesos)

Contrato / Convenio	Proveedor	Objeto del Contrato	Vigencia		Monto Mínimo	Monto Máximo	Ejercido 2020
			De	Al			
DJN-SCOF-1C.10-06-2019-095		Servicio de mantenimiento y soporte 2019 de los sistemas Enlace-Karpay®, Orquestador y Enlace Sice®.	01/07/2019	31/12/2019	-	5,456.2	
Primer Convenio Modificatorio	Estrategia Integral en Soluciones, S.A. de C.V.	Incrementar el monto del contrato en 545.6 miles de pesos, equivalente al 10.0% del valor del mismo y ampliar la vigencia al 31 de enero de 2020.	01/01/2020	31/01/2020	-	6,001.8	2,000.6
Segundo Convenio Modificatorio		Incrementar el monto del contrato en 545.6 miles de pesos, equivalente al 10.0% del valor del mismo y ampliar la vigencia al 29 de febrero de 2020.	01/02/2020	29/02/2020	-	6,547.4	
DJN-SCOF-1C.10-06-2020-044	Estrategia Integral en Soluciones, S.A. de C.V.	Servicio de mantenimiento y soporte de los sistemas Enlace-Karpay®, Orquestador y Enlace Sice®.	16/05/2020	31/12/2020	4,004.7	4,367.1	2,907.0
DJN-SCOF-1C.10-06-2019-096		Servicio de Mantenimiento y Soporte de los sistemas IKOS-NET e IKOS-CASH.	01/07/2019	31/12/2019	-	4,201.1	
Primer Convenio Modificatorio	APESA SOFTWARE, S.C.	Incrementar el monto máximo del contrato en 420.1 miles de pesos, equivalente al 10.0% del valor del mismo y ampliar la vigencia al 31 de enero de 2020.	01/01/2020	31/01/2020	-	4,621.2	1,540.4
Segundo Convenio Modificatorio		Incrementar el monto máximo del contrato en 420.1 miles de pesos, equivalente al 10.0% del valor del contrato y ampliar la vigencia al 29 de febrero de 2020.2	01/02/2020	29/02/2020	-	5,041.3	
DJN-SCOF-1C.10-06-2020-042	APESA SOFTWARE, S.C.	Servicio de Mantenimiento y Soporte de los sistemas IKOS-NET e IKOS-CASH.	16/05/2020	31/12/2020	-	3,308.3	2,867.2
DJN-SCOF-1C.10-06-2019-098		Servicios Tecnológicos de soporte y mantenimiento a la plataforma de medios electrónicos de pago y actualización de licencias SIA-SAT MEBONE 2019 así como horas de desarrollo y/o modificaciones al código SIA-SAT MEBONE.	09/07/2019	31/12/2019	24,116.1	28,466.1	
Primer Convenio Modificatorio	TECNOCOM Telefonía y Redes de México, S.A. de C.V.	Incrementar el monto máximo del contrato en 949.2 miles de pesos, equivalente al 3.3% del valor del mismo y ampliar la vigencia al 31 de enero de 2020.	01/01/2020	31/01/2020	-	29,415.3	7,957.1
Segundo Convenio Modificatorio		Incrementar el monto máximo del contrato en 949.2 miles de pesos, equivalente al 3.3% del valor del mismo y ampliar la vigencia al 29 de febrero de 2020.	01/02/2020	29/02/2020	-	30,364.5	

MUESTRA DE CONTRATOS EJERCIDOS DURANTE 2020

(Miles de pesos)

Contrato / Convenio	Proveedor	Objeto del Contrato	Vigencia		Monto Mínimo	Monto Máximo	Ejercido 2020
			De	Al			
DJN-SCOF-1C.10- 06-2020-043	TECNOCOM Telefonía y Redes de México, S.A. de C.V.	Servicios Tecnológicos de soporte y mantenimiento de la plataforma de medios electrónicos de pago SIA-SAT MEBONE 2020	16/05/2020	31/12/2020	28,019.4	51,996.6	24,851.3
<b>TOTAL</b>					<b>200,176.0</b>	<b>259,363.5</b>	<b>134,727.1</b>

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Banco del Bienestar.

Se verificó que los pagos fueran reconocidos en las partidas presupuestarias correspondientes y se identificó lo siguiente:

- El Banco no proporcionó evidencia de los estados de cuenta, transferencias bancarias o comprobantes de Cuentas por Liquidar Certificadas (CLC) correspondientes a los pagos efectuados por los servicios y que permitieran acreditar la procedencia de los recursos utilizados y su fecha de aplicación.
- Las facturas emitidas por los distintos proveedores son superiores en 7,222.9 miles de pesos, respecto a los pagos registrados en la Cuenta Pública por los servicios proporcionados.

Por lo anterior, se concluye que el Banco realizó un incorrecto registro de los recursos erogados en la Cuenta Pública, en contravención de los artículos 16, 17, 18 y 19 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental (LGCG).

El análisis de los contratos de la muestra se presenta en los resultados subsecuentes.

2020-2-06HJO-20-0062-01-001 **Recomendación**

Para que el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., implemente acciones y controles que le permitan verificar y alinear las cuentas contables a las partidas presupuestales que correspondan a los servicios de los contratos adjudicados en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, conforme a la definición establecida en el Clasificador por Objeto del Gasto; asimismo, que valide que los pagos realizados y las deductivas aplicadas en contrataciones en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones se integren en las partidas presupuestales que correspondan, con la finalidad de facilitar la identificación de los gastos y presentar correctamente su integración en la Cuenta Pública.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

2020-9-06HJO-20-0062-08-001                    **Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

La Auditoría Superior de la Federación emite la Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria para que el Órgano Interno de Control en el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., o su equivalente realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente por las irregularidades de los servidores públicos que, en su gestión, no validaron el registro correcto de las cuentas contables en las partidas presupuestales relacionadas con los contratos en materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones; asimismo, que no realizaron una adecuada integración de los pagos por dichos contratos en las partidas presupuestales correspondientes, toda vez que se identificaron pagos y deductivas que no fueron registrados en las partidas respectivas, en incumplimiento de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, artículos 16, 17, 18 y 19.

**2. Contrato número DJN-SCOF-1C.10-06-I-2019-009 “Servicios de Fábrica de Software para el Desarrollo de Proyectos Punta-Punta y Soporte Operativo de Sistemas de Información de BANSEFI”**

Con la revisión del contrato abierto número DJN-SCOF-1C.10-06-I-2019-009, celebrado con el INFOTEC, Centro de Investigación e Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación, mediante el procedimiento de adjudicación directa, con fundamento en los artículos 1º, quinto párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP) y 4, párrafos primero y segundo, de su Reglamento (RLAASSP), con el objeto de prestar los "Servicios de fábrica de software para el desarrollo de proyectos Punta-Punta y soporte operativo de sistemas de información de BANSEFI", con vigencia del 14 de junio de 2019 al 30 de septiembre de 2019, por un monto mínimo total de 139,834.8 miles de pesos y un máximo total de 157,738.3 miles de pesos, se identificó lo siguiente:

- El 24 de septiembre de 2019 se suscribió el primer convenio modificatorio para ampliar la vigencia al 31 de diciembre de 2019.
- El 29 de noviembre de 2019 se suscribió el segundo convenio modificatorio para ampliar la vigencia al 31 de marzo de 2020.
- El 27 de marzo de 2020 se suscribió el tercer convenio modificatorio para ampliar la vigencia al 31 de diciembre de 2020 y modificar la descripción general del componente “B-Servicio Especializado”, la cotización de servicios y el “Inventario de Aplicaciones, Proyectos e Iniciativas” del Anexo Técnico.

## **Alcance**

El contrato consistió en proveer los "Servicios de fábrica de software para el desarrollo de proyectos Punta-Punta y soporte operativo de sistemas de información de BANSEFI", los cuales se conformaron de dos componentes:

- **Servicios Administrados de Desarrollo de Aplicaciones:** proyectos punta a punta que contemplaron actividades de gestión de proyectos, análisis y diseño de soluciones, construcción de soluciones, pruebas e implementación de soluciones, arquitectura técnica de aplicaciones, arquitectura técnica de datos, documentación de los sistemas de información y transferencia de conocimiento de las aplicaciones que se soliciten por el Banco del Bienestar bajo el marco normativo del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información (MAAGTIC-SI).
- **Servicio Especializado:** actividades ejecutadas por especialistas, que incluyeron documentadores, analistas de negocio y procesos, en aplicaciones comerciales, consultores de TI y en aplicaciones financieras.

Entre las aplicaciones consideradas dentro del alcance del contrato se encuentra el sistema Temenos Core Banking (TCB), que es un sistema de core bancario utilizado por el Banco del Bienestar y las Entidades de Ahorro y Crédito Popular (EACPs) asociadas, mediante el cual se realizan las operaciones bancarias y contables de las instituciones.

## **Proceso de contratación**

### **Investigación de mercado**

- Las fuentes de información utilizadas para la investigación de mercado de fecha 10 de junio de 2019, no se encuentran documentadas de forma completa y clara y no especifican cómo se seleccionaron a los posibles prestadores del servicio; lo anterior, debido a que para la segunda fuente de investigación no se identificó el tipo de búsqueda realizado ni se proporcionó evidencia de la consulta a organismos especializados, proveedores, distribuidores o comercializadores del ramo.
- El documento de investigación de mercado no especifica a cuantas empresas se les solicitó el envío de su cotización para la prestación del servicio requerido; adicionalmente, el Banco no proporcionó el oficio de solicitud de cotización ni la respuesta correspondiente al participante "Universidad Autónoma de Nuevo León".
- No se proporcionó información adicional o evidencia que soporte la selección del INFOTEC ni que explique la búsqueda realizada o los criterios utilizados para considerarlo como un posible proveedor de los servicios; adicionalmente, el Banco no proporcionó información que justificara la decisión de descartar a los demás participantes.



