

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

Auditoría De Cumplimiento a Tecnologías de Información y Comunicaciones: 2021-0-07100-20-0021-2022

Modalidad: Presencial

Núm. de Auditoría: 21

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 2021 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

	EGRESOS
	Miles de Pesos
Universo Seleccionado	4,843,261.9
Muestra Auditada	4,182,833.1
Representatividad de la Muestra	86.4%

El universo seleccionado por 4,843,261.9 miles de pesos corresponde al monto de los gastos realizados por la Dirección General Adjunta de Tecnología y Operación (DGATyO) del Banco del Bienestar, en materia de contratación de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), así como a los recursos puestos a disposición de la Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA) para la adquisición e instalación de equipamiento no permanente, infraestructura tecnológica y cajeros automáticos, para 2,700 sucursales del Banco del Bienestar durante el ejercicio fiscal de 2021; la muestra auditada se integra por los contratos y convenios modificatorios relacionados con la prestación de servicios de mantenimiento y soporte para los sistemas de medios de pago; servicios de hospedaje, monitoreo, administración y control de las operaciones de centros datos y de continuidad del negocio, así como la adquisición de equipos de cómputo y cajeros automáticos para el equipamiento de las oficinas y sucursales del Banco del Bienestar, con pagos ejercidos por 4,182,833.1 miles de pesos, que representan el 86.4% del universo seleccionado.

Adicionalmente, la auditoría comprende el análisis presupuestal de la Cuenta Pública de 2021 del Banco del Bienestar en relación con los gastos en materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones y la revisión de las actividades y del cumplimiento de las responsabilidades en materia de Gobierno y Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones tomando como marco de referencia el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información (MAAGTICSI) y los Objetivos de Control para las Tecnologías de la Información y Relacionadas. Los recursos objeto de revisión en esta auditoría se encuentran reportados en la Cuenta de la Hacienda Pública Federal del ejercicio de 2021, 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 06 “Hacienda y Crédito Público”.

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”.

El Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, en su apartado "Creación del Banco del Bienestar", plantea como uno de sus objetivos la creación de un mayor número de sucursales, a efecto de lograr que más mexicanos tengan acceso al sistema bancario. Al respecto, el Titular del Ejecutivo Federal instruyó a la Secretaría de la Defensa Nacional la construcción de sucursales del Banco del Bienestar en diferentes localidades del país, con alta concentración de beneficiarios de programas sociales del Gobierno Federal. Por lo anterior, el 13 de enero de 2021, el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., y la Secretaría de la Defensa Nacional celebraron un convenio de colaboración en cuyo objeto se estableció que "El BANCO" pusiera a disposición de "La SEDENA", la cantidad de 6,625,072.8 miles de

pesos, como instrumento financiero para cumplir con el plan de expansión de sucursales aprobado por el Consejo Directivo de "El BANCO" en su sesión 132 extraordinaria; de los que 3,753,385.2 miles de pesos serían destinados para la adquisición e instalación de equipamiento no permanente, infraestructura tecnológica y cajeros automáticos, para 2,700 sucursales.

Durante la fiscalización superior de la Cuenta Pública de 2020, se realizó en el Banco del Bienestar la auditoría número 62-GB con título "Auditoría de TIC".

Entre 2017 y 2021, el Banco del Bienestar invirtió 8,558,291.9 miles de pesos de su presupuesto en contrataciones de Tecnologías de Información y Comunicación, integrados de la manera siguiente:

RECURSOS INVERTIDOS EN MATERIA DE TIC POR EL BANCO DEL BIENESTAR
(Miles de pesos)

Período de inversión	2017	2018	2019	2020	2021	Total
Monto por año	848,196.5	1,137,612.4	941,796.0	787,425.1	4,843,261.9	8,558,291.9

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

NOTA 1: Estos importes se integran de las partidas de los capítulos 2000, 3000, 5000 y 7000.

NOTA 2: El monto invertido en 2021 considera los recursos puestos a disposición de la SEDENA y que fueron utilizados para el equipamiento de las nuevas sucursales del Banco del Bienestar.

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 a revisión, así como determinar el alcance, naturaleza y muestra de la revisión, y 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 2021, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de noviembre de 2020, se estableció que el presupuesto aprobado para el Banco del Bienestar sería de 5,829,167.4 miles de pesos.

En el análisis de la información proporcionada por el Banco del Bienestar y la presentada en la Cuenta de la Hacienda Pública Federal del ejercicio de 2021, se identificó que el Banco del Bienestar tuvo un presupuesto ejercido de 8,114,682.3 miles de pesos en los capítulos con partidas vinculadas con las TIC, de los que 4,843,261.9 miles de pesos corresponden a recursos relacionados con las contrataciones en materia de TIC, así como a los recursos

puestos a disposición de la SEDENA para el equipamiento de las nuevas sucursales del banco, lo que representa el 33.8% del presupuesto ejercido, como se muestra a continuación:

RECURSOS EJERCIDOS EN 2021 POR EL BANCO DEL BIENESTAR
EN PARTIDAS VINCULADAS CON LAS TIC

(Miles de pesos)

Capítulo	Descripción	Ejercido	Ejercido en materia de TIC	% ejercido en materia de TIC
3000	Servicios generales	2,996,072.1	1,013,728.0	12.5%
5000	Bienes muebles, inmuebles e intangibles	118,610.2	76,148.6	0.9%
7000	Inversiones financieras y otras provisiones	5,000,000.0	3,753,385.2	46.3%
Total:		8,114,682.3	4,843,261.9	59.7%

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Banco del Bienestar y la publicada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

NOTA: Diferencia por redondeo.

Los gastos de TIC ejercidos en 2021 por el Banco del Bienestar en materia de contratación, incluyendo los recursos puestos a disposición de la SEDENA para el equipamiento de 2,700 sucursales del banco, se integraron de la forma siguiente:

INTEGRACIÓN DEL GASTO DE LAS CONTRATACIONES RELACIONADAS CON LAS TIC 2021

(Miles de pesos)

Capítulo / P. Presupuestaria	Subpartida	Descripción	Presupuesto Ejercido
Recursos Propios			
3000	Servicios generales		
3100	317010	Servicio de conducción de señales	102,083.1
3100	319010	Servicios integrales de telecomunicación	31,829.7
3200	323010	Arrendamiento de equipo y bienes informáticos	34,492.8
3300	331041	Servicios de subcontratación	46,010.0
3300	333040	Servicios de mantenimiento de aplicaciones	38,303.4
3300	336022	Otros servicios comerciales	227.6
3400	341011	Comisiones bancarias	19,988.8
3400	341013	Otros servicios bancarios y financieros	3,548.4
3400	343011	Traslado de valores	163,489.4
3700	372010	Pasajes terrestres nacionales	16.2

Capítulo / P. Presupuestaria	Subpartida	Descripción	Presupuesto Ejercido
3700	375040	Viáticos nacionales	12.9
3900	395010	Penas, multas, accesorios y actualizaciones	1,262.6
3900	398010	Impuesto Sobre Nómina	1,155.4
5000		Bienes muebles, inmuebles e intangibles	
5100	515010	Bienes informáticos	76,148.6
Recursos Fiscales			
3000		Servicios generales	
3100	314010	Servicio telefónico convencional	5,642.0
3100	317010	Servicio de conducción de señales	25,693.3
3100	319010	Servicios integrales de telecomunicación	11,068.2
3100	319040	Servicios integrales de infraestructura de cómputo	423,197.7
3300	338010	Servicios de vigilancia	9,460.8
3400	343011	Traslado de valores	17,444.6
3900	392025	IVA pagado	78,801.1
7000		Inversiones financieras y otras provisiones	
7300	73902	Adquisición de acciones	3,753,385.2
Total:			4,843,261.9

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

NOTA: Diferencia por redondeo.

Del total ejercido en 2021 por 4,843,261.9 miles de pesos en contrataciones de TIC, se seleccionó una muestra de cuatro contratos, un convenio modificatorio, así como el convenio celebrado con la SEDENA para poner a su disposición recursos para cumplir con el plan de expansión de sucursales, con un monto erogado por 4,182,833.1 miles de pesos, que representan el 86.4% del universo seleccionado y se integran de la manera siguiente:

MUESTRA DE CONTRATOS CON PAGOS REALIZADOS DURANTE 2021

(Miles de pesos)

Contrato	Proveedor	Objeto del Contrato	Vigencia		Monto mínimo total	Monto máximo total	Ejercido 2021
			De	Al			
DJN-SCOF-1C.10-06-2020-036	Sixsigma Networks México, S.A. de C.V.	Servicio integral administrado de hospedaje, monitoreo, administración y control de las operaciones del Centro de Datos Principal, de servicios de recuperación en caso de desastres y de servicios de continuidad del negocio para los aplicativos bancarios del Banco del Bienestar.	01/05/2020	31/12/2020	218,286.2	314,817.2	89,529.4
<i>Primer Convenio Modificatorio</i>		Ampliar la vigencia del contrato y el 20.0% del monto máximo del contrato.	01/01/2021	28/03/2021	-	62,963.4	
Subtotal:					218,286.2	377,780.6	89,529.4
DJN-SCOF-1C.10-06-2021-012	Sixsigma Networks México, S.A. de C.V.	Servicio integral administrado de Centro de Datos para el Banco del Bienestar.	29/03/2021	31/12/2021	160,141.1	400,352.6	261,799.1
DJN-SCOF-1C.10-06-2021-041	Reinbon Distribución, S.A. de C.V.	Adquisición de equipo de cómputo personal.	01/09/2021	31/10/2021	-	76,148.6	76,148.6
DJN-SCOF-1C.10-06-2021-044	Estrategia Integral en Soluciones, S.A. de C.V.	Servicio de mantenimiento y soporte para el ejercicio de 2021 de los sistemas SPEI y enlace CEP del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI) de BANXICO (Sistema de enlaces) para el Banco del Bienestar.	15/09/2021	31/12/2021	-	2,759.2	1,970.8
Convenio de colaboración SEDENA-Banco del Bienestar	Secretaría de la Defensa Nacional	Que "El Banco" ponga a disposición de "La SEDENA", la cantidad de 3,753,385.2 miles de pesos para la adquisición e instalación de equipamiento no permanente, infraestructura tecnológica y cajeros automáticos, para 2,700 sucursales de "El Banco".	13/01/2021	13/01/2022		3,753,385.2	3,753,385.2
Total:					378,427.3	4,610,426.2	4,182,833.1

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

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

- No se registraron en la Cuenta Pública los pagos por los servicios de diciembre de 2021 proporcionados al amparo del contrato número DJN-SCOF-1C.10-06-2021-012; tampoco se entregó evidencia que permitiera verificar la procedencia de los recursos utilizados ni su fecha de aplicación.
- No se registraron en la Cuenta Pública los 3,753,385.2 miles de pesos que se erogaron y fueron puestos a disposición de la SEDENA para la adquisición e instalación de equipamiento no permanente, infraestructura tecnológica y cajeros automáticos, para las nuevas sucursales del banco.

Durante el ejercicio de 2021, la SEDENA celebró dos contratos en materia de Tecnología de Información y Comunicaciones para la adquisición e instalación de infraestructura tecnológica y cajeros automáticos, para 2,700 sucursales del Banco del Bienestar, por los que se realizaron pagos por 31,772.7 miles de pesos con los recursos proporcionados por el Banco del Bienestar y los cuales se consideraron en la muestra revisada:

CONTRATOS CELEBRADOS POR LA SEDENA DURANTE 2021 PARA LA ADQUISICIÓN E INSTALACIÓN
DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA Y CAJEROS AUTOMÁTICOS, PARA 2,700 SUCURSALES
DEL BANCO DEL BIENESTAR
(Miles de pesos)

Contrato	Proveedor	Objeto del Contrato	Vigencia		Monto mínimo total	Monto máximo total	Ejercido 2021
			De	Al			
DN-10 SAIT- 120/BANBIEN/2021		Adquisición de bienes informáticos para diversas sucursales del Banco del Bienestar.	08/06/2021	31/12/2021	68,629.1	171,572.7	
<i>Primer Convenio Modificadorio</i>		Actualizar los datos bancarios del proveedor.			-	-	
<i>Segundo Convenio Modificadorio</i>	Reinbon Distribución, S.A. de C.V.	Modificar el modelo de los componentes adquiridos.			-	-	31,772.7
<i>Tercer Convenio Modificadorio</i>		Ampliar la vigencia del contrato.	01/01/2022	31/03/2022	-	-	
<i>Cuarto Convenio Modificadorio</i>		Modificar el lugar de entrega de los bienes.			-	-	
<i>Quinto Convenio Modificadorio</i>		Ampliar la vigencia del contrato.	01/04/2022	26/05/2022	-	-	

Contrato	Proveedor	Objeto del Contrato	Vigencia		Monto mínimo total	Monto máximo total	Ejercido 2021
			De	Al			
D.G.ADMON. SAIT-153/BABIEN/2021	GRG Hong Kong México, S.A. de C.V.	Adquisición de cajeros automáticos para 2,700 sucursales del Banco del Bienestar (Segunda Vuelta)	01/07/2021	31/12/2021	341,874.1	854,685.2	0.0
<i>Primer convenio modificatorio</i>		Limitar las atribuciones del apoderado legal del proveedor			-	-	
Total:					410,503.1	1,026,257.9	31,772.7

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

NOTA: Diferencia por redondeo.

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

2021-2-06HJO-20-0021-01-001 **Recomendación**

Para que el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., fortalezca sus controles internos de supervisión y validación que le permitan asegurar que la totalidad de los pagos realizados en contrataciones y erogaciones en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones se registren en las partidas presupuestales correspondientes y a su vez sean reportados a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para 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.

2021-9-06HJO-20-0021-08-001 **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, omitieron realizar el registro de los pagos erogados al amparo del contrato número DJN-SCOF-1C.10-06-2021-012 celebrado con Sixsigma Networks México, S.A de C.V., así como de aquellos realizados al amparo del convenio de colaboración del 13 de enero de 2021 celebrado con la Secretaría de la Defensa Nacional y a través del cual se pusieron a disposición de la citada secretaría 3,753,385,233.02 pesos para la adquisición e instalación de equipamiento no permanente, infraestructura tecnológica y

cajeros automáticos, para 2,700 sucursales del banco, en incumplimiento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, Art. 1; Art. 2, fracción V; de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, Art. 2; Art. 4, Frac. IV, XII y XXIX; Art. 16; Art. 17; Art. 19, Frac. IV; Art. 33; Art. 36; Art. 44; Art. 52; Art. 53; Art. 54; Art. 67 y de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, Art. 17.

2. Contrato número DJN-SCOF-1C.10-06-2020-036 “Servicio Integral Administrado de Hospedaje, Monitoreo, Administración y Control de las Operaciones del Centro de Datos Principal, de Servicios de Recuperación en Caso de Desastres y de Servicios de Continuidad del Negocio para los Aplicativos Bancarios del Banco del Bienestar”

Como resultado de la revisión del contrato número DJN-SCOF-1C.10-06-2020-036, celebrado con Sixsigma Networks México, S.A. de C.V., adjudicado directamente, con fundamento en el artículo 41, fracción V de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), cuyo objeto fue prestar el “Servicio Integral Administrado de Hospedaje, Monitoreo, Administración y Control de las Operaciones del Centro de Datos Principal, de Servicios de Recuperación en Caso de Desastres y de Servicios de Continuidad del Negocio para los Aplicativos Bancarios del Banco del Bienestar”, vigente del 1 de mayo al 31 de diciembre de 2020, por un monto mínimo total de 218,286.2 miles de pesos y un máximo total de 314,817.2 miles de pesos, se identificó lo siguiente:

- El 4 de diciembre de 2020 se suscribió un convenio modificatorio para ampliar la vigencia al 28 de marzo de 2021 e incrementar en 20.0% el monto máximo total a 377,780.6 miles de pesos.
- Durante el ejercicio de 2021 se realizaron pagos por 89,529.4 miles de pesos.

Alcance del servicio

El contrato consistió en proveer los servicios siguientes:

- Servicio de centro de datos: Alojamiento y facilidades para aprovisionamiento de equipos físicos y virtuales en un centro de datos principal (CDP) y en un centro de datos alterno (CDA).
- Servicio de procesamiento de datos bajo demanda: Plataformas de procesamiento Mainframe, Unix e Intel.
- Servicio de software: Sistemas operativos soportados por las diferentes plataformas, así como, el soporte para las actualizaciones e instalaciones de parches.
- Servicio de oficinas para el Plan de Continuidad del Negocio (BCP por sus siglas en inglés): Oficinas para garantizar la continuidad operativa en caso de desastres.

- Servicio de telecomunicaciones de centro de datos: Solución de Red de Área Local (LAN) dentro de los centros de datos y enlaces (WAN). Así como, enlaces de comunicación en centro de datos en sus modalidades CDP, CDA y BCP.
- Servicios generales de infraestructura privada: Administración a nivel infraestructura, sistemas operativos, software base y soporte técnico.
- Servicio de Plan de Recuperación de Desastres (DRP por sus siglas en inglés): Asegurar la continuidad del negocio en caso de desastres, manteniendo en CDA los sistemas prioritarios para el Banco del Bienestar.
- Transición de servicios al término del contrato.

Pagos

- El banco ejerció la totalidad del presupuesto asignado para cubrir las obligaciones de pago del contrato antes de concluir la vigencia del mismo. Al respecto, se identificó una carta del 11 de marzo de 2021, en la que el proveedor notificó al banco que a partir del 15 de marzo de 2021 quedaría agotada la suficiencia presupuestal y en apoyo, prestaría el servicio del 15 al 28 de marzo de 2021 sin costo alguno.
- El banco no proporcionó la Cuenta por Liquidar Certificada (CLC) correspondiente al pago de los servicios prestados durante el periodo del 1 de enero al 14 de marzo de 2021 y que debía ser enviada a la Tesorería de la Federación.
- No se proporcionaron las pólizas de diario contables y presupuestales, desde la creación de la requisición de compra hasta la liquidación de ésta con el pago al proveedor.

Cumplimiento técnico y funcional de los servicios y entregables establecidos

- Durante el periodo del 1 de enero al 28 de marzo de 2021, el banco no solicitó la ejecución del simulacro al Plan de Recuperación de Desastres, el cual debió realizarse a petición del banco por lo menos una vez durante la vigencia del contrato con base en lo establecido en el anexo técnico.
- El proveedor no generó el plan para establecer los plazos de entrega compromiso de los entregables al término del servicio; al respecto, ni en el contrato ni en su anexo técnico se establecieron mecanismos para el cálculo de deductivas o penalizaciones por la entrega tardía de este plan. Al no contar con plazos de entrega formalizados, no fue posible validar que los entregables al término del servicio fueron proporcionados en tiempo.

Por lo anterior, se concluye que existieron deficiencias en la supervisión del contrato número DJN-SCOF-1C.10-06-2020-036, toda vez que no se ejecutó el simulacro del DRP requerido en el anexo técnico del contrato; tampoco se proporcionó el plan de trabajo que incluyera los plazos de entrega compromiso de los entregables al término de los servicios y para el cual no se establecieron mecanismos ni en el contrato ni en su anexo técnico para el cálculo de deductivas o penalizaciones.

2021-2-06HJO-20-0021-01-002 Recomendación

Para que el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., fortalezca sus controles internos de supervisión para que, en futuras contrataciones de Tecnologías de Información y Comunicaciones, el proceso para la definición de contratos y sus anexos técnicos considere la aplicación de deductivas o penalizaciones por los retrasos o incumplimientos relacionados con la totalidad de los servicios contratados, incluyendo las actividades relacionadas con el término de los mismos.

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.

2021-2-06HJO-20-0021-01-003 Recomendación

Para que el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., fortalezca sus controles internos de supervisión y validación que 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 son proporcionados en su totalidad y en los tiempos establecidos por el banco y, en caso de ser necesario, aplicar las deductivas o penalizaciones correspondientes por los retrasos o incumplimientos relacionados con los servicios contratados.

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.

2021-9-06HJO-20-0021-08-002 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 solicitaron la ejecución de los simulacros del Plan de Recuperación de Desastres, relacionados con los contratos números DJN-SCOF-1C.10-06-

2020-036 y DJN-SCOF-1C.10-06-2021-012, vigentes del 1 de enero al 28 de marzo y del 29 de marzo al 31 de diciembre de 2021 respectivamente, con base en lo establecido en los anexos técnicos de cada contrato, en los que se indicó que dicho simulacro debía realizarse a petición del banco por lo menos una vez durante la vigencia de los servicios, por lo que no es posible asegurar el correcto funcionamiento de dicho plan en caso de una contingencia, en incumplimiento de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Art. 134, Par. 1; de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, Art. 1, Par. 2; de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, Art. 24 y 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 número DJN-SCOF-1C.10-06-2020-036, cláusulas Sexta y Vigésima primera; del anexo técnico del contrato número DJN-SCOF-1C.10-06-2020-036, anexo 3; del contrato número DJN-SCOF-1C.10-06-2021-012, cláusulas Sexta y Vigésima primera; y del anexo técnico del contrato número DJN-SCOF-1C.10-06-2021-012, anexo 3.