### **Estudio de factibilidad y costo beneficio**

- El documento del estudio de factibilidad, de fecha 29 de marzo de 2019, fue elaborado de manera previa a la ejecución de la investigación de mercado, por lo que no se contaba con la totalidad de las cotizaciones enviadas por los participantes para su elaboración; adicionalmente, en dicho documento no se consideró al proveedor INFOTEC, el cual fue seleccionado para la prestación de los servicios.
- El documento del estudio costo beneficio no cuenta con fecha de elaboración, así como cargo y firma de los servidores públicos responsables de elaborarlo; tampoco incluye logotipos del Banco ni se menciona al participante INFOTEC.
- En el estudio costo beneficio proporcionado, se identificó que la propuesta de adjudicación directa se realizó al amparo del artículo 41, fracción III de la LAASSP; sin embargo, la contratación se realizó con un ente público al amparo del artículo 1° de la LAASSP y no se justificó dicho cambio.

Por lo anterior, se concluye que la adjudicación directa al proveedor seleccionado no está justificada y que el proceso de contratación no cumple con los criterios de eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez, toda vez que el proceso de contratación presenta deficiencias al no integrar un estudio de mercado con las pruebas que amparen las consultas realizadas y los criterios utilizados para determinar que los prestadores de servicios que participaron podían cumplir con los requerimientos del Banco, así como tener capacidad humana, financiera y tecnológica; tampoco se integró el total de las cotizaciones mencionadas en la investigación; adicionalmente, el documento del estudio costo-beneficio no cuenta con fecha de elaboración, cargo y firma de los servidores públicos responsables de elaborarlo.

### **Pagos**

Existe una diferencia de 2,574.5 miles de pesos entre los pagos reportados en la Cuenta Pública de 2020 por 92,603.5 miles de pesos y la facturación relacionada con el contrato y sus tres convenios modificatorios por 90,028.9 miles de pesos.

- Se aplicaron deductivas por 10,239.5 miles de pesos; sin embargo, las notas de crédito relacionadas no fueron registradas en la partida presupuestaria correspondiente.
- El Banco no proporcionó estados de cuenta, transferencias bancarias, comprobantes de CLC o evidencia correspondiente a los pagos efectuados por los servicios proporcionados, que permitieran verificar la procedencia de los recursos utilizados y su fecha de aplicación.
- El Banco no proporcionó el auxiliar de la partida presupuestal 392025 "Otros impuestos y derechos", por lo que no se acreditó la integración del Impuesto al Valor Agregado (IVA) para el contrato durante el ejercicio de 2020.

- El Banco no acreditó los mecanismos utilizados para el cálculo y autorización de las deductivas aplicadas durante el ejercicio de 2020, así como para la comunicación y aceptación de las mismas por el proveedor.

#### **Cumplimiento técnico y funcional de los servicios y entregables establecidos**

- La Dirección General Adjunta de Tecnología y Operación del Banco no ejecutó acciones con la finalidad de validar la certificación CMMI-DEV Nivel 3 solicitada al proveedor en el anexo técnico del contrato.
- En relación con las órdenes de trabajo solicitadas al INFOTEC durante el ejercicio de 2020, se proporcionó un listado con 3,542 solicitudes realizadas por el Banco; sin embargo, no se proporcionó evidencia relacionada con la extracción de dicho listado que permitiera garantizar la totalidad y la confiabilidad de la información que contiene; adicionalmente, se detectaron ocho órdenes de trabajo cuyo número de identificación se encuentra duplicado.
- Existen 1,884 órdenes trabajo correspondientes al ejercicio de 2020 con estado de atención “En proceso” y por las que el Banco no aplicó deductivas o penalización por la falta de atención; asimismo, no se proporcionó la información relacionada con los perfiles, esfuerzo y costo de las mismas, por lo que no es posible realizar la estimación de deductivas o penalizaciones al respecto.
- El tercer convenio modificatorio, celebrado el 27 de marzo de 2020, incluyó eliminar del alcance del Anexo Técnico los perfiles, especialistas y soporte relacionados con el sistema TCB; sin embargo, después de esa fecha, se generaron 2,763 órdenes de trabajo correspondientes a procesos masivos, extracciones puntuales y automatizadas, así como mantenimientos correctivos, normativos y evolutivos sobre dicho sistema.
- Se identificaron 3,501 órdenes de trabajo (98.8% del total) que se vinculan con la ejecución de actividades relacionadas con funciones básicas del sistema TCB, como son dispersiones en cuentas, extracción de información, generación de reportes, y cierres, entre otras actividades; adicionalmente, se incluyeron diversas solicitudes de mantenimiento correctivo, por lo que se presume que el sistema no cumple con las necesidades y capacidades requeridas para soportar las operaciones actuales del Banco; sin embargo, este sistema seguía operando a la fecha de la auditoría (noviembre de 2021).

#### **Implementación del Sistema de Core Bancario MIFOS I/O**

Con la finalidad de sustituir al sistema TCB, a partir de enero de 2020, el Banco del Bienestar y su proveedor INFOTEC llevaron a cabo actividades para la implementación del sistema Mifos I/O, el cual es un sistema de core bancario de código abierto enfocado en productos de crédito, ahorro e inversión. En la revisión de dichas actividades, se identificó lo siguiente:

- La Dirección General Adjunta de Tecnología y Operación del Banco no acreditó la implementación y puesta en marcha del sistema Mifos I/O; adicionalmente, desconoce el estado de dicha implementación y si se realizó la instalación del aplicativo en ambiente productivo, tampoco cuenta con el código fuente, instaladores o documentación de los desarrollos que se llevaron a cabo para el proyecto por el cual se estiman pagos por 47,393.8 miles de pesos.

Lo anterior incumplió lo establecido en las actividades APRO 1 “Generar lista de verificación de obligaciones”, APRO 2 “Monitorear el avance y desempeño del proveedor” y APRO 3 “Apoyo para la verificación del cumplimiento de las obligaciones de los contratos” del proceso III.B “Administración de Proveedores (APRO)” del Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información; en las cláusulas Primera, Quinta, Sexta, Séptima y Vigésima primera del contrato; y en el objetivo, funciones 5, 6, 11 y 12 del numeral 1.5.2 “Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas” y objetivo y función 7 del numeral 1.5.2.1 “Subdirección de Desarrollo y Mantenimiento de Software” del Manual General de Organización del Banco del Bienestar.

- Para siete órdenes de trabajo relacionadas con el proyecto, se consideró la participación de perfiles de desarrollo; sin embargo, el proveedor INFOTEC no realizó actividades de desarrollo toda vez que adquirió dichos servicios con un tercero, como se documenta en el resultado número 3 del presente informe.
- Para una orden de trabajo de fecha 3 de junio de 2020, se incluyó el perfil “Analista Técnico en Parametrización, Migración y Nuevos Productos TCB” en la estimación; sin embargo, como parte del Tercer Convenio Modificatorio dicho perfil ya había sido eliminado.
- Para una orden de trabajo de fecha 25 de septiembre de 2020, no se proporcionó la estimación correspondiente, por lo cual no es posible determinar los perfiles participantes y el esfuerzo requerido.
- No se definió y formalizó un procedimiento, que estableciera la documentación requerida, para la recepción de los entregables relacionados con las órdenes de trabajo del proyecto de implementación del sistema Mifos I/O, toda vez que para siete de las ocho órdenes no se proporcionó acta o carta de entrega-recepción y para la orden restante el acta proporcionada no cuenta con las firmas del personal correspondiente.

Por lo anterior, se concluye que existieron deficiencias en la supervisión del contrato, toda vez que su administrador no llevó a cabo acciones para dar seguimiento y verificar el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidos en el contrato y en su anexo técnico, en consecuencia, se presume un probable daño o perjuicio o ambos, a la Hacienda Pública Federal o al patrimonio del Banco del Bienestar por 47,393.8 miles de pesos por un core bancario que no fue implementado y cuya situación actual es desconocida por el personal del Banco.

**2020-2-06HJO-20-0062-01-002 Recomendación**

Para que el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., lleve a cabo las acciones que le permitan robustecer los controles necesarios para que el expediente del proceso de contratación incluya una amplia y clara investigación de mercado, en la que se integren los documentos de las cotizaciones, las respuestas de los posibles proveedores, y la documentación del proveedor ganador, con objeto de garantizar contrataciones que cumplan en términos de eficiencia, eficacia, economía, transparencia, honradez e imparcialidad.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

**2020-2-06HJO-20-0062-01-003 Recomendación**

Para que el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., lleve a cabo las acciones necesarias para fortalecer los controles de supervisión y validación que le permitan verificar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de los contratos relacionados con servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones, con la finalidad de asegurar que se proporcionan en su totalidad y que éstos cumplen los requerimientos y necesidades del Banco; asimismo, que refuerce los procesos de elaboración, revisión y suscripción de contratos para que incluyan el detalle pormenorizado de los niveles de servicio requeridos para todos entregables, así como la aplicación de deductivas y penalizaciones asociadas a su incumplimiento.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

**2020-9-06HJO-20-0062-08-002 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

La Auditoría Superior de la Federación emite la Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria para que el Órgano Interno de Control en el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., o su equivalente realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente por las irregularidades de los servidores públicos que, en su gestión, no ejecutaron procesos de contratación con base en los criterios de eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez, toda vez que los procesos de contratación en materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones presentan deficiencias al no integrar estudios de mercado con las pruebas que amparen las consultas realizadas y los criterios utilizados para determinar que los prestadores de servicios que participaron podían cumplir con los requerimientos del Banco; adicionalmente, los expedientes de contratación se encuentran incompletos, presentan deficiencias en la calidad de los documentos que los integran y algunos de ellos carecen de

firmas del personal responsable de su elaboración, en incumplimiento de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 134; de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, artículos 12, 24 y 26, párrafo Sexto; del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, artículos 10, 28, 29 y 30; del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, puntos 1, 2 y 3, y numerales 4.2.1.1.10, 4.2.4.1.1; y de los Lineamientos para la aplicación y seguimiento de las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal, numeral 32.