3. Contrato número DJN-SCOF-1C.10-06-2021-012 “Servicio Integral Administrado de Centro de Datos para el Banco del Bienestar”

En la revisión del contrato abierto número DJN-SCOF-1C.10-06-2021-012, celebrado con Sixsigma Networks México, S.A. de C.V., adjudicado directamente, con fundamento en los artículos 26, fracción III, 40 y 41, fracción III, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), cuyo objeto fue prestar el “Servicio Integral Administrado de Centro de Datos para el Banco del Bienestar”, vigente del 29 de marzo al 31 de diciembre de 2021, por un monto mínimo total de 160,141.1 miles de pesos y un máximo total de 400,352.6 miles de pesos, se identificó lo siguiente:

- El 29 de diciembre de 2021 se suscribió el primer convenio modificatorio para ampliar la vigencia al 31 de marzo de 2022 e incrementar en 20.0% el monto máximo total a 480,423.2 miles de pesos.
- El 18 de marzo de 2022 se suscribió el segundo convenio modificatorio para ampliar la vigencia al 31 de mayo de 2022.
- Durante el ejercicio de 2021 se realizaron pagos por 261,799.1 miles de pesos.

Alcance del servicio

El contrato consistió en proveer los servicios siguientes:

- Servicio de centro de datos: Alojamiento y facilidades para aprovisionamiento de equipos físicos y virtuales en un centro de datos principal (CDP) y en un centro de datos alterno (CDA).

- Servicio de procesamiento de datos bajo demanda: Plataformas de procesamiento Mainframe, Unix e Intel.
- Servicio de software: Sistemas operativos soportados por las diferentes plataformas, así como, el soporte para las actualizaciones e instalaciones de parches.
- Servicio de oficinas para el Plan de Continuidad del Negocio (BCP por sus siglas en inglés): Oficinas para garantizar la continuidad operativa en caso de desastres.
- Servicio de telecomunicaciones de centro de datos: Solución de Red de Área Local (LAN) dentro de los centros de datos y enlaces (WAN). Así como, enlaces de comunicación en centro de datos en sus modalidades CDP, CDA y BCP.
- Servicios generales de infraestructura privada: Administración a nivel infraestructura, sistemas operativos, software base y soporte técnico.
- Servicio de Plan de Recuperación de Desastres (DRP por sus siglas en inglés): Asegurar la continuidad del negocio en caso de desastres, manteniendo en CDA los sistemas prioritarios para el Banco del Bienestar.
- Transición de servicios al término del contrato.

Proceso de contratación

- El Banco del Bienestar no había actualizado las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, para reflejar el cambio de nombre que resultó de la reforma a la Ley Orgánica del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de julio de 2019.
- Los documentos del 10 de marzo de 2021, correspondientes a la suficiencia presupuestal aprobada para la celebración del contrato, no cuentan con la firma autógrafa del área requirente.

Investigación de mercado

Las fuentes de información utilizadas para la investigación de mercado del 10 de marzo de 2021, no se encuentran documentadas de forma completa y clara, ni especifican cómo se seleccionaron a los posibles prestadores del servicio ni que éstos eran los únicos proveedores a nivel nacional, internacional o del sector público, que pudieran ofertar el servicio en la cantidad, calidad y oportunidad requerida, ni que el banco conocía el precio prevaleciente del servicio requerido al momento de llevar a cabo la investigación; lo anterior, debido a que no se cuenta con evidencia de los criterios o resultados de las búsquedas realizadas por la Dirección General Adjunta de Tecnología y Operación como

área requirente para identificar a las empresas que participaron en la investigación; adicionalmente, descartó los resultados de la búsqueda realizada en el sistema CompraNet por la Gerencia de Adquisiciones del banco, sin justificar por qué no fueron considerados tres de los prestadores de servicios propuestos; finalmente, tres de los cinco prestadores de servicios que participaron en la investigación, declinaron el envío de sus propuestas al no cumplir con la totalidad de características especificadas en el anexo técnico mientras que otro no respondió a la solicitud, por lo que únicamente se contó con la propuesta del proveedor Sixsigma Networks México, S.A. de C.V.

Justificación de excepción de la Licitación Pública

- El argumento utilizado por el banco para adjudicar el contrato al proveedor Sixsigma Networks México, S.A. de C.V., quien se encontraba prestando los servicios de manera previa a la celebración del contrato en revisión desde el 1 de mayo de 2020, consistió en indicar que fue el único que presentó una propuesta; no obstante, el banco no acreditó el proceso para la selección de los participantes de la investigación de mercado. Asimismo, justificó requerir con inmediatez continuar con la actividad de los centros de datos principal y alterno, toda vez que es en esta infraestructura en donde se llevan a cabo todas las operaciones de sus productos y servicios; sin embargo, el personal auditor de la ASF comprobó que en el Anexo Técnico del contrato número DJN-SCOF-1C.10-06-2020-036, vigente durante el proceso de contratación y hasta el 28 de marzo de 2021, se acordó que el proveedor Sixsigma Networks México, S.A. de C.V., debía contemplar como parte del proceso de cierre del servicio un periodo de migración, en el cual debería mantener activa la infraestructura hasta 30 días posteriores a la finalización del contrato sin costo adicional para el banco, por lo cual no debía verse afectada la continuidad de sus operaciones, independientemente del proveedor elegido. Adicionalmente, se identificó que el proveedor prestó los servicios relacionados con el contrato antes mencionado sin costo para el banco durante el periodo del 15 al 28 de marzo de 2021, debido a que se había agotado la suficiencia presupuestaria de éste.
- Se justificó la excepción al procedimiento de licitación pública del contrato con fundamento en los artículos 41, fracción III, de la LAASSP, y 71, fracciones III, IV y VIII, del Reglamento de la LAASSP a pesar de que el área requirente no acreditó la existencia de circunstancias que pudieran provocar pérdidas o costos adicionales importantes, cuantificados y justificados.

Contrato

- El anexo técnico del contrato no especificó los precios unitarios de cada uno de los servicios a contratar.
- No se proporcionó evidencia de la calificación, aceptación y custodia de la garantía del contrato, por la Dirección de Recursos Materiales ni por la Subdirección de Adquisiciones y Contratación de Servicios o la Gerencia de Adquisiciones.

Por lo anterior se concluye que existen deficiencias en la adjudicación directa del contrato número DJN-SCOF-1C.10-06-2021-012 al proveedor seleccionado y en el cumplimiento de los criterios de eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez durante el proceso de contratación, toda vez que el banco no consideró en su investigación de mercado la totalidad de los prestadores de servicios identificados a través del sistema CompraNet; no documentó los criterios utilizados y resultados obtenidos en la búsqueda realizada a través de páginas de internet de posibles prestadores de servicios; no acreditó que el análisis de la información obtenida en la investigación de mercado permitiera una comparación objetiva de los servicios; los documentos correspondientes a la suficiencia presupuestal aprobada no contaban con la firma autógrafa del área requirente; tampoco acreditó la existencia de circunstancias que pudieran provocar pérdidas o costos adicionales importantes, cuantificados y justificados con la finalidad de no llevar a cabo un procedimiento de licitación pública; tampoco se acreditó la existencia de circunstancias que pudieran provocar pérdidas o costos adicionales importantes, cuantificados y justificados con la finalidad de no efectuar un procedimiento de licitación pública; la justificación de excepción a la licitación pública hace referencia al riesgo de afectar la continuidad operativa del banco a pesar de que a la fecha del proceso de contratación existían contratos vigentes que incluían cláusulas para mitigar dicho riesgo; no se incluyeron como parte del contrato o del anexo técnico los precios unitarios de cada uno de los servicios y no se realizó la calificación, aceptación y custodia de la garantía del contrato.

Pagos

- El banco no proporcionó la documentación para acreditar el pago de los servicios proporcionados durante diciembre de 2021.
- El banco no proporcionó la Cuenta por Liquidar Certificada (CLC) correspondiente al pago de los servicios prestados durante el periodo del 29 de marzo al 31 de diciembre de 2021 y que debía ser enviada a la Tesorería de la Federación.
- No se proporcionaron las pólizas de diario contables y presupuestales, desde la creación de la requisición de compra hasta la liquidación de ésta con el pago al proveedor.

Cumplimiento técnico y funcional de los servicios y entregables establecidos

- El proveedor no proporcionó los entregables “Proceso de Implementación” ni “Memoria Técnica” como parte de la implementación de los servicios. Si bien no se llevó a cabo una migración de los servicios, toda vez que el proveedor Sixsigma Networks México, S.A. de C.V., se encontraba prestando los mismos de manera previa a la celebración del contrato en revisión, se identificó que la elaboración de estos documentos no dependía directamente de llevar a cabo una migración y fueron considerados en la propuesta técnica proporcionada por el proveedor durante la investigación de mercado.

- Durante el periodo del 29 de marzo al 31 de diciembre de 2021, el banco no solicitó la ejecución del simulacro al Plan de Recuperación de Desastres, el cual debió realizarse a petición del banco por lo menos una vez durante la vigencia del contrato con base en lo establecido en el anexo técnico.
- El documento “Carta de Recepción de Entregables” correspondiente a los servicios prestados durante el período del 29 de marzo al 30 de abril de 2021 tiene fecha de elaboración del 6 de mayo de 2021; sin embargo, la fecha de recepción del mismo es del 9 de abril de 2021 (21 días previos a su elaboración).
- No se proporcionó la “Carta de Recepción de Entregables” ni el “Acta de aceptación de entregables” para los servicios de diciembre de 2021. Por lo anterior, no es posible acreditar la fecha real en la que se recibieron los entregables de los periodos mencionados ni calcular las deductivas o penalizaciones aplicables.

Se concluye que existieron deficiencias en la supervisión del contrato número DJN-SCOF-1C.10-06-2021-012, toda vez que su administrador no se aseguró de que los entregables de la implementación del servicio que no dependían de una migración, fueran proporcionados en su totalidad; tampoco se ejecutó el simulacro del DRP requerido en el anexo técnico del contrato; finalmente, no identificó las inconsistencias en las fechas del documento “Carta de Recepción de Entregables” a través del cual se proporcionaron los entregables del periodo del 29 de marzo al 30 de abril; tampoco validó que el documento correspondiente a los servicios de diciembre de 2021 fuera proporcionado por el proveedor por lo que no fue posible acreditar la fecha en la que los entregables fueron recibidos y si estaban sujetos a la aplicación de deductivas o penalizaciones.

2021-2-06HJO-20-0021-01-004 **Recomendación**

Para que el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., realice las acciones que le permitan robustecer sus controles internos a fin de que los procesos de contratación, incluyendo las investigaciones de mercado, las sesiones del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (CAAS), la justificación de excepción a la licitación pública y la elaboración de la suficiencia presupuestal, se ejecuten conforme a lo establecido en la normativa aplicable; además, se asegure de que en los expedientes correspondientes exista la evidencia que soporte cada una de las etapas del proceso de contratación, como son la búsqueda de potenciales prestadores de los servicios, las justificaciones para las excepciones de procedimientos de licitación pública, la evidencia de la atención de los comentarios de las áreas que integran el CAAS, así como toda la documentación requerida en la regulación en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del sector público que permita fundamentar los requerimientos y el tipo de procedimiento de contratación a ejecutar, con el objeto de garantizar contrataciones que cumplan en términos de economía, eficacia, eficiencia, imparcialidad, transparencia y honradez.

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.

2021-2-06HJO-20-0021-01-005 Recomendación

Para que el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., revise las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, con la finalidad de asegurarse que éstas aún están vigentes y cumplen con la estructura y atribuciones actuales del banco o en su caso actualizarlas, en función de la reforma a la Ley Orgánica del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de julio de 2019 a partir de la cual el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo (BANSEFI, S.N.C., I.B.D.) cambió su nombre a Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D.

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.

2021-9-06HJO-20-0021-08-003 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, omitieron ejecutar procesos de contratación con oportunidad y en cumplimiento de los criterios de economía, eficacia, eficiencia, imparcialidad y honradez, toda vez que el área requirente descartó en su investigación de mercado a diversos prestadores de servicios identificados a través del sistema CompraNet sin proporcionar una justificación; adicionalmente, no documentó los criterios utilizados ni los resultados obtenidos en la búsqueda realizada para identificar a los participantes seleccionados; tampoco acreditó que el análisis de la información obtenida en la investigación de mercado permitió una comparación objetiva de los servicios ni la existencia de circunstancias que pudieran provocar pérdidas o costos adicionales importantes, cuantificados y justificados con la finalidad de no llevar a cabo un procedimiento de licitación pública; asimismo, se identificó que el proveedor adjudicado ya se encontraba prestando los servicios al amparo del contrato DJN-SCOF-1C.10-06-2020-036, vigente durante el proceso de contratación y hasta el 28 de marzo de 2021 y que, debido a que el banco agotó la suficiencia presupuestal destinada para el citado contrato, prestó los servicios de manera gratuita durante el periodo del 15 al 28 de marzo de 2021, en incumplimiento de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Art. 134, Par. 1; de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, Art. 24; Art. 25; Art. 26, Frac III y Par. 6; Art. 40; Art. 41, Frac. III; Art. 47, Frac. III; del Reglamento de la Ley

de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, Art. 28, Frac. I, II y III; Art. 29; Art. 30; Art. 71, Frac. III, IV, VI, VII y VIII y del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, numerales 4.2.1.1.10 y 4.2.4.1.1; y de las Políticas Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, Cap. IV, numeral 2, Par. 1, 3 y 5; Cap. V, numeral 1.2, Frac. I, II y III; numerales 1.8, 2.4 y 3.4, Frac. IV.

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 2 - Acción 2021-9-06HJO-20-0021-08-002

Resultado 2 - Acción 2021-2-06HJO-20-0021-01-003

4. Contrato número DJN-SCOF-1C.10-06-2021-041 “Adquisición de equipo de cómputo personal”

Como resultado de la revisión del contrato número DJN-SCOF-1C.10-06-2021-041, celebrado con Reinbon Distribución, S.A. de C.V., adjudicado directamente, con fundamento en los artículos 26, fracción III, 40 y 41, fracción III, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), y los correlativos de su Reglamento, cuyo objeto fue la “Adquisición de equipo de cómputo personal”, con vigencia del 1 de septiembre al 31 de octubre de 2021, por un monto total de 76,148.6 miles de pesos, se identificó que durante el ejercicio de 2021 se realizaron pagos por el monto total del contrato.

Alcance del servicio

El Banco del Bienestar requirió la adquisición de 7,190 equipos de cómputo personal (3,595 CPU y 3,595 monitores), para ser distribuidos en las oficinas corporativas, en 433 sucursales actuales también denominadas tradicionales y en 94 ensobretadoras (oficinas de apoyo para dispersión de recursos de programas sociales del gobierno federal), con una garantía de 12 meses en caso de falla.

Proceso de contratación

- El Banco del Bienestar no había actualizado las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, para reflejar el cambio de nombre que resultó de la reforma a la Ley Orgánica del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de julio de 2019.
- No se proporcionó la evidencia de los elementos utilizados ni del análisis realizado para determinar que la cantidad de equipos requerida en el anexo técnico era necesaria y

suficiente para dar continuidad a la operación del Banco del Bienestar; tampoco se especificó cuantos equipos serían asignados a cada una de las ubicaciones consideradas (oficinas corporativas, sucursales tradicionales y ensobretadoras).

- El documento de suficiencia presupuestal del 19 de agosto de 2021 estableció un monto de 131,134.2 miles de pesos, el cual es superior al monto de 76,148.6 miles de pesos establecido en el contrato; al respecto, no se proporcionó una justificación para la diferencia de 54,985.6 miles de pesos identificada. Adicionalmente, el documento no cuenta con la firma autógrafa del área requirente.
- El área requirente no atendió los comentarios realizados por el Asesor de la Dirección General Adjunta Jurídica, formalizados a través del Acta de la Sesión Ordinaria número 08/2021 del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (CAAS) del 31 de agosto de 2021.

Contrato

- No se proporcionó la evidencia de la calificación, aceptación y custodia de la garantía del contrato, por la Dirección de Recursos Materiales, la Subdirección de Adquisiciones y Contratación de Servicios o la Gerencia de Adquisiciones.
- Al término de la vigencia del servicio, el banco no generó la constancia de cumplimiento de las obligaciones contractuales para la cancelación de las garantías de cumplimiento del contrato.

Por lo anterior, se concluye que existieron deficiencias durante el proceso de contratación debido a que no se realizó el análisis para determinar el volumen de equipos requeridos; el importe de la suficiencia presupuestal aprobada es mayor al importe del contrato y el documento de dicha suficiencia no cuenta con la firma autógrafa del área requirente; asimismo, el área requirente no atendió las observaciones realizadas por la Dirección General Adjunta Jurídica durante la Sesión Ordinaria No. 08/2021 del CAAS del 31 de agosto de 2021; no se realizó la calificación, aceptación y custodia de la garantía del contrato y no se generó la constancia de cumplimiento de las obligaciones contractuales para la cancelación de las garantías de cumplimiento del contrato al concluir la vigencia del servicio.

Pagos

- El banco no proporcionó la documentación de los pagos, las ordenes de suministro ni la lista de los equipos recibidos y que ampararon la entrega y aceptación de los mismos.
- No se proporcionaron las pólizas de diario contables y presupuestales, desde la creación de la requisición de compra hasta la liquidación de ésta con el pago al proveedor.

Cumplimiento técnico y funcional de los equipos y entregables establecidos

- No se proporcionó el entregable “Procedimiento de recepción de reportes y atención de fallas de los equipos” descrito en las cartas de verificación de entregables del 9 de septiembre y del 15 de octubre de 2021. Al respecto, ni el contrato ni su anexo técnico establecieron mecanismos para el cálculo de deductivas o penalizaciones por la entrega tardía de documentación y entregables.
- No existe evidencia que acredite como se realizó la recepción de bienes, ni la verificación visual y a través de herramientas por parte del banco, con la finalidad de asegurar que los equipos entregados cumplieran con las características técnicas solicitadas en el anexo técnico.
- De un total de 7,190 equipos proporcionados como parte del servicio (3,595 CPU y 3,595 monitores), se seleccionaron los 3,560 equipos ubicados en las oficinas centrales del Banco del Bienestar en la Ciudad de México, correspondientes al 49.5% del universo, con la finalidad de validar sus características físicas, número de serie, existencia en sitio y la comprobación de la actualización de éstos dentro del inventario de equipos. En la revisión realizada se identificó lo siguiente:
 - Dos equipos CPU no cumplieron con la capacidad de memoria RAM requerida en el anexo técnico, por dichos equipos se realizaron pagos por 35.7 miles de pesos.
 - A la fecha de la auditoría (noviembre 2022), se identificaron 2,401 equipos resguardados en el almacén del banco desde el 15 de octubre de 2021 y que no habían sido asignados a las oficinas centrales, ni a sucursales, ni a ensobretadoras y por lo tanto no estaban siendo utilizados; adicionalmente no existía un plan para su distribución. Por estos equipos se realizaron pagos por 25,276.8 miles de pesos. En respuesta a la observación, el banco indicó que 800 de los equipos identificados en el almacén fueron adquiridos para ser usados en el Centro de Atención de Banca Telefónica que será operado por el propio banco; sin embargo, no proporcionó evidencia que acredite la ejecución de dicho proyecto; asimismo, no proporcionó una respuesta para los 1,601 equipos restantes.

Se concluye que existieron deficiencias en la supervisión del contrato número DJN-SCOF-1C.10-06-2021-041, toda vez que su administrador no se aseguró de que los equipos adquiridos se distribuyeran y fueran utilizados para dar continuidad a la operación del Banco del Bienestar, debido a que se identificaron 2,401 equipos que se encuentran en almacén desde octubre de 2021, que no han sido utilizados y por los que se realizaron pagos por 25,276.8 miles de pesos; adicionalmente, no se realizaron acciones para validar que los equipos cumplieran con el total de características técnicas requeridas en el anexo técnico, toda vez que se identificaron dos equipos que no cumplen con la capacidad mínima de memoria RAM solicitada y por los que se realizaron pagos por 35.7 miles de pesos.

2021-9-06HJO-20-0021-08-004 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 se aseguraron de que los equipos adquiridos al amparo del contrato número DJN-SCOF-1C.10-06-2021-041 se distribuyeran y fueran utilizados para dar continuidad a la operación del Banco del Bienestar, debido a que se identificaron 2,401 equipo que se encontraban en almacén desde el 15 de octubre de 2021 y que no habían sido asignados a las oficinas centrales, a sucursales, ni a sobretadoras y por lo tanto no estaban siendo utilizados, en incumplimiento de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Art. 134, Par. 1; de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, Art. 1, Par. 2 y de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, Art. 24.

2021-9-06HJO-20-0021-08-005 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, omitieron validar el cumplimiento de las características técnicas de los equipos proporcionados por el proveedor al amparo del contrato número DJN-SCOF-1C.10-06-2021-041 para la Adquisición de equipo de cómputo personal, toda vez que de una muestra aleatoria de 3,560 equipos (49.5%) de un total de 7,190 (3,595 CPU y 3,595 monitores), suministrados al 31 de octubre de 2021, se identificaron dos equipos que no cumplieron con las características mínimas de memoria RAM, en incumplimiento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, Art. 1, Par. 2; de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, Art. 24 y 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 número DJN-SCOF-1C.10-06-2021-041, cláusulas Primera, Séptima y Vigésima primera; del anexo B del contrato número DJN-SCOF-1C.10-06-2021-041, sección Descripción (Especificaciones y condiciones), partida 1, características técnicas de computadora personal de escritorio (PC); y del anexo C del contrato número DJN-SCOF-1C.10-06-2021-041, sección Propuesta técnica y económica.