#### 2020-2-06HJO-20-0062-06-001 **Pliego de Observaciones**

Se presume un probable daño o perjuicio, o ambos, a la Hacienda Pública Federal o al patrimonio del Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., por un monto de 47,393,829.64 pesos (cuarenta y siete millones trescientos noventa y tres mil ochocientos veintinueve pesos 64/100 M.N.), por los pagos realizados por concepto del desarrollo e instalación de un nuevo sistema de core bancario, el cual no fue implementado y cuya situación actual es desconocida por el personal del Banco, en incumplimiento del Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información, proceso III.B Administración de Proveedores, actividades APRO 1, APRO 2 y APRO 3; del Contrato DJN-SCOF-1C.10-06-I-2019-009, cláusulas Primera, Quinta, Sexta, Séptima y Vigésima primera; y del Manual General de Organización del Banco del Bienestar, numeral 1.5.2, objetivo y funciones 5, 6, 11 y 12 y numeral 1.5.2.1, objetivo y función 7.

#### **Causa Raíz Probable de la Irregularidad**

Falta supervisión y control en el seguimiento de entrega de servicios por parte del proveedor.

**La(s) acción(es) vinculada(s) a este resultado se presenta(n) en el(los) resultado(s) con su(s) respectiva(s) acción(es) que se enlista(n) a continuación:**

Resultado 1 - Acción 2020-2-06HJO-20-0062-01-001

#### **3. Contrato AD/01/01/2020 “Servicio de implementación de plataforma tecnológica de Core Bancario” celebrado por el INFOTEC, Centro de Investigación e Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación para la prestación de servicios al Banco del Bienestar**

Como resultado de la revisión del contrato número AD/01/01/2020, celebrado entre el INFOTEC Centro de Investigación e Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación y Fintechendo. S.A. de C.V., mediante el procedimiento de adjudicación directa, con fundamento en los artículos 25, 26, fracción III, y 41, fracción I, de la Ley de

Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), con objeto de prestar el "Servicio de implementación de Plataforma Tecnológica de Core Bancario" para el Banco del Bienestar, con vigencia del 16 de enero al 31 de marzo de 2020, por un monto de 72,516.2 miles de pesos, se identificó lo siguiente:

- El 25 de marzo de 2020 se celebró el primer convenio modificatorio con la finalidad de ampliar la vigencia al 31 de diciembre de 2020.
- Durante el ejercicio de 2020, se realizaron pagos por 17,106.0 miles de pesos.

### **Alcance**

El "Servicio de implementación de plataforma tecnológica de Core Bancario" se integró por dos componentes, los cuales debieron ser operados de acuerdo con el Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información (MAAGTIC-SI):

- Componente 1. Servicios especializados para instalar y configurar un Core Bancario de código abierto MIFOS I/O cumpliendo con los estándares requeridos para la operación de productos financieros para el Banco del Bienestar.
- Componente 2. Servicios de soporte e instalación de parches necesarios para cumplir con los requerimientos de ciberseguridad solicitados por el INFOTEC, con la finalidad de mantener actualizadas las funcionalidades del Core Bancario.

### **Proceso de contratación**

#### **Investigación de mercado**

- Las fuentes de información utilizadas para la investigación de mercado de fecha 8 de enero de 2020, no se encuentran documentadas de forma completa y clara y no especifican cómo se seleccionaron a los posibles prestadores del servicio; lo anterior, debido a que para la segunda fuente de investigación no se identificó el tipo de búsqueda realizada ni se proporcionó evidencia de la consulta a organismos especializados, proveedores, distribuidores o comercializadores del ramo; tampoco se proporcionó evidencia de que los participantes contaban con certificaciones y experiencia comprobable en la implementación del software Mifos, ni de la forma de corroborar, previo a la solicitud de cotizaciones, que los participantes contaban con los recursos necesarios para cubrir los requerimientos del Banco del Bienestar.
- No se consideró llevar a cabo un procedimiento de licitación pública de carácter internacional que permitiera la participación de más proveedores que pudieran brindar los servicios solicitados.

Por lo anterior, se concluye que no está justificada la adjudicación directa al proveedor seleccionado y que el proceso de contratación no cumple con los criterios de eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez, toda vez que el proceso de contratación presenta deficiencias al no integrar un estudio de mercado con las pruebas que amparen las consultas realizadas y criterios utilizados para determinar que los participantes podían cumplir con el servicio requerido, así como tener capacidad humana, financiera, tecnológica, experiencia y los currículums empresariales comprobables.

### **Pagos**

- Las facturas proporcionadas no cuentan con elementos que permitan relacionarlas con los órdenes de trabajo, así como con el monto de los perfiles aplicados en cada orden; por lo que no es posible asegurar que los montos pagados por factura corresponden a los órdenes ejecutados y a los servicios proporcionados.
- Para tres facturas no se proporcionaron los oficios de “Envío de factura”.
- El INFOTEC no proporcionó las facturas correspondientes a los servicios prestados durante los meses de agosto a diciembre de 2020, así como evidencia de la comprobación de los pagos realizados ni oficios de validación y autorización de los mismos.

### **Cumplimiento técnico y funcional de los servicios y entregables establecidos**

- El proveedor no proporcionó un plan de trabajo que incluyera las actividades y tiempos para cumplir con los requerimientos definidos en el contrato, en incumplimiento de lo especificado en el Anexo Técnico; adicionalmente, el contrato no establece penalizaciones o deductivas al respecto.
- El proveedor no proporcionó su currículum empresarial, ni la documentación probatoria que lo acredite como “Partner Gold” (socio oro) por parte de la “Mifos Initiative” (Iniciativa Mifos); tampoco proporcionó evidencia de al menos tres implementaciones exitosas de la herramienta de Core Bancario MIFOS I/O como se requirió en el Anexo Técnico del contrato.
- El INFOTEC no acreditó que el personal del proveedor que participó en la prestación del servicio contaba con el perfil requerido en materia de experiencia, estudios y certificaciones.

De acuerdo con la documentación proporcionada por el INFOTEC, las actividades del contrato se llevaron a cabo mediante ocho órdenes de servicio, en las cuales se observó lo siguiente:

- El INFOTEC realizó pagos al proveedor Fintecheando por 17,106.0 miles de pesos correspondientes al periodo de marzo a julio de 2020 por concepto de adquisición,

adecuación, instalación, mantenimiento y soporte del sistema de core bancario Mifos I/O para al Banco del Bienestar; sin embargo, como se documentó en resultado número 2 del presente informe, la Dirección General Adjunta de Tecnología y Operación (DGATyO) del Banco no acreditó la implementación y puesta en marcha de dicho sistema y desconoce el estado de dicho proyecto y si se llevó a cabo la instalación del aplicativo; tampoco cuenta con el código fuente, instaladores o documentación de los desarrollos que se llevaron a cabo. Adicionalmente, el INFOTEC no proporcionó información de los pagos por el servicio de agosto a diciembre de 2020, por lo que el monto calculado podría ser superior.

Lo anterior incumplió lo establecido en las actividades APRO 1 “Generar lista de verificación de obligaciones”, APRO 2 “Monitorear el avance y desempeño del proveedor” y APRO 3 “Apoyo para la verificación del cumplimiento de las obligaciones de los contratos” del proceso III.B “Administración de Proveedores (APRO)” del Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información; y en las cláusulas Primera, Cuarta y Décima primera del contrato.

- Para siete órdenes de servicio no se proporcionaron los entregables acordados, así como las estimaciones correspondientes, por lo que se desconocen los perfiles, esfuerzo y costo de las mismas; lo anterior, no permite realizar la estimación de deductivas o penalizaciones no aplicadas.
- No se proporcionó evidencia de la prestación del componente 2 del servicio “Soporte y mantenimiento al core bancario de código abierto MIFOS IO”, así como de la transferencia de conocimiento, en incumplimiento de lo establecido en el anexo técnico.

Por lo anterior, se concluye que existieron deficiencias en la supervisión del contrato, toda vez que su administrador no llevó a cabo acciones para dar seguimiento y verificar el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidos en el contrato y en su anexo técnico; en consecuencia, se presume un probable daño o perjuicio o ambos, a la Hacienda Pública Federal o al patrimonio del INFOTEC por 17,106.0 miles de pesos, correspondientes a la totalidad de los pagos realizados durante el ejercicio de 2020 por un sistema de core bancario que no fue implementado.