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 2 - Acción 2021-2-06HJO-20-0021-01-003

Resultado 3 - Acción 2021-2-06HJO-20-0021-01-004

Resultado 3 - Acción 2021-2-06HJO-20-0021-01-005

5. Contrato número DJN-SCOF-1C.10-06-2021-044 “Servicio de mantenimiento y soporte para el ejercicio 2021 de los sistemas Enlace SPEI y Enlace CEP del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI) de BANXICO (Sistema de Enlaces) para el Banco de Bienestar”

En la revisión del contrato número DJN-SCOF-1C.10-06-2021-044, celebrado con Estrategia Integral en Soluciones, S.A. de C.V., adjudicado directamente, con fundamento en los artículos 40 y 41, primer párrafo, fracción I, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), cuyo objeto fue la prestación del “Servicio de mantenimiento y soporte para el ejercicio 2021 de los sistemas Enlace SPEI y Enlace CEP del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI) de BANXICO (Sistema de Enlaces) para el Banco del Bienestar”, con vigencia del 15 de septiembre al 31 de diciembre de 2021, por un monto total de 2,759.2 miles de pesos, se identificó que durante el ejercicio de 2021 se realizaron pagos por 1,970.8 miles de pesos.

Alcance del servicio

El contrato consistió en proveer los servicios de mantenimiento y soporte de los sistemas SPEI y enlaces CEP del Sistema de Pagos Electrónicos Interbancarios (SPEI) para el Banco del Bienestar, los cuales se dividieron de la manera siguiente:

- Servicio de Mantenimiento y Soporte del Sistema E-KARPAY® (SPEI).
- Servicio de Mantenimiento y Soporte para la implementación del SPEI ampliado para proporcionar el acceso a la plataforma de Cobro Digital (CoDi) del Banco de México.

Proceso de contratación

El Banco del Bienestar no había actualizado las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, para reflejar el cambio de nombre que resultó de la reforma a la Ley Orgánica del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros publicada en el Diario Oficial de la Federación el 19 de julio de 2019.

Investigación de mercado

- Las fuentes de información utilizadas para la investigación de mercado del 1 de septiembre de 2021, no se encuentran documentadas de forma completa y precisa, ya que no especifican cómo se seleccionó a los posibles prestadores del servicio ni que éstos pudieran ofertar el servicio en la cantidad, calidad y oportunidad requerida; lo anterior, debido a que no se proporcionó información adicional ni justificación de la selección de los posibles prestadores del servicio elegidos a pesar de tener conocimiento, con base en contrataciones anteriores, que dos de los tres participantes seleccionados no contaban con la titularidad de derechos patrimoniales del Sistema E-KARPAY.
- No se realizó el comparativo de los precios ofertados por el proveedor contra los presentados en la última cotización registrada en el sistema CompraNet o en su caso, contra los registrados en el historico de la dependencia; tampoco se entregó una carta de mejor precio ni cotizaciones similares o información relativa de precios al público emitidos por el proveedor y que pudieran sustituir dicho comparativo.
- El documento de cotización enviado por el proveedor Estrategia Integral en Soluciones, S.A. de C.V., no cuenta con sello o correo electrónico de recepción.

Contrato

- No se proporcionó evidencia que acredite la fecha de entrega de la garantía de cumplimiento.
- Al término de la vigencia del servicio, el banco no generó la constancia de cumplimiento de las obligaciones contractuales para la cancelación de las garantías de cumplimiento del contrato.

Por lo anterior, se concluye que existieron deficiencias durante el proceso de contratación y que el banco no acreditó los criterios de imparcialidad y economía para la selección de los participantes debido a que no se proporcionó evidencia de que estos podían ser competitivos y cumplir de forma financiera, técnica, humana y tecnológica con las necesidades y requerimientos del banco; asimismo, no elaboró el comparativo de los precios presentados por el proveedor contra los ofrecidos en la última cotización registrada en el sistema CompraNet ni proporcionó documentación adicional para acreditar la aceptación del precio de las propuestas entregadas.

Pagos

- La factura correspondiente a los servicios de diciembre de 2021 fue emitida el 10 de diciembre de 2021, sin que se proporcionara una justificación para la emisión de la misma de manera anticipada. Adicionalmente, el banco no proporcionó la documentación que acredite los pagos al proveedor correspondientes a dichos servicios.

- No se proporcionaron las pólizas de diario contables y presupuestales, desde la creación de la requisición de compra hasta la liquidación de ésta con el pago al proveedor.

Cumplimiento técnico y funcional de los servicios y entregables establecidos.

El título del documento denominado "Reporte de Cumplimiento" para los servicios de diciembre de 2021, indica que pertenece al contrato DJN-SCOF-1C.10-06-2020-043, el cual es diferente al contrato en revisión. Se validó que el contenido del reporte sí corresponde al contrato DJN-SCOF-1C.10-06-2021-044.

Se realizó la revisión técnica, funcional y de entregables del resto de los servicios proporcionados del periodo del 15 de septiembre al 31 de diciembre de 2021, 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 y se observó que los servicios y 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.

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 3 - Acción 2021-2-06HJO-20-0021-01-004

Resultado 3 - Acción 2021-2-06HJO-20-0021-01-005

6. Contrato número DN-10 SAIT-120/BANBIEN/2021 “Bienes Informáticos para Diversas Sucursales del Banco del Bienestar”

Como resultado de la revisión del contrato número DN-10 SAIT-120/BANBIEN/2021, celebrado por la Secretaría de la Defensa Nacional con Reinbon Distribución, S.A. de C.V., adjudicado mediante Licitación Pública Electrónica de Carácter Internacional Abierta, con fundamento en los artículos 134, párrafos tercero y cuarto, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM); 26, fracción I, 26 BIS, fracción II, 28, fracción III, 29 y 30, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP); 39 y 42, del Reglamento de la LAASSP; en el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (MAAGMAASSP); y en las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Secretaría de la Defensa Nacional (POBALINES de la SEDENA), cuyo objeto fue la adquisición de “Bienes Informáticos para Diversas Sucursales del Banco del Bienestar”, con vigencia del 8 de junio al 31 de diciembre de 2021, por un monto mínimo total de 68,629.1 miles de pesos y un máximo total de 171,572.7 miles de pesos, se identificó lo siguiente:

- El 14 de julio de 2021 se suscribieron el primer y segundo convenios modificatorios para actualizar los datos bancarios del proveedor (cuenta CLABE), así como modificar el modelo de los monitores adquiridos, respectivamente.
- El 30 de diciembre de 2021 se formalizó el tercer convenio modificatorio para ampliar la vigencia al 31 de marzo de 2022.
- El 31 de diciembre de 2021 se celebró el cuarto convenio modificatorio para cambiar el lugar de entrega de los bienes.
- El 28 de febrero de 2022 se suscribió el quinto convenio modificatorio para ampliar la vigencia al 26 de mayo de 2022.
- Durante el ejercicio de 2021 se realizaron pagos por 31,772.7 miles de pesos.

Alcance del servicio

Con la finalidad de equipar 2,700 nuevas sucursales para el Banco del Bienestar, la Secretaría de la Defensa Nacional, requirió la adquisición de 16,200 equipos de cómputo personal, divididos en dos partidas:

- Partida 29: 8,100 Computadoras personales de escritorio (PC) marca Lenovo, modelo ThinkCentre M70s.
- Partida 31: 8,100 Monitores marca Lenovo, modelo Think Vision T24i-20.

Proceso de contratación

Investigación de mercado

- Las fuentes de información utilizadas para la investigación de mercado de marzo de 2021, no se encuentran documentadas de forma completa y clara; lo anterior, debido a que no se cuenta con evidencia de los resultados de la búsqueda realizada por la Dirección General de Informática para identificar a las empresas que pudieran ofertar los bienes; adicionalmente, no se analizó la conveniencia de utilizar la modalidad de ofertas subsecuentes de descuento; no se determinó la existencia de bienes alternativos o sustitutos técnicamente y no se proporcionó la documentación de la evaluación técnica de las proposiciones recibidas; adicionalmente, el documento denominado "Informe de la investigación de mercado" no fue firmado por el titular del área requirente.
- No se proporcionaron los formatos FO-CON-04 correspondientes a las solicitudes de información y cotización ni el formato FO-CON-05 con el resultado de la investigación de mercado.

Estudio de factibilidad

No se proporcionó el oficio número SING-PR-5486 del 17 de marzo de 2021, a través del cual la secretaría presentó al Órgano Interno de Control en la Secretaría de la Defensa Nacional el estudio de factibilidad para que éste emitiera las sugerencias u observaciones que de manera fundada y motivada considerara pertinentes.

Licitación pública

- La convocatoria a la licitación pública no indicó si la contratación abarcaría uno o más ejercicios fiscales ni definió si era aplicable la modalidad de ofertas subsecuentes.
- No se proporcionó la información relativa a las propuestas técnicas y la documentación administrativa de los participantes de la licitación, por lo cual no hay elementos que aseguren que los resultados de las comparativas técnicas y administrativas permitieron determinar que el proveedor seleccionado era la mejor opción.

Contrato

La secretaría no proporcionó evidencia que acredite la justificación formal o razón fundada para la celebración del tercer y del cuarto convenios modificatorios.

Por lo anterior, se concluye que existen deficiencias en la adjudicación directa del contrato número DN-10 SAIT-120/BANBIEN/2021 al proveedor seleccionado y en el cumplimiento de los criterios de eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez durante el proceso de contratación, toda vez que no se proporcionaron los formatos correspondientes a la solicitud de cotizaciones para la investigación de mercado, así como formato el con el resultado de dicha investigación; asimismo, no se cuenta con evidencia de los resultados de la búsqueda realizada por el área requirente para identificar posibles prestadores de servicio y no se proporcionó evidencia de la evaluación técnica de las proposiciones recibidas; no se proporcionó el oficio a través del cual se envió el resultado del estudio de factibilidad al Órgano Interno de Control para su evaluación. La convocatoria de la licitación pública, carece de diversos elementos como son la cantidad de ejercicios fiscales que abarcaría la contratación, la aplicabilidad de la modalidad de ofertas subsecuentes, así como las propuestas técnicas y la documentación administrativa de los licitantes; adicionalmente, no se cuenta con la evidencia que acredite la justificación formal o razón fundada para la suscripción del tercer y del cuarto convenios modificatorios.

Pagos

No se proporcionaron las pólizas de diario contables y presupuestales, desde la creación de la requisición de compra hasta la liquidación de ésta con el pago al proveedor.

Cumplimiento técnico y funcional de los servicios y entregables establecidos

- El proveedor no proporcionó diversa documentación impresa requerida en el anexo técnico del contrato. Al respecto, el contrato no estableció mecanismos para el cálculo de deductivas o penalizaciones por la falta de entrega o entrega tardía de la misma.
- La secretaría no proporcionó la orden de suministro número BB-02, del 19 de octubre de 2021, a través de la cual se solicitaron 1,500 equipos. En respuesta, la secretaría entregó un documento en el que se observa que la fecha de recepción y la firma del proveedor fueron insertadas de manera digital; adicionalmente, para dar respuesta a otra observación, se entregó la misma orden de suministro; sin embargo, en ésta no aparece la firma del proveedor ni la fecha de recepción.
- No se entregaron las actas de aceptación parcial asociadas a la entrega de cada una de las cuatro ordenes de suministro generadas durante la vigencia del contrato.
- De un total de 16,200 equipos proporcionados como parte del servicio (8,100 CPU y 8,100 monitores), se seleccionaron los 4,860 equipos ubicados en las bodegas de la secretaría, correspondientes al 30.0% del universo, con la finalidad de validar sus características físicas, número de serie y existencia en sitio. En la revisión se observó que los equipos se encuentran almacenados y no han sido distribuidos debido a que las sucursales a las que serán destinados aún se encuentran en proceso de construcción. Respecto a las características técnicas, cumplieron con los requerimientos establecidos en el contrato DN-10 SAIT-120/BANBIEN/2021 y sus convenios modificatorios.

Se concluye que existieron deficiencias en la supervisión del contrato número DN-10 SAIT-120/BANBIEN/2021, toda vez que su administrador no validó que la documentación requerida en el contrato fuera proporcionada en los tiempos establecidos en el mismo.

2021-0-07100-20-0021-01-001 Recomendación

Para que la Secretaría de la Defensa Nacional realice las acciones que le permitan robustecer sus controles internos a fin de que los procesos de contratación, incluyendo las investigaciones de mercado, los estudios de factibilidad, las convocatorias, las actas de apertura y de notificación de fallos se ejecuten conforme a lo establecido en la normativa aplicable; además de asegurar que, en los expedientes correspondientes, se integren los documentos originales y exista la evidencia que soporte cada una de las etapas del proceso de contratación, como son las propuestas técnicas, la acreditación de la personalidad de los proveedores adjudicados, los oficios o atentas notas a través de las cuales se envían los contratos y convenios a las áreas involucradas, así como toda la documentación requerida en la regulación en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del sector público que permita fundamentar los requerimientos y el tipo de procedimiento de contratación a ejecutar; asimismo, llevar a cabo y documentar las pruebas necesarias que permitan asegurar que la infraestructura y equipamiento tecnológico propuesto por los licitantes cumple con los requerimientos establecidos en las convocatorias correspondientes, con el

objeto de garantizar contrataciones que cumplan en términos de eficiencia, eficacia, economía, imparcialidad, transparencia y honradez.

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.

2021-0-07100-20-0021-01-002 Recomendación

Para que la Secretaría de la Defensa Nacional fortalezca sus controles internos de supervisión para que, en futuras contrataciones de Tecnologías de Información y Comunicaciones, el proceso para la definición de contratos y sus anexos técnicos considere la aplicación de deductivas o penalizaciones por los retrasos o incumplimientos relacionados con la totalidad de los servicios contratados, incluyendo la documentación asociada a los mismos.

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.

2021-0-07100-20-0021-01-003 Recomendación

Para que la Secretaría de la Defensa Nacional fortalezca sus controles internos de supervisión y validación que 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 son proporcionados en su totalidad y en los tiempos establecidos por la secretaría y, en caso de ser necesario, aplicar las deductivas o penalizaciones correspondientes por los retrasos o incumplimientos relacionados con los servicios contratados.

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.

2021-9-07100-20-0021-08-001 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria

La Auditoría Superior de la Federación emite la Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria para que la Inspección y Contraloría General del Ejército y Fuerza Aérea 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, omitieron ejecutar procesos de contratación en cumplimiento

de los criterios de economía, eficacia, eficiencia, imparcialidad, transparencia y honradez, toda vez que para la celebración del contrato número DN-10 SAIT-120/BANBIEN/2021 no se cuenta con evidencia de los resultados de la búsqueda realizada por el área requirente para la investigación de mercado con la finalidad de identificar a las empresas que pudieran ofertar los bienes; tampoco se proporcionó la documentación de la evaluación técnica de las proposiciones consideradas en la investigación de mercado. En relación con la licitación, no se proporcionó la información relativa a las propuestas técnicas, así como la documentación administrativa de los licitantes por lo que no fue posible acreditar que los resultados de la comparativa técnica y administrativa permitieron determinar que el proveedor seleccionado era la mejor opción y que contaba con la capacidad para proporcionar el servicio en la cantidad, calidad y oportunidad requeridas, en incumplimiento de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Art. 134, Par. 1; de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, Art. 1, Par. 2; de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, Art. 24; Art. 26, Par. 6; Art. 26 Ter, Frac. I, II y III; Art. 29, Frac. X y XI; Art. 37, Frac. V; Art. 38; Art. 39, Frac I, incisos E y H; Art. 45, Frac. III; Art. 47, Par. Último; Art. 48, Par. Último; Art. 49; Art. 52; del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, Art. 27; Art. 28; Art. 29; Art. 30; Art. 81, Frac. II; Art. 85, Frac. III; Art. 87 y del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, numerales 4.2.1.1.1, 4.2.6, 4.2.6.1.5, 4.3.2.1.2, 4.3.2.1.3 y 4.3.2.1.6; de las Disposiciones relacionadas con la modernización de la Administración Pública Federal mediante el uso de TIC 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 numerales 32 y 33; y de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Secretaría de la Defensa Nacional Frac. V.6, V.10, VI.1.1, VI.1.2, VI.1.3, VI.1.4, VI.1.5, VI.1.8, VI.1.15, VI.2.2, VI.2.13 y VI.3.3.

2021-9-07100-20-0021-08-002

Promoción de Responsabilidad Administrativa

Sancionatoria

La Auditoría Superior de la Federación emite la Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria para que la Inspección y Contraloría General del Ejército y Fuerza Aérea 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, entregaron documentos editados de manera digital con la finalidad de dar respuestas a las observaciones emitidas por el equipo de la Auditoría Superior de la Federación, toda vez que se identificó que en la orden de suministro número BB-02 del 19 de octubre de 2021, la firma del proveedor se insertó de manera digital y no autógrafamente, en incumplimiento del Código Penal Federal, Art. 247, Frac. I.

7. Contrato número D.G.ADMON.SAIT-153/BANBIEN/2021 “Adquisición de cajeros automáticos para 2,700 sucursales del Banco del Bienestar” (Segunda vuelta)

Como resultado de la revisión del contrato abierto número D.G.ADMON.SAIT-153/BANBIEN/2021, celebrado por la Secretaría de la Defensa Nacional con GRG Hong Kong México, S.A. de C.V., adjudicado mediante Licitación Pública Electrónica de Carácter Internacional Abierta, con fundamento en los artículos 134, párrafos tercero y cuarto, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM); 26, fracción I, 26 BIS, fracción II, 28, fracción III, 29 y 30, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP); 39 y 42, del Reglamento de la LAASSP; en el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (MAAGMAASSP), y en las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Secretaría de la Defensa Nacional (POBALINES de la SEDENA), cuyo objeto fue la “Adquisición de cajeros automáticos para 2,700 sucursales del Banco del Bienestar”, con vigencia del 1 de julio al 31 de diciembre de 2021, por un monto mínimo total de 341,874.1 miles de pesos y un máximo total de 854,685.2 miles de pesos, se identificó lo siguiente:

- El 11 de octubre de 2021 se suscribió el primer convenio modificatorio para limitar las atribuciones del Apoderado Legal del proveedor.
- El 24 de diciembre de 2021 se determinó la rescisión del contrato por el incumplimiento del proveedor en la entrega de los cajeros automáticos solicitados en la primera orden de suministro del 21 de julio de 2021 y cuyo plazo de vencimiento fue el 26 de octubre de 2021.

Alcance del servicio

La Secretaría de la Defensa Nacional requirió la adquisición de un mínimo de 1,080 y un máximo de 2,700 cajeros automáticos para equipar 2,700 nuevas sucursales del Banco del Bienestar.

Proceso de contratación

No se entregó evidencia de la autorización previa del titular de la secretaría para iniciar el procedimiento de contratación y autorizar la comunicación del fallo, a pesar de tratarse de una contratación por un monto mayor a 50 millones de pesos.

Estudio de factibilidad

El estudio de factibilidad del 10 de mayo de 2021 no incluyó la urgencia de la operatividad, la disponibilidad de los bienes en el mercado, ni un análisis costo-beneficio debidamente fundamentado.

Licitación pública

- La convocatoria a la licitación pública no indicó si la contratación abarcaría uno o más ejercicios fiscales y no definió si era aplicable la modalidad de ofertas subsecuentes.
- No se proporcionó la información relativa a las propuestas técnicas y la documentación administrativa de los participantes de la licitación, por lo cual no hay elementos que aseguren que los resultados de las comparativas técnicas y administrativas permitieron determinar que el proveedor seleccionado era la mejor opción.
- La secretaría no realizó visitas de campo, para evaluar una muestra de los cajeros propuestos por los licitantes para validar su funcionamiento y que éstos cumplieran con las características ofertadas. Durante el proceso de rescisión cuyo análisis se presenta más adelante, se identificó que el proveedor pretendía proporcionar cajeros automáticos con características distintas a las ofertadas.

Contrato

- La secretaría no proporcionó evidencia del envío de las copias del contrato ni de los cinco convenios modificatorios al área que lo administró, al área requirente y al área de programación y presupuesto o de finanzas o su equivalente, para efectos de la liberación de los pagos correspondientes.
- La secretaría no proporcionó evidencia que acredite la justificación formal o razón fundada para la celebración del convenio modificatorio.

Por lo anterior, se concluye que existen deficiencias en la adjudicación directa del contrato número D.G.ADMON.SAIT-153/BANBIEN/2021 al proveedor seleccionado y en el cumplimiento de los criterios de eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez durante el proceso de contratación, toda vez que el titular de la secretaría no autorizó el proceso de contratación ni el acta de fallo a pesar de que el monto del contrato superó los 50 millones de pesos; en el estudio de factibilidad no se documentó un análisis de costo-beneficio ni la conveniencia de adquirir cajeros automáticos; asimismo, la convocatoria carece de diversos elementos como son la cantidad de ejercicios fiscales que abarcaría la contratación y la aplicabilidad de la modalidad de ofertas subsecuentes; no se realizaron visitas de campo para ejecutar pruebas a las muestras de los equipos propuestos por los licitantes con la finalidad de validar que éstos cumplieran con las características requeridas; no se proporcionó la información relativa a las propuestas técnicas, así como la documentación administrativa de los licitantes que permita acreditar su capacidad para brindar el servicio en la cantidad, calidad y oportunidad requeridas; tampoco se presentó la evidencia que acredite la justificación formal o razón fundada para la suscripción del convenio modificatorio.