#### 2020-3-3891M-20-0062-01-001 **Recomendación**

Para que INFOTEC Centro de Investigación e Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación lleve a cabo las acciones necesarias para robustecer los controles que le permitan asegurar que el expediente del proceso de contratación incluya una amplia y clara investigación de mercado, en la que se integren los documentos de las cotizaciones, las respuestas de los posibles proveedores, y la documentación del proveedor ganador, con objeto de garantizar contrataciones que cumplan en términos de eficiencia, eficacia, economía, transparencia, honradez e imparcialidad.



Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

**2020-3-3891M-20-0062-01-002 Recomendación**

Para que INFOTEC Centro de Investigación e Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación implemente los controles necesarios que le permitan validar que los pagos realizados en contrataciones en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones se encuentran soportados con la documentación completa que permita acreditar la integración de los servicios devengados y su cobro, con la finalidad de facilitar la identificación de los gastos y presentar oportuna y correctamente su integración en la Cuenta Pública.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

**2020-3-3891M-20-0062-01-003 Recomendación**

Para que INFOTEC Centro de Investigación e Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación fortalezca los controles de supervisión y validación que le permitan verificar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de los contratos relacionados con servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones, con la finalidad de asegurar que se proporcionan en su totalidad y que éstos cumplen con sus requerimientos y necesidades; adicionalmente, que refuerce los procesos de elaboración, revisión y suscripción de contratos para que éstos incluyan el detalle pormenorizado de los niveles de servicio requeridos para todos los entregables, así como la aplicación de deductivas y penalizaciones asociadas a su incumplimiento.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

**2020-3-3891M-20-0062-06-001 Pliego de Observaciones**

Se presume un probable daño o perjuicio, o ambos, a la Hacienda Pública Federal o al patrimonio de INFOTEC Centro de Investigación e Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación por un monto de 17,105,987.39 pesos (diecisiete millones ciento cinco mil novecientos ochenta y siete pesos 39/100 M.N.), por los pagos realizados por concepto de la adquisición, adecuación e instalación del sistema de core bancario Mifos I/O para el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., que no fue implementado y cuyo estatus

actual es desconocido por el personal del Banco, en incumplimiento del Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información, proceso III.B Administración de Proveedores, actividades APRO 1, APRO 2 y APRO 3; y del Contrato AD/01/01/2020, cláusulas Primera, Cuarta y Décima primera.

**Causa Raíz Probable de la Irregularidad**

Falta supervisión y control en el seguimiento de entrega de servicios por parte del proveedor.

**4. Contratos números DJN-SCOF-1C.10-06-2019-095 y DJN-SCOF-1C.10-06-2020-044 “Servicio de Mantenimiento y Soporte de los Sistemas Enlace-KARPAY®, Orquestador y Enlace-SICE®”**

Durante 2020, estuvieron vigentes dos contratos con el objeto de proporcionar el “Servicio de Mantenimiento y Soporte de los Sistemas Enlace-KARPAY®, Orquestador y Enlace-SICE®” al Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D.; dichos contratos fueron celebrados mediante el procedimiento de adjudicación directa al amparo de los artículos 40 y 41, fracción I, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP) y los correlativos de su Reglamento. El detalle de éstos se muestra a continuación:

Contrato	Objetivo	Vigencia	Monto (Miles de Pesos)	Ejercido 2020 (Miles de Pesos)
DJN-SCOF-1C.10-06-2019-095	Servicio de Mantenimiento y Soporte de los Sistemas Enlace-KARPAY®, Orquestador y Enlace-SICE®	Del 1 de julio de 2019 al 29 de febrero de 2020	6,547.4	2,000.6
DJN-SCOF-1C.10-06-2020-044	Servicio de Mantenimiento y Soporte de los Sistemas Enlace-KARPAY®, Orquestador y Enlace-SICE®	Del 16 de mayo al 31 de diciembre de 2020	Mínimo: 4,004.7 Máximo: 4,367.1	2,907.0

- Enlace-KARPAY® es un aplicativo que contiene el protocolo del Sistema de Pagos Interbancarios (SPEI) para realizar envíos y recepciones de órdenes de pago de y hacia otras instituciones financieras.
- Enlace-SICE® es un aplicativo que contiene el protocolo del Comprobante Electrónico de Pago (CEP) para enviar las Confirmaciones de Abono (COA) para el cumplimiento de las reglas del SPEI descritas en la Circular 14/2017 del Banco de México (BANXICO).
- Orquestador es un aplicativo que tiene como función aplicar las reglas de negocio respecto a cada orden de pago, así como establecer comunicación entre Enlace-KARPAY® y los diferentes sistemas del Banco del Bienestar.

---

**Contrato número DJN-SCOF-1C.10-06-2019-095**

En la revisión del contrato número DJN-SCOF-1C.10-06-2019-095, celebrado entre el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., I.B.D. (BANSEFI), hoy Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., y Estrategia Integral en Soluciones, S.A. de C.V., con objeto de prestar el "Servicio de mantenimiento y soporte 2019 de los Sistemas Enlace-KARPAY®, Orquestador y Enlace-SICE®", con vigencia del 1 de julio al 31 de diciembre de 2019, por un monto total de 5,456.2 miles de pesos, se identificó lo siguiente:

- El 27 de diciembre de 2019 se celebró el primer convenio modificatorio con la finalidad de incrementar el monto total del contrato a 6,001.8 miles de pesos y su vigencia al 31 de enero de 2020.
- El 29 de enero de 2020 se suscribió el segundo convenio modificatorio para ampliar el monto total del contrato a 6,547.4 miles de pesos y su vigencia al 29 de febrero de 2020.

**Alcance**

El contrato tuvo como finalidad dotar al BANSEFI del "Servicio de mantenimiento y soporte de los sistemas Enlace-KARPAY®, Orquestador y Enlace-SICE®" para el soporte al licenciamiento con el que contaba la institución, y con ello, estar en posibilidades de atender requerimientos normativos por las instancias regulatorias. Los servicios requeridos fueron proporcionados de manera integral y el proveedor debió cumplir con los requerimientos siguientes:

- Proporcionar acceso a nuevas versiones por innovación o cambios regulatorios.
- Mesa de ayuda para soporte a incidentes, así como soporte técnico las 24 horas los siete días de la semana.
- Mantenimiento a los ambientes de desarrollo, producción y proporcionar el plan de recuperación de desastres (DRP por sus siglas en inglés) una vez habilitado y activo.
- Atención del mantenimiento y soporte a los sistemas Enlace-KARPAY®, Orquestador y Enlace-SICE® a través de la mesa de servicio del proveedor.
- Cumplir con los niveles de servicio establecidos en el Anexo Técnico.

**Pagos**

Durante el ejercicio de 2020 se reportaron pagos en la Cuenta Pública por 2,000.6 miles de pesos.

- El Banco no proporcionó estados de cuenta, transferencias bancarias, comprobantes de CLC o evidencia correspondiente a los pagos efectuados por los servicios

proporcionados, que permitieran verificar la procedencia de los recursos utilizados y su fecha de aplicación.

- El Banco no proporcionó el auxiliar de la partida presupuestal 392025 “Otros impuestos y derechos”, por lo que no se acreditó la integración del Impuesto al Valor Agregado (IVA) para el contrato durante el ejercicio de 2020.

#### **Cumplimiento técnico y funcional de los servicios y entregables establecidos**

Se realizó la revisión técnica, funcional y de entregables del periodo del 1 de enero al 29 de febrero de 2020, con base en lo establecido en el Anexo Técnico, el cual contiene los alcances y especificaciones técnicas de los servicios a los que se refiere el contrato. De dicha revisión se observó que los entregables fueron proporcionados en tiempo y forma y que la dependencia realizó las validaciones correspondientes, por lo que el servicio cumplió con los requerimientos y objetivos establecidos.

Al considerar el fin de la vigencia del contrato el 29 de febrero de 2020 y el inicio del siguiente contrato relacionado con la prestación del servicio, el 16 de mayo de 2020, no se proporcionó evidencia de las actividades realizadas por el Banco para asegurar la continuidad del servicio y por consiguiente de sus operaciones durante el periodo comprendido del 1 de marzo al 15 de mayo de 2020.

#### **Contrato número DJN-SCOF-1C.10-06-2020-044**

Se revisó el contrato número DJN-SCOF-1C.10-06-2020-044, celebrado con Estrategia Integral en Soluciones, S.A. de C.V., con el objeto de prestar el “Servicio de mantenimiento y soporte de los sistemas Enlace-KARPAY®, Orquestador y Enlace-SICE®” como parte de la iniciativa de negocio para optimizar el sistema de pagos electrónicos interbancarios (SPEI) de BANXICO (sistema de enlaces) para el Banco del Bienestar, con vigencia del 16 de mayo al 31 de diciembre de 2020, por un monto mínimo total de 4,004.7 miles de pesos y un máximo total de 4,367.1 miles de pesos. Durante el ejercicio 2020 se realizaron pagos por 2,907.0 miles de pesos.

#### **Alcance**

El contrato tuvo como finalidad dotar al Banco del Bienestar del “Servicio de mantenimiento y soporte de los sistemas Enlace-KARPAY®, Orquestador y Enlace-SICE®”, así como del servicio bajo demanda de horas de desarrollo para Orquestador.

#### **Proceso de contratación**

#### **Investigación de mercado**

- El Banco del Bienestar no proporcionó evidencia de la requisición elaborada por el área requirente para la solicitud del servicio.

- Las fuentes de información utilizadas para la investigación de mercado de fecha 12 de mayo de 2020, no se encuentran documentadas de forma completa y clara y no especifican cómo se seleccionó a los posibles prestadores del servicio; lo anterior, debido a que para la segunda fuente de investigación no se identificó el tipo de búsqueda realizado ni se proporcionó evidencia de la consulta a organismos especializados, fabricantes, proveedores, distribuidores o comercializadores del ramo; adicionalmente, no se proporcionó información adicional de los participantes elegidos ni tampoco cual fue la forma de corroborar previo a la solicitud de cotizaciones que éstos contaban con los recursos necesarios para cubrir los requerimientos del Banco del Bienestar.
- El documento de investigación de mercado no especifica a cuantas empresas se les solicitó el envío de su cotización para la prestación del servicio requerido.
- El Banco del Bienestar, no proporcionó una justificación que acredite la elección de los sistemas Enlace-KARPAY®, Orquestador y Enlace-SICE®, sobre otras herramientas existentes en el mercado y que pudieran realizar las mismas funciones. Adicionalmente, el Banco no justificó los motivos de realizar una contratación por un “mantenimiento y soporte” en lugar de una “adquisición de licenciamiento por pago único”.
- No se proporcionó la carta que acredite el mejor precio.
- No se consideró llevar a cabo un procedimiento de licitación pública de carácter internacional que permitiera la participación de más proveedores que pudieran brindar los servicios solicitados.
- No se entregó el oficio, comprobante o documento formalizado que acredite la suficiencia presupuestal para la celebración del contrato.

#### **Estudio de factibilidad y costo beneficio**

- No se proporcionó el oficio número CEND/UGD/0298/2020 de fecha 7 de mayo de 2020, correspondiente al envío del documento de justificación a la Unidad de Gobierno Digital.
- Existen dos documentos de estudio de factibilidad, uno con fecha del 9 de marzo y otro del 20 de abril de 2020; sin embargo, el Banco no proporcionó la justificación para la existencia de dos estudios; adicionalmente, no se proporcionaron las solicitudes de cotización que son mencionadas en el documento con fecha del 9 de marzo de 2020.
- El Banco no proporcionó la documentación correspondiente al estudio de costo-beneficio.

Por lo anterior, se concluye que la adjudicación directa al proveedor seleccionado no está justificada y que el proceso de contratación no cumple con los criterios de eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez, toda vez que presenta deficiencias al no integrar un estudio de mercado con las pruebas suficientes que amparen las consultas realizadas y criterios utilizados para determinar que los proveedores que participaron podían cumplir con el servicio requerido, así como tener capacidad humana, financiera, tecnológica y los permisos de las licencias requeridas; tampoco se integraron el total de las cotizaciones mencionadas en la investigación; no existe una justificación que acredite por que se solicitaron los sistemas Enlace-KARPAY®, Orquestador y Enlace-SICE® y no otra herramienta; no se entregó el estudio costo-beneficio que muestre los comparativos entre una adquisición y un servicio integral distinto o igual al solicitado.

### **Pagos**

Existe una diferencia de 1,039.3 miles de pesos entre los pagos reportados en la Cuenta Pública de 2020 por 2,907.0 miles de pesos y las facturas relacionadas con el contrato por 3,946.3 miles de pesos. Adicionalmente, la Dirección General Adjunta de Tecnología y Operación, reportó pagos por 3,641.9 miles de pesos durante el ejercicio de 2020 por este servicio.

- El Banco no proporcionó estados de cuenta, transferencias bancarias, comprobantes de CLC o evidencia correspondiente a los pagos efectuados por los servicios proporcionados, que permitieran verificar la procedencia de los recursos utilizados y su fecha de aplicación.
- El Banco no proporcionó el auxiliar de la partida presupuestal 392025 “Otros impuestos y derechos”, por lo que no se acreditó la integración del Impuesto al Valor Agregado (IVA) para el contrato durante el ejercicio de 2020.

### **Cumplimiento técnico y funcional de los servicios y entregables establecidos**

- Las cartas de entrega del servicio y los reportes de incidentes de los meses de mayo a septiembre hacen referencia a un contrato diferente al que se encontraba vigente en ese momento.
- Las memorias técnicas correspondientes a la implementación de las últimas versiones de los aplicativos no incluyen evidencia de su instalación.
- Los reportes de incidentes de los meses de mayo y diciembre no cuentan con firmas que acrediten su validación por parte del administrador de contrato.

Por lo anterior, se concluye que existieron deficiencias en la supervisión del contrato, así como un inadecuado control documental sobre los entregables del mismo, toda vez que se observaron errores de redacción y datos incorrectos en algunos entregables; asimismo, se identificaron omisiones en la validación de los reportes de incidentes por parte del

administrador del contrato; adicionalmente, no se cuenta con evidencia que acredite la implementación de las nuevas versiones de los aplicativos.

**2020-2-06HJO-20-0062-01-004 Recomendación**

Para que el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., en futuras contrataciones en materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones, estandarice los formatos utilizados para asegurar la calidad y veracidad de la información contenida en los entregables, reportes o artefactos que se generen por la prestación de los servicios, y en donde se detallen y acrediten las actividades de verificación realizadas por los administradores del contrato; asimismo, que refuerce los controles de supervisión, seguimiento y validación que permitan verificar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de los contratos celebrados, con la finalidad de asegurar que los servicios se proporcionan en su totalidad y que cumplen con los requerimientos y necesidades del Banco; adicionalmente, establezca la adquisición o renovación del licenciamiento de aquellos aplicativos que así lo requieran en la elaboración de los contratos y anexos técnicos para garantizar la continuidad de los servicios y con ello de las operaciones del Banco.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

**La(s) acción(es) vinculada(s) a este resultado se presenta(n) en el(los) resultado(s) con su(s) respectiva(s) acción(es) que se enlista(n) a continuación:**

Resultado 1 - Acción 2020-2-06HJO-20-0062-01-001

Resultado 2 - Acción 2020-2-06HJO-20-0062-01-002

Resultado 2 - Acción 2020-9-06HJO-20-0062-08-002

**5. Contratos números DJN-SCOF-1C.10-06-2019-096 y DJN-SCOF-1C.10-06-2020-042 “Servicio de Mantenimiento y Soporte de los Sistemas Ikos-Net e Ikos-Cash”**

Durante 2020, estuvieron vigentes dos contratos con objeto de proporcionar el “Servicio de Mantenimiento y Soporte de los Sistemas Ikos-Net e Ikos-Cash” al Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D.; dichos contratos fueron celebrados mediante el procedimiento de adjudicación directa, con fundamento en los artículos 40, 41, fracción I, de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público. El detalle de éstos se muestra a continuación:

Contrato	Objetivo	Vigencia	Monto (Miles de Pesos)	Ejercido 2020 (Miles de Pesos)
DJN-SCOF-1C.10-06-2019-096	Servicio de Mantenimiento y Soporte de los Sistemas Ikos-Net e Ikos-Cash	Del 1 de julio de 2019 al 29 de febrero de 2020	5,041.3	1,540.4
DJN-SCOF-1C.10-06-2020-042	Servicio de Mantenimiento y Soporte de los Sistemas Ikos-Net e Ikos-Cash	Del 16 de mayo de 2020 al 31 de diciembre de 2020	3,308.3	1,102.8

### Alcance

Los contratos tuvieron como finalidad dotar al Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., del servicio de mantenimiento y soporte de los sistemas Ikos-Net e Ikos-Cash, los cuales proveen los servicios de mercados financieros, administración de flujo de efectivo y gestión de cambios para mantener el fortalecimiento de las operaciones financieras de la tesorería. Estos servicios incluyeron las actividades siguientes:

- Acceso a nuevas versiones por innovación o cambios regulatorios.
- Soporte durante días hábiles.
- Mesa de ayuda para soporte e incidentes para el ambiente de producción en los días hábiles bancarios de 08:00 AM a 07:00 PM.
- Mantenimiento a los ambientes de desarrollo y producción y el plan de recuperación de desastres (DRP por sus siglas en inglés) una vez habilitado y activo.
- Atención del mantenimiento y soporte a los sistemas Ikos-Net e Ikos-Cash a través de la mesa de servicio del Banco del Bienestar, generando un número de ticket para el seguimiento y la atención de los requerimientos, fallas o soportes requeridos por el Banco.
- Cumplir con los niveles de servicio solicitados en el Anexo Técnico, dando cumplimiento a lo establecido en el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información (MAAGTIC-SI).

### Contrato número DJN-SCOF-1C.10-06-2019-096

A partir de la revisión del contrato número DJN-SCOF-1C.10-06-2019-096, celebrado entre el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., I.B.D. (BANSEFI), hoy Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., y Apesa Software, S.C., con objeto de prestar el “Servicio de Mantenimiento y Soporte de los Sistemas Ikos-Net e Ikos-Cash”, con vigencia del 1 de julio al 31 de diciembre de 2019, por un monto total de 4,201.1 miles de pesos, se identificó lo siguiente:



- El 27 de diciembre de 2019, se celebró el primer convenio modificatorio con la finalidad de ampliar el monto total del contrato a 4,621.2 miles de pesos, así como la vigencia al 31 de enero de 2020.
- El 29 de enero de 2020, se formalizó el segundo convenio modificatorio, para ampliar el monto total del contrato a 5,041.3 miles de pesos y la vigencia al 29 de febrero de 2020.
- Durante el ejercicio de 2020, se realizaron pagos por 1,540.4 miles de pesos.