Pagos

De acuerdo con lo establecido en la cláusula quinta “Forma de Pago”, la secretaría procedería al pago correspondiente al 100.0% de los cajeros debidamente instalados y puestos en funcionamiento, recibidos a entera satisfacción de la secretaría; sin embargo, los equipos no fueron proporcionados por el proveedor en los plazos establecidos, por lo que no se realizaron pagos y el contrato fue rescindido.

Rescisión del contrato

El 7 de diciembre de 2021, por medio del oficio número SAIT/4/18175/2021 del 6 de diciembre de 2021 emitido por el Subdirector General de Administración en ausencia del Director General de Administración de la Secretaría de la Defensa Nacional, se notificó al proveedor GRG Hong Kong México, S.A. de C.V., el inicio del procedimiento de rescisión del contrato número D.G.ADMON.SAIT-153/BABIEN/2021 para la “Adquisición de cajeros automáticos para 2,700 sucursales del Banco del Bienestar (Segunda Vuelta)”, toda vez que no se recibieron los cajeros automáticos correspondientes a la primera orden de suministro con número BB-02-01 del 21 de julio de 2021 y cuyo plazo de vencimiento fue el 26 de octubre de 2021, colocándose en los supuestos “B. Cuando se incumplan en cualquiera de las obligaciones establecidas en el presente contrato” y “D. Cuando no proporcione “Los bienes”” de la cláusula Décima Cuarta “Causales de Rescisión” del citado contrato.

En respuesta al oficio de inicio del procedimiento de rescisión, el proveedor GRG Hong Kong México, S.A. de C.V., presentó la argumentación y evidencia que consideró pertinentes, dentro de los plazos establecidos por la ley, indicando que contaba con 1,000 cajeros en bodega listos para ser instalados; sin embargo, del 16 al 22 de diciembre de 2021, el personal de la Dirección General de Informática de la SEDENA con la participación de personal del Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C., (BANJERCITO) y del Área de Coordinación de Estrategia Digital Nacional de la Oficina de la Presidencia, realizaron una inspección técnica para la verificación de los cajeros, identificando que, mientras que el contrato especificaba un procesador de 3.4 GHz base y 3.8 GHz turbo, el procesador de los cajeros revisados mostraba una velocidad de 3.3 GHz base y una frecuencia máxima de 3.7 GHz; adicionalmente, se observó una velocidad de bus de 5GT/s de los 8GT/s establecidos en el contrato. Asimismo, en la revisión del expediente de contratación y del expediente de la rescisión, se identificó que el procesador de los equipos mostrados correspondía al modelo Intel i5-4590, mientras que el modelo que se especificó en la propuesta técnica del proveedor fue el Intel i5-11600T.

Como resultado de la inspección de los cajeros, la Dirección General de Informática de la SEDENA, emitió el “Dictamen Técnico y de Impacto Económico y Operacional del Contrato No. D.G.ADMON.SAIT-153/BABIEN/2021” del 22 de diciembre de 2021, en el que concluyó que la empresa no cumplió con las características técnicas solicitadas y que, a pesar de que rescindir el contrato resultaría en un gasto económico adicional al patrimonio del Estado y del Banco del Bienestar, aceptar los cajeros no resultaría funcional para la infraestructura

del banco lo cual también generaría un impacto operacional y por lo cual se continuó con el proceso de rescisión iniciado por la no entrega de los equipos.

Por lo anterior, el 24 de diciembre de 2021, se notificó al representante legal de GRG Hong Kong México, S.A. de C.V., la determinación de rescindir administrativamente el contrato número D.G. ADMON. SAIT-153/BABIEN/2021, por medio del oficio número SAIT/4/19628/2021 del 24 de diciembre de 2021, emitido por el Director General de Administración de la SEDENA. Finalmente, la secretaría hizo válida la fianza de cumplimiento del contrato por un monto de 73,679.8 miles de pesos correspondientes al 10.0% del monto máximo del contrato antes de impuestos.

- Si bien el 26 de octubre de 2021 fue la fecha límite para la recepción de los bienes solicitados en la primera orden de suministro del 21 de julio de 2021, el "ACTA DE INCUMPLIMIENTO NÚMERO.-01/2021 PARA EL TRÁMITE DE RESCISIÓN ADMINISTRATIVA DEL CONTRATO" tiene fecha del 6 de noviembre de 2021, por lo que no cumple con los plazos de 24 y 48 horas para su elaboración establecidos en las POBALINES de la SEDENA.
- Existe una diferencia de 30 días naturales (20 días hábiles) entre la fecha en que el Área Requiriente notificó al Área Contratante el incumplimiento del proveedor por medio del oficio número SDQ/SSC/GA/168/24425 del 6 de noviembre de 2021 y la fecha en que el Área Contratante elaboró y firmó el oficio número SAIT/4/18175/2021 del 6 de diciembre de 2021 para el inicio del procedimiento de rescisión, incumpliendo el plazo de 10 días establecido en las POBALINES de la SEDENA. La secretaría indicó que el atraso en las fechas se debió a que el acta de incumplimiento tuvo que ser corregida y la versión final se proporcionó hasta el 25 de noviembre de 2021; sin embargo, el documento correspondiente a dicha acta tiene fecha de 6 de noviembre de 2021 y no se proporcionó evidencia adicional de las correcciones ni de su entrega el 25 de noviembre de 2021.
- Si bien en el "Dictamen Técnico y de Impacto Económico y Operacional del Contrato No. D.G.ADMON. SAIT-153/BABIEN/2021", se determinó que rescindir el contrato resultaría en un gasto económico adicional al patrimonio del Estado y del Banco del Bienestar, no se estableció el monto de dicho gasto.
- Los documentos correspondientes al formato de solicitud de conciliación del 12 de enero de 2022 emitido por el representante legal de la empresa GRG Hong Kong México, S.A. de C.V., dirigido al Órgano Interno de Control en la Secretaría de Defensa Nacional y notificado el 12 de enero de 2022 se encuentra desordenado e incompleto, por lo que no fue posible realizar el análisis completo de las argumentaciones presentadas por el representante legal para solicitar un procedimiento de conciliación.
- No se proporcionó la evidencia del registro en el sistema CompraNet de la rescisión del contrato en un plazo máximo de diez días naturales contados a partir de la fecha en que concluyó la substanciación del procedimiento de rescisión, y a través del que la

SEDENA debía notificar a la Secretaría de la Función Pública (SFP) sobre los actos o hechos cometidos por el proveedor que ocasionaron la rescisión del contrato; por lo anterior, la SFP no inhabilitó temporalmente al proveedor, a pesar de que existe evidencia de que éste no cumplió con sus obligaciones contractuales por causas imputables a sí mismo, causando daños o perjuicios graves al Banco del Bienestar y a la SEDENA y de que entregó bienes o servicios con especificaciones distintas de las convenidas. En respuesta a la observación, la secretaría proporcionó una impresión de pantalla en la cual se observa que el 30 de diciembre de 2022 se registró en CompraNet el oficio de rescisión administrativa del contrato; sin embargo, ya no se encuentra dentro del plazo establecido en la normativa.

Por lo anterior, se concluye que existen deficiencias en el proceso de rescisión del contrato número D.G.ADMON. SAIT-153/BABIEN/2021, así como en la integración del expediente correspondiente, toda vez que se identificó que tanto el acta de incumplimiento como el oficio para el inicio del procedimiento de rescisión, se elaboraron fuera de los plazos establecidos en la normativa; en el Dictamen Técnico y de Impacto Económico y Operacional no se estableció el monto del gasto adicional que supone la rescisión del contrato para el Estado y el Banco del Bienestar; la documentación correspondiente a la solicitud de conciliación por parte del proveedor se encuentra incompleta y en desorden; finalmente, no se acreditó el registro en tiempo del procedimiento de rescisión en el sistema CompraNet, así como la inhabilitación temporal del proveedor por parte de la Secretaría de la Función Pública como consecuencia del incumplimiento que ocasionó la rescisión del contrato.

2021-0-07100-20-0021-01-004 **Recomendación**

Para que la Secretaría de la Defensa Nacional realice las acciones que le permitan robustecer sus controles internos a fin de que los procedimientos de rescisión de contratos se ejecuten conforme a lo establecido en la normativa aplicable; además, se asegure de comunicar la rescisión de los contratos y el incumplimiento de los proveedores a la Secretaría de Función Pública para que ésta pueda aplicar las sanciones establecidas en la regulación en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del sector público.

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.

2021-9-07100-20-0021-08-003 **Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

La Auditoría Superior de la Federación emite la Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria para que la Inspección y Contraloría General del Ejército y Fuerza Aérea 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, omitieron ejecutar procesos de contratación en cumplimiento

de los criterios de economía, eficacia, eficiencia, imparcialidad, transparencia y honradez, toda vez que el titular de la secretaría no autorizó el proceso de contratación ni el acta de fallo del contrato número D.G.ADMON.SAIT-153/BANBIEN/2021, a pesar de que el monto del contrato superó los 50 millones de pesos; asimismo, no realizaron un análisis de costo-beneficio. Tampoco se proporcionó la información relativa a las propuestas técnicas, así como la documentación administrativa de los licitantes por lo que no fue posible acreditar que los resultados de la comparativa técnica y administrativa permitieron determinar que el proveedor seleccionado era la mejor opción y que contaba con la capacidad para proporcionar el servicio en la cantidad, calidad y oportunidad requeridas; no se realizaron visitas de campo para ejecutar pruebas a las muestras de los equipos propuestos por los licitantes con la finalidad de validar que éstos cumplieran con las características requeridas y al respecto, durante el procedimiento de rescisión del contrato se identificó que el proveedor pretendía entregar equipos con características diferentes a las ofertadas, en incumplimiento de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Art. 134, Par. 1; de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, Art. 1, Par. 2; de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, Art. 26 Ter, Frac. I y III; Art. 29, Frac. XI; Art. 38; Art. 39, Frac I, inciso H; Art. 45, Frac. III; Art. 47, Par. Último; Art. 48, Par. Último; Art. 49; Art. 52; del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, Art. 27; Art. 81, Frac. II; Art. 85, Frac. III; Art. 87 y del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, numerales 4.2.1.1.1, 4.2.6.1.5, 4.3.2.1.2, 4.3.2.1.3 y 4.3.2.1.6; de las disposiciones relacionadas con la modernización de la Administración Pública Federal mediante el uso de TIC 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 numerales 32 y 33; de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Secretaría de la Defensa Nacional Frac. V.10, VI.1.5, VI.1.15, VI.2.2 y VI.2.13; de la Convocatoria para el proyecto Adquisición de cajeros automáticos para 2,700 sucursales del Banco del Bienestar, numerales 3.3.2, 3.5.17 y 3.5.18, sección Muestra física y/o visitas de campo; del Reglamento Interior de la Secretaría de la Defensa Nacional, Art. 10, Frac. XXI; y del contrato número D.G.ADMON.SAIT-153/BANBIEN/2021, cláusulas Séptima, Octava y Décima Cuarta.