### **Pagos**

- El Banco no proporcionó estados de cuenta, transferencias bancarias, comprobantes de CLC o evidencia correspondiente a los pagos efectuados por los servicios proporcionados, que permitieran verificar la procedencia de los recursos utilizados y su fecha de aplicación.
- El Banco no proporcionó el auxiliar de la partida presupuestal 392025 “Otros impuestos y derechos”, por lo que no se acreditó la integración del Impuesto al Valor Agregado (IVA) para el contrato durante el ejercicio 2020.

### **Cumplimiento técnico y funcional de los servicios y entregables establecidos**

Los reportes de incidentes de enero y febrero de 2020 no cuentan con firmas que acrediten su validación por parte del administrador de contrato.

Al considerar el fin de la vigencia del contrato el 29 de febrero de 2020 y el inicio del siguiente contrato relacionado con la prestación del servicio, el 16 de mayo de 2020, no se proporcionó evidencia de las actividades realizadas por el Banco para asegurar la continuidad del servicio y por consiguiente de sus operaciones durante el periodo comprendido del 1 de marzo al 15 de mayo de 2020.

### **Contrato número DJN-SCOF-1C.10-06-2020-042**

Se revisó el contrato número DJN-SCOF-1C.10-06-2020-042, celebrado con Apesa Software, S.C., con objeto de prestar el “Servicio de Mantenimiento y Soporte de los Sistemas Ikos-Net e Ikos-Cash” como parte de la iniciativa de negocio para el fortalecimiento de las operaciones financieras de la Tesorería, con vigencia del 16 de mayo al 31 de diciembre de 2020, por un monto total de 3,308.3 miles de pesos. Durante el ejercicio 2020 se realizaron pagos por 1,102.8 miles de pesos.

## **Proceso de contratación**

### **Investigación de mercado**

- Las fuentes de información utilizadas para la investigación de mercado de fecha 11 de mayo de 2020, no se encuentran documentadas de forma completa y clara y no especifican cómo se seleccionaron a los posibles prestadores del servicio; lo anterior, debido a que para la segunda fuente de investigación no se identificó el tipo de búsqueda realizado ni se proporcionó evidencia de la consulta a organismos especializados, fabricantes, proveedores, distribuidores o comercializadores del ramo; asimismo, no se proporcionó información adicional de los participantes elegidos ni tampoco cual fue la forma de corroborar previo a la solicitud de cotizaciones que éstos contaban con los recursos necesarios para cubrir los requerimientos del Banco; adicionalmente, no se documentó el análisis para decidir la mejor opción entre los posibles proveedores.
- El documento de investigación de mercado no especifica a cuantas empresas se les solicitó el envío de su cotización para la prestación del servicio requerido.
- El Banco del Bienestar, no proporcionó una justificación que acredite la elección de los sistemas Ikos-Cash e Ikos-Net, sobre otras herramientas existentes en el mercado y que pudieran realizar las mismas funciones. Adicionalmente, el Banco no justificó los motivos de realizar una contratación por un “mantenimiento y soporte” en lugar de una “adquisición de licenciamiento por pago único”.
- No se proporcionó la carta que acredite el mejor precio.
- No se consideró llevar a cabo un procedimiento de licitación pública de carácter internacional que permitiera la participación de más proveedores que pudieran brindar los servicios solicitados.
- No se entregó el oficio, comprobante o documento formalizado que acredite la suficiencia presupuestal para la celebración del contrato.

### **Estudio de factibilidad y costo beneficio**

- El Banco no proporcionó el estudio de factibilidad ni el de costo beneficio para su validación.

Por lo anterior, se concluye que la adjudicación directa al proveedor seleccionado no está justificada y que el proceso de contratación no cumple con los criterios de eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez, toda vez que presenta deficiencias al no integrar un estudio de mercado con las pruebas suficientes que amparen las consultas realizadas; asimismo, no se integró el total de las cotizaciones mencionadas en la investigación de mercado; tampoco existe una justificación que acredite la selección de los

sistemas Ikos-Cash e Ikos-Net sobre otras herramientas existentes en el mercado con las mismas funcionalidades; adicionalmente, el Banco no proporcionó los estudios de factibilidad y de costo beneficio que muestren los comparativos y las ventajas entre una adquisición y un servicio integral distinto o igual al solicitado.

### **Pagos**

Existe una diferencia de 441.1 miles de pesos entre los pagos reportados en la Cuenta Pública de 2020 por 2,867.2 miles de pesos y las facturas relacionadas con el contrato por 3,308.3 miles de pesos.

- El Banco no proporcionó estados de cuenta, transferencias bancarias, comprobantes de CLC o evidencia correspondiente a los pagos efectuados por los servicios proporcionados, que permitieran verificar la procedencia de los recursos utilizados y su fecha de aplicación.
- El Banco no proporcionó el auxiliar de la partida presupuestal 392025 “Otros impuestos y derechos”, por lo que no se acreditó la integración del Impuesto al Valor Agregado (IVA) para el contrato durante el ejercicio de 2020.

### **Cumplimiento técnico y funcional de los servicios y entregables establecidos**

- Si bien se confirmó la instalación de los sistemas Ikos-Net e Ikos-Cash, así como de las licencias necesarias para su operación, el Banco no proporcionó documentación física o electrónica sobre el licenciamiento obtenido al momento de la celebración del contrato; adicionalmente, el anexo técnico del contrato no establece ningún rubro al respecto.
- El Banco no acreditó que cuenta con las últimas versiones de los aplicativos en contravención de lo establecido en el Anexo Técnico del contrato.

Por lo anterior, se concluye que existieron deficiencias en la supervisión del contrato, toda vez que el Banco no cuenta con evidencia que acredite la implementación de las nuevas versiones de los aplicativos.

**La(s) acción(es) vinculada(s) a este resultado se presenta(n) en el(los) resultado(s) con su(s) respectiva(s) acción(es) que se enlista(n) a continuación:**

Resultado 1 - Acción 2020-2-06HJO-20-0062-01-001

Resultado 2 - Acción 2020-2-06HJO-20-0062-01-002

Resultado 2 - Acción 2020-9-06HJO-20-0062-08-002

Resultado 4 - Acción 2020-2-06HJO-20-0062-01-004

**6. Contratos números DJN-SCOF-1C.10-06-2019-098 y DJN-SCOF-1C.10-06-2020-043 “Servicio tecnológico de soporte y mantenimiento de la plataforma de medios electrónicos de pago SIA-SAT MEBONE”**

Durante 2020, estuvieron vigentes dos contratos con el objeto de proporcionar el “Servicio tecnológico de soporte y mantenimiento de la plataforma de medios electrónicos de pago SIA-SAT MEBONE” al Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D.; dichos contratos fueron celebrados mediante el procedimiento de adjudicación directa al amparo de los artículos 40 y 41, fracción I, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP) y los correlativos de su Reglamento. El detalle de éstos se muestra a continuación:

Contrato	Objetivo	Vigencia	Monto (Miles de Pesos)	Ejercido 2020 (Miles de Pesos)
DJN-SCOF-1C.10-06-2019-098	Servicios tecnológicos de soporte y mantenimiento a la plataforma de medios electrónicos de pago y actualización de licencias SIA-SAT MEBONE 2019 así como bolsa de horas para desarrollo y/o modificaciones al código SIA-SAT MEBONE	Del 9 de julio de 2019 al 29 de febrero de 2020	Mínimo: 24,116.0 Máximo: 30,364.5	7,957.1
DJN-SCOF-1C.10-06-2020-043	Servicio tecnológico de soporte y mantenimiento de la plataforma de medios electrónicos de pago SIA-SAT MEBONE 2020 para el Banco del Bienestar	Del 16 de mayo de 2020 al 31 de diciembre de 2020	Mínimo: 28,019.4 Máximo: 51,996.6	24,851.3

- El Sistema de Administración de Tarjetas (SAT) es un aplicativo utilizado para el alta, modificación y baja de tarjetas y productos para su operación.
- El Sistema Integral Autorizador (SIA) es un aplicativo para registrar las parametrizaciones de las tarjetas y dotarlas con la posibilidad de realizar transacciones en cajeros automáticos (ATM por sus siglas en inglés) y terminales puntos de venta (POS por sus siglas en inglés).
- MEBONE es un sistema de prevención de fraude que funciona con base en las parametrizaciones del SIA.

**Contrato número DJN-SCOF-1C.10-06-2019-098**

En la revisión del contrato número DJN-SCOF-1C.10-06-2019-098, celebrado entre el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., I.B.D. (BANSEFI), hoy Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., y TecnoCom Telefonía y Redes de México, S.A. de C.V., con objeto de prestar los “Servicios tecnológicos de soporte y mantenimiento a la plataforma de medios electrónicos de pago y actualización de licencias SIA-SAT MEBONE 2019, así como bolsa de horas para desarrollo y/o modificaciones al código SIA-SAT MEBONE”, vigente del 9

de julio al 31 de diciembre de 2019, por un monto mínimo total de 24,116.0 miles de pesos y un máximo total de 28,466.0 miles de pesos, se identificó lo siguiente:

- El 27 de diciembre de 2019 se celebró el primer convenio modificatorio con la finalidad de incrementar el monto máximo total a 29,415.3 miles de pesos y la vigencia al 31 de enero de 2020.
- El 30 de enero de 2020 se suscribió el segundo convenio modificatorio con la finalidad de ampliar el monto máximo total a 30,364.5 miles de pesos y la vigencia al 29 de febrero de 2020.
- Durante el ejercicio de 2020, se realizaron pagos por 7,957.1 miles de pesos.