2021-9-07100-20-0021-08-004

Promoción de Responsabilidad Administrativa

Sancionatoria

La Auditoría Superior de la Federación emite la Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria para que la Inspección y Contraloría General del Ejército y Fuerza Aérea 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 registraron en el sistema CompraNet la rescisión del contrato en un plazo máximo de diez días naturales contados a partir de la fecha en que concluyó la substanciación del procedimiento de rescisión, por lo que no se notificó a la Secretaría de la Función Pública (SFP) sobre los actos o hechos cometidos por el proveedor que ocasionaron la rescisión del contrato; por lo anterior, la SFP no inhabilitó

temporalmente al proveedor, a pesar de que existe evidencia de que éste no cumplió con sus obligaciones contractuales por causas imputables a sí mismo, causando daños o perjuicios graves al Banco del Bienestar y a la Secretaría de la Defensa Naciones y de que entregó bienes o servicios con especificaciones distintas de las convenidas, en incumplimiento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, Art. 60, Frac. III y del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, Art. 114, Frac. I.

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 6 - Acción 2021-0-07100-20-0021-01-001

8. Gobierno y Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones

Se analizó la información proporcionada por el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., respecto de las actividades de Gobierno y Gestión de las TIC. Se evaluaron 73 prácticas y 200 actividades de control, de las cuales se observó lo siguiente:

CUMPLIMIENTO DE PROCESOS DE GOBIERNO DE LAS TIC

Dominio	Prácticas	Número de Actividades	Actividades			% Cumplimiento		
			Cumple	Parcialmente	No Cumple	Cumple	Parcialmente	No cumple
1 Evaluar, Dirigir y Monitorizar	10	27	8	0	19	29.6	0.0	70.4
2 Alinear, Planificar y Organizar	26	63	1	1	61	1.6	1.6	96.8
3 Construir, Adquirir e Implementar	28	81	0	0	81	0.0	0.0	100.0
4 Entregar, Dar Servicio y Soporte	2	3	0	0	3	0.0	0.0	100.0
5 Monitorizar, Evaluar y Valorar	7	26	0	0	26	0.0	0.0	100.0
Total:	73	200	9	1	190	4.5	0.5	95.0

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

De las actividades que no cumplieron o cumplieron parcialmente se observó lo siguiente:

Dominio 1: Evaluar, Dirigir y Monitorizar

- No se llevan a cabo actividades de evaluación y dirección del sistema gobierno de TIC.
- El banco no cuenta con procedimientos para la gestión del portafolio de inversión que forma la base para el presupuesto de TIC.
- No se realiza la comunicación de cualquier problema de gestión de riesgos al consejo de administración del banco.
- Se carece de actividades de evaluación y dirección de la gestión de recursos.

Dominio 2: Alinear, Planificar y Organizar

- No se ha diseñado un sistema de gestión para las TIC del banco; tampoco se cuenta con actividades para gestionar la implementación de procesos de TIC.
- No se ha definido e implementado una estructura organizativa de TIC, así como los roles y responsabilidades correspondientes.
- Se carece de actividades para comprender el contexto y la dirección de la organización en relación con las TIC.
- No se evalúan las capacidades, el rendimiento ni la madurez digital del banco
- No se ha desarrollado la visión de la arquitectura organizacional ni se realizan evaluaciones al potencial de las tecnologías emergentes ni a las ideas de innovación.
- No se ha determinado la disponibilidad ni las fuentes de financiamiento; asimismo, no se realiza la evaluación y selección de programas para financiar.
- No se ha establecido un método para gestionar y contabilizar los costos y la depreciación relacionados con las TIC como parte integral de la contabilidad financiera del banco.
- No existe un proceso de toma de decisiones para establecer prioridades para la asignación de recursos y no se elaboran presupuestos que reflejen las prioridades de inversión con base en el portafolio de TIC.
- No se cuenta con un proceso de gestión de costos en materia de TIC.
- No se ha identificado al personal clave de TIC; asimismo, no se han definido y por lo tanto no se administran las habilidades y competencias que necesita el personal de TIC; tampoco se realizan evaluaciones al desempeño del personal.
- No se planifica ni se hace seguimiento de la demanda de recursos humanos con responsabilidad en las TIC; tampoco se cuenta con procedimientos que permitan asegurar que los consultores de TIC y el personal por contrato conozcan y cumplan las políticas del banco y los requisitos contractuales acordados.
- No se han identificado ni catalogado los servicios de TIC, por lo que tampoco se han definido ni preparado los acuerdos de servicio correspondientes. Tampoco se han identificado los requisitos, estándares, procedimientos y prácticas para los procesos clave con el fin de guiar a la organización hacia el logro de estándares de gestión de la calidad.

Dominio 3: Construir, Adquirir e Implementar

- No se cuenta con un enfoque estándar para la gestión de programas y proyectos de TIC que permita la revisión del gobierno y la gestión, la toma de decisiones y las actividades de gestión de la entrega; tampoco se cuenta con procedimientos para iniciar, desarrollar y dar mantenimiento a programas y proyectos de desarrollo e implementación de soluciones de TIC que consideren la definición de requisitos funcionales y técnicos del negocio, la ejecución estudios de factibilidad y la formulación de soluciones alternativas, así como el diseño, desarrollo y mantenimiento de soluciones de alto nivel y de sus componentes.
- En relación con los cambios en materia de TIC, no se cuenta con procedimientos que consideren la evaluación, priorización y autorización de los mismos, ni la gestión de los cambios de emergencia; tampoco se realiza la generación o actualización de la documentación del usuario y los procedimientos afectados por los cambios ni se elaboran de planes de implementación.
- No se han identificado, validado ni clasificado las fuentes de información internas y externas requeridas para habilitar el gobierno y la gestión de las TIC; tampoco se cuenta con un registro actualizado y preciso de todos los activos de TIC requeridos para ofrecer servicios y que son propiedad o están administrados por el banco.
- No se cuenta con procedimientos para la identificación, registro y gestión de activos críticos.
- No se ha definido una estrategia estándar para la gestión de proyectos que considere procedimientos para el establecimiento, inicio, supervisión, control y cierre de dichos proyectos, para el desarrollo y mantenimiento de los planes de proyectos, así como para la gestión de la calidad, el riesgo y los recursos de los proyectos.

Dominio 4: Entregar, Dar Servicio y Soporte

En relación con los servicios y soporte de las TIC, no se llevan a cabo actividades que permitan mantener y ejecutar procedimientos y tareas operativas de manera confiable y consistente; tampoco se realizan actividades de monitoreo de infraestructura ni de los eventos relacionados con ésta.

Dominio 5: Monitorizar, Evaluar y Valorar

- En relación con el Gobierno de TIC, no se ha establecido un enfoque de supervisión para definir los objetivos, el alcance y el método para medir la contribución a los objetivos de la organización.
- No se cuenta con procedimientos para definir, revisar, actualizar y aprobar los objetivos de rendimiento y conformidad para la medición del desempeño, así como para

recopilar y procesar los datos de rendimiento y para implementar acciones correctivas en caso de que los indicadores no sean los esperados.

- No se tienen procedimientos para supervisar los cambios en leyes y regulaciones locales e internacionales, así como otros requisitos externos e identificar las obligaciones a cumplir en materia de TIC.
- No existen procedimientos para obtener e informar el aseguramiento del cumplimiento a políticas, principios, estándares y metodologías aplicables y confirmar que las acciones correctivas implementadas para solventar las brechas identificadas se cierren de manera oportuna.
- No se proporcionó evidencia que acredite que se realiza el seguimiento a las recomendaciones para resolver las debilidades identificadas en el banco.

De la revisión de los controles implementados para asegurar el Gobierno y Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), los principales riesgos por la carencia o inconsistencia de éstos y sus consecuencias potenciales para las operaciones y activos del Banco del Bienestar son los siguientes:

PRINCIPALES RIESGOS POR LA CARENCIA DE LOS CONTROLES DE GOBIERNO Y GESTIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC)

Factor crítico	Riesgo
Estrategia de comunicación	El no contar con una estrategia de comunicación con el personal interno o externo del Banco del Bienestar pudiera crear confusiones y retrasos ante la presencia de incidentes que requieran la constante asesoría o consulta de los responsables de la provisión o gestión de servicios en materia de TIC.
Informes de TIC	Ante la falta de una estrategia para la validación y revisión de informes en materia de TIC, se tiene el riesgo de que éstos no sean evaluados conforme a un estándar y no se validen los cumplimientos normativos establecidos por el banco.
Presupuesto en materia de TIC	El no contar con mecanismos de gestión al presupuesto en materia de TIC no permite validar que el uso de los recursos se realice conforme a las necesidades reales del banco, así como que no se identifiquen de manera oportuna posibles desviaciones, que de no ser atendidas pudieran generar costos adicionales a los contemplados.
Capacitación del personal	El no contar con plan de capacitación, así como no evaluar las capacidades y habilidades del personal de TIC podría provocar que no se mitiguen de forma oportuna las debilidades del personal del banco y se generen brechas de seguridad en materia de TIC, que pudieran afectar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los activos de información crítica, así como las operaciones del Banco del Bienestar.
Desempeño de infraestructura	El no evaluar el uso actual y el desempeño de la infraestructura, así como de los servicios de TIC, no permite que se cuente con información precisa respecto al uso real de ésta en el banco, ya que dicha información sirve como base para la planeación en la adquisición o gestión de proyectos en materia de TIC, los cuales al no administrarse de manera adecuada pueden generar sobrecostos al no identificarse áreas de mejora. Asimismo, podría presentarse que los recursos no se aprovechan adecuadamente y se realicen acciones incorrectas en mantenimiento y administración, que pudieran no ser suficientes, lo que podría derivar en la consecuente degradación de la calidad del servicio.
Ciclo de vida de proyectos	El no contar con mecanismos institucionales formalizados para el ciclo de vida del desarrollo de sistemas podría provocar el riesgo que, ante la falta de un proveedor de servicios de fábrica de software, no se cuenten con las guías y documentación que permita dar continuidad al desarrollo, diseño y liberación de soluciones de sistemas.

Factor crítico	Riesgo
Gestión de activos de TIC	El no contar con una gestión de activos de TIC