### **Alcance**

El contrato tuvo como finalidad mantener un nivel de servicio óptimo de los sistemas de medios electrónicos de pago (SIA, SAT y MEBONE) donde los beneficiarios tradicionales y de los programas sociales pudieran realizar transacciones de compras, consultas, retiros y demás movimientos bancarios, haciendo uso de sus recursos. Los servicios requeridos fueron los siguientes:

- Servicio de mantenimiento: Investigación, clasificación y corrección de errores, atención a los usuarios para solución de dudas funcionales de los aplicativos, apoyo a otros equipos de desarrollo para la determinación de alternativas, costes, desarrollo, documentación, prueba y solución de incidencias de otras aplicaciones, capacitación en las nuevas funcionalidades y soporte a la parametrización de nuevos productos.
- Servicio de soporte: Atención de consultas telefónicas relativas a incidencias que afecten la prestación del servicio a clientes e impidan el correcto funcionamiento de oficinas, asistencia remota las 24 horas los 7 días de la semana.
- Servicio de bolsa de horas: Una bolsa máxima de 3,000 horas para la ejecución de actividades de desarrollo y modificaciones al código de los sistemas, con base en las solicitudes realizadas por el administrador del contrato.

### **Pagos**

- El Banco no proporcionó estados de cuenta, transferencias bancarias, comprobantes de CLC o evidencia correspondiente a los pagos efectuados por los servicios proporcionados, que permitieran verificar la procedencia de los recursos utilizados y su fecha de aplicación.
- El Banco no proporcionó el auxiliar de la partida presupuestal 392025 "Otros impuestos y derechos", por lo que no se acreditó la integración del Impuesto al Valor Agregado (IVA) para el contrato durante el ejercicio de 2020.

### **Cumplimiento técnico y funcional de los servicios y entregables establecidos**

Se realizó la revisión técnica, funcional y de entregables del periodo del 1 de enero al 29 de febrero de 2020, con base en lo establecido en el Anexo Técnico, el cual contiene los alcances y especificaciones técnicas de los servicios a los que se refiere el contrato. De dicha revisión se observó que los entregables fueron proporcionados en tiempo y forma y que la dependencia realizó las validaciones correspondientes, por lo que el servicio cumplió con los requerimientos y objetivos establecidos.

Al considerar el fin de la vigencia del contrato el 29 de febrero de 2020 y el inicio del siguiente contrato relacionado con la prestación del servicio, el 16 de mayo de 2020, no se proporcionó evidencia de las actividades realizadas por el Banco para asegurar la continuidad del servicio y por consiguiente de sus operaciones durante el periodo comprendido del 1 de marzo al 15 de mayo de 2020.

### **Contrato número DJN-SCOF-1C.10-06-2020-043**

Se revisó el contrato abierto número DJN-SCOF-1C.10-06-2020-043, celebrado con TecnoCom Telefonía y Redes de México, S.A. de C.V., con objeto de prestar los “Servicios tecnológicos de soporte y mantenimiento de la plataforma de medios electrónicos de pago SIA-SAT MEBONE 2020 para el Banco del Bienestar”, con vigencia del 16 de mayo al 31 de diciembre de 2020, por un monto mínimo total de 28,019.4 miles de pesos y un máximo total de 51,996.6 miles de pesos. Durante el ejercicio de 2020 se realizaron pagos por 24,851.3 miles de pesos.

### **Alcance**

El Banco del Bienestar solicitó la contratación de los servicios de soporte y mantenimiento de la plataforma de medios electrónicos de pago (SIA, SAT y MEBONE) con la finalidad de ampliar y mantener la funcionalidad de los servicios adquiridos; y para beneficiar a las personas que reciben apoyos de programas sociales, así como a clientes tradicionales a través del Banco del Bienestar, por lo que el prestador de los servicios debió de cuidar en todo momento, no perder las garantías de la plataforma actual de medios electrónicos de pago y actualización de las licencias de los aplicativos SIA, SAT y MEBONE. Los servicios requeridos fueron los siguientes:

- Servicio de Mantenimiento y soporte de los sistemas SIA, SAT y MEBONE.
- Creación de nuevas interfaces para la integración de los sistemas con el nuevo CORE bancario y migración al nuevo centro de datos.
- Implementación del sistema SAT en plataforma UNIX.
- Desarrollos a la medida para SIA y SAT.

- Horas de servicio.

### **Proceso de contratación**

#### **Investigación de mercado**

- Se identificaron dos documentos de investigación de mercado, uno con fecha del 24 de abril y otro del 12 de mayo de 2020; sin embargo, el Banco no proporcionó la justificación para la existencia de dos investigaciones ni entregó la documentación soporte de la correspondiente al 24 de abril de 2020.
- Las fuentes de información utilizadas para las investigaciones de mercado, no se encuentran documentadas de forma completa y clara y no especifican cómo se seleccionaron a los posibles prestadores del servicio; lo anterior, debido a que para la segunda fuente de investigación no se identificó el tipo de búsqueda realizado ni se proporcionó evidencia de la consulta a organismos especializados, fabricantes, proveedores, distribuidores o comercializadores del ramo; adicionalmente, no se proporcionó información adicional de los participantes elegidos ni tampoco de la forma de corroborar previo a la solicitud de cotizaciones que éstos contaban con los recursos necesarios para cubrir los requerimientos del Banco.
- El documento de investigación de mercado no especifica a cuantas empresas se les solicitó el envío de su cotización para la prestación del servicio requerido.
- El Banco del Bienestar, no proporcionó una justificación que acredite la elección de la plataforma SIA-SAT, MEBONE, sobre otras plataformas de medios de pago existentes en el mercado y que pudieran realizar las mismas funciones. Adicionalmente, el Banco no justificó los motivos de realizar una contratación por un “mantenimiento y soporte” en lugar de una “adquisición de licenciamiento por pago único”.
- No se proporcionó la carta que acredite el mejor precio.
- No se consideró llevar a cabo un procedimiento de licitación pública de carácter internacional que permitiera la participación de más proveedores que pudieran brindar los servicios solicitados.
- No se entregó el oficio, comprobante o documento formalizado que acredite la suficiencia presupuestal para la celebración del contrato.

#### **Estudio de factibilidad y costo beneficio**

El estudio de factibilidad de fecha 21 de abril de 2020, no consideró un comparativo entre los costos de mantenimiento, soporte y operación que implicaba la contratación, para determinar la conveniencia entre adquirir, arrendar o contratar los servicios requeridos.

Por lo anterior, se concluye que no está justificada la adjudicación directa al proveedor seleccionado y que el proceso de contratación no cumple con los criterios de eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez, toda vez que presentan deficiencias al no integrar una investigación de mercado con las pruebas suficientes que amparen las consultas realizadas; adicionalmente, no se incluyó el total de las cotizaciones mencionadas en la investigación; tampoco existe una justificación de la selección de la plataforma SIA-SAT MEBONE en lugar de otra plataforma de medios de pago existente en el mercado y que pudiera realizar las mismas funciones; asimismo, el estudio de factibilidad no contiene el comparativo entre los costos de mantenimiento, soporte y operación que implicaban la contratación.

### **Pagos**

Existe una diferencia de 3,168.0 miles de pesos entre los pagos reportados en la Cuenta Pública 2020 por 24,851.3 miles de pesos y las facturas relacionadas con el contrato por 28,019.4 miles de pesos (diferencias por redondeo).

- El Banco no proporcionó estados de cuenta, transferencias bancarias, comprobantes de CLC o evidencia correspondiente a los pagos efectuados por los servicios proporcionados, que permitieran verificar la procedencia de los recursos utilizados y su fecha de aplicación.
- El Banco no proporcionó el auxiliar de la partida presupuestal 392025 "Otros impuestos y derechos", por lo que no se acreditó la integración del Impuesto al Valor Agregado (IVA) para el contrato durante el ejercicio 2020.

### **Cumplimiento técnico y funcional de los servicios y entregables establecidos**

- Los entregables "Reporte que tiene como base el MAAGTICS" y "Documentación mensual de incidentes causa origen y solución" correspondientes al periodo de mayo a diciembre de 2020, carecen de fechas y los estatus finales de las solicitudes de atención, por lo que no es posible asegurar que las solicitudes e incidentes se atendieron de manera oportuna.

Por lo anterior, se concluye que existieron deficiencias en la vigilancia y administración del contrato, toda vez que, el Banco del Bienestar no se aseguró de que los entregables cumplieran con la información necesaria que permitiera verificar que el servicio fue proporcionado de manera oportuna.

**La(s) acción(es) vinculada(s) a este resultado se presenta(n) en el(los) resultado(s) con su(s) respectiva(s) acción(es) que se enlista(n) a continuación:**

Resultado 1 - Acción 2020-2-06HJO-20-0062-01-001

Resultado 2 - Acción 2020-2-06HJO-20-0062-01-002



Resultado 2 - Acción 2020-9-06HJO-20-0062-08-002

Resultado 4 - Acción 2020-2-06HJO-20-0062-01-004

**Montos por Aclarar**

Se determinaron 64,499,817.03 pesos pendientes por aclarar.

**Buen Gobierno**

Impacto de lo observado por la ASF para buen gobierno: Controles internos, Aseguramiento de calidad y Vigilancia y rendición de cuentas.

**Resumen de Resultados, Observaciones y Acciones**

Se determinaron 6 resultados, de los cuales, 6 generaron:

7 Recomendaciones, 2 Promociones de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria y 2 Pliegos de Observaciones.

**Consideraciones para el seguimiento**

Los resultados, observaciones y acciones contenidos en el presente informe de auditoría se comunicarán a la entidad fiscalizada, en términos de los artículos 79 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 39 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación, para que en un plazo de 30 días hábiles presente la información y realice las consideraciones que estime pertinentes.

En tal virtud, las recomendaciones y acciones que se presentan en este informe de auditoría se encuentran sujetas al proceso de seguimiento, por lo que, debido a la información y consideraciones que en su caso proporcione la entidad fiscalizada podrán atenderse o no, solventarse o generar la acción superveniente que corresponda de conformidad con el marco jurídico que regule la materia.

**Dictamen**

El presente se emite el 31 de enero de 2022, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría, la cual se practicó sobre la información proporcionada por las entidades fiscalizadas y de cuya veracidad son responsables. Con base en los resultados obtenidos en la auditoría practicada, cuyo objetivo fue fiscalizar la gestión financiera de las contrataciones relacionadas con las TIC, su adecuada gobernanza, administración de riesgos, seguridad de la información, continuidad de las operaciones, calidad de datos, desarrollo de aplicaciones y aprovechamiento de los recursos asignados en procesos y funciones, así como comprobar que se realizaron conforme a las disposiciones jurídicas y normativas aplicables, y específicamente respecto de la muestra revisada que se establece en el apartado relativo al alcance, se concluye que, en términos generales, el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., y el

INFOTEC Centro de Investigación e Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación no cumplieron con las disposiciones legales y normativas aplicables en la materia, entre cuyos aspectos observados destacan los siguientes:

- Existen deficiencias e irregularidades en los procesos de investigación de mercado, los estudios de factibilidad y de costo beneficio, así como en la elaboración, revisión, suscripción e integración de los expedientes de los ocho contratos y 10 convenios modificatorios revisados que no permiten garantizar contrataciones que cumplan en términos de eficiencia, eficacia, economía, transparencia, honradez e imparcialidad.
- Se identificaron diferencias por 7,222.9 miles de pesos adicionales entre las facturas emitidas por los distintos proveedores y los pagos registrados en la Cuenta Pública de 2020 por los servicios prestados al Banco del Bienestar.
- El Banco no proporcionó evidencia de los estados de cuenta, transferencias bancarias o comprobantes correspondientes a los pagos efectuados por los servicios recibidos y que permitieran acreditar la procedencia de los recursos utilizados y su fecha de aplicación.
- Se observaron deficiencias en la calidad y supervisión de los entregables de los diferentes servicios proporcionados, toda vez que existen documentos con errores de redacción, hay reportes de atención de incidentes y solicitudes de órdenes de trabajo que no incluyen la fecha de atención o que se encontraba “en proceso” a la fecha de la auditoría (noviembre de 2021) y se identificaron reportes que no cuentan con firmas que acrediten su validación por parte del administrador de contrato.
- Con la revisión del contrato número DJN-SCOF-1C.10-06-I-2019-009 y sus convenios modificatorios, cuyo objeto fue prestar los "Servicios de fábrica de software para el desarrollo de proyectos Punta-Punta y soporte operativo de sistemas de información de BANSEFI" celebrado con el INFOTEC Centro de Investigación e Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación, se determinó lo siguiente:
  - El 98.8% de las órdenes de trabajo generadas y atendidas durante 2020, corresponden a la ejecución de actividades relacionadas con funciones básicas del sistema Temenos Core Banking (TCB), como son dispersiones en cuentas, extracción de información, generación de reportes, y cierres, así como a solicitudes de mantenimiento correctivo, por lo que se presume que el sistema de core bancario no cumple con las necesidades y capacidades requeridas para soportar las operaciones actuales del Banco; sin embargo, éste seguía operando a la fecha de la auditoría (noviembre de 2021).
  - Durante 2020 se realizaron pagos por 47,393.8 miles de pesos por órdenes de trabajo relacionadas con el desarrollo e instalación de un nuevo sistema de core bancario; no obstante, el Banco no acreditó la implementación del mismo y su personal desconoce el estado de dicho proyecto.

- En la revisión del contrato número AD/01/01/2020 y su convenio modificatorio, celebrado entre el INFOTEC Centro de Investigación e Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación y Fintechendo, S.A. de C.V., con objeto de prestar el "Servicio de implementación de Plataforma Tecnológica de Core Bancario" para el Banco del Bienestar, se identificó lo siguiente:
  - Se realizaron pagos por 17,106.0 miles de pesos por concepto de adquisición, adecuación, instalación, soporte y mantenimiento de un sistema de core bancario "MIFOS" para el Banco del Bienestar; sin embargo, el Banco no acreditó la implementación del mismo y su personal desconoce el estado de dicho proyecto.

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

Director de Área

Director General

C. Jazmín Gabriela Pantoja Soto

Mtro. Roberto Hernández Rojas Valderrama

***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 y que se presentó a este órgano técnico de fiscalización para efectos de la elaboración definitiva del Informe General Ejecutivo del Resultado de la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública.

***Apéndices***

***Procedimientos de Auditoría Aplicados***

1. Verificar que las cifras reportadas en la Cuenta Pública en materia de TIC correspondieron con las registradas en el estado del ejercicio del presupuesto; analizar la integración del gasto ejercido en materia de TIC de conformidad con las disposiciones y normativas aplicables.

2. Validar que el estudio de factibilidad comprenda el análisis de las contrataciones vigentes; la determinación de la procedencia de su renovación; la pertinencia de realizar contrataciones consolidadas; los costos de mantenimiento, soporte y operación que impliquen la contratación, vinculados con el factor de temporalidad para determinar la conveniencia de adquirir, arrendar o contratar servicios, así como la investigación de mercado.
3. Verificar el proceso de contratación, cumplimiento de las especificaciones técnicas y distribución del bien o servicio de acuerdo con las necesidades requeridas por las áreas solicitantes; revisar que los bienes adquiridos fueron contemplados en el Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios; validar la información del registro de accionistas para identificar asociaciones indebidas, subcontrataciones en exceso y transferencia de obligaciones; verificar la situación fiscal de los proveedores para conocer el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, aumento o disminución de obligaciones, entre otros.
4. Comprobar que los pagos realizados por los trabajos contratados estuvieran debidamente soportados, contaron con controles que permitieran su fiscalización, y correspondieron a trabajos efectivamente devengados que justifiquen las facturas pagadas y la autenticidad de los comprobantes fiscales; verificar la entrega en tiempo y forma de los servicios, así como las penalizaciones y deductivas en caso de incumplimientos.
5. Analizar los contratos y anexos técnicos relacionados con la administración de proyectos, desarrollo de soluciones tecnológicas, servicios administrados para la operación de infraestructura y sistemas sustantivos, telecomunicaciones y demás relacionados con las TIC para verificar: antecedentes; beneficios esperados; entregables (términos, vigencia, entrega, resguardo, garantías, pruebas de cumplimiento/sustantivas); implementación y soporte de los servicios; verificar la gestión de riesgos, así como el manejo del riesgo residual y la justificación de los riesgos aceptados por la entidad.

#### *Áreas Revisadas*

La Dirección General Adjunta de Administración, la Dirección de Presupuesto, la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas, la Dirección General Adjunta de Tecnología y Operación, la Subdirección de Desarrollo de Software, la Subdirección de Aseguramiento de la Calidad, la Subdirección de Mantenimiento de Sistemas, la Subdirección de Desarrollo y Mantenimiento de Software y la Subdirección de Adquisiciones y Contratación de Servicios, todas ellas del Banco del Bienestar, así como la Dirección Adjunta de Administración de Proyectos y la Gerencia de Evaluación de Proyectos del INFOTEC Centro de Investigación e Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación.

*Disposiciones Jurídicas y Normativas Incumplidas*

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

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: Art. 134.
2. Ley General de Contabilidad Gubernamental: Art. 16; Art. 17; Art. 18; Art. 19; Art. 21; Art. 22; Art. 36; Art. 37; Art. 38; Art. 40; Art. 41 y Art. 42.
3. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público: Art. 12; Art. 24 y Art. 26, Par. Sexto.
4. Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público: Art. 10; Art. 28; Art. 29 y Art. 30.
5. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, puntos 1, 2 y 3, y numerales 4.2.1.1.10, 4.2.4.1.1 y 4.2.6.1.4; Lineamientos para la aplicación y seguimiento de las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal, numerales 32 y 33; Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información, proceso III.B Administración de Proveedores, actividades APRO 1, APRO 2 y APRO 3; Contrato DJN-SCOF-1C.10-06-I-2019-009, cláusulas Primera, Quinta, Sexta, Séptima y Vigésima primera; Contrato AD/01/01/2020, cláusulas Primera, Cuarta y Décima primera; Anexo Técnico del Contrato DJN-SCOF-1C.10-06-2020-044, sección 9.1, inciso B; Anexo Técnico del Contrato DJN-SCOF-1C.10-06-2020-042, sección 2.1, incisos A y B; y Manual General de Organización del Banco del Bienestar, numeral 1.5.2, objetivo y funciones 5, 6, 11 y 12 y numeral 1.5.2.1, objetivo y función 7.

*Fundamento Jurídico de la ASF para Promover Acciones y Recomendaciones*

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

Artículo 79, fracciones II, párrafo tercero, y IV, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículos 10, fracción I, 14, fracción III, 15, 17, fracción XV, 36, fracción V, 39, 40, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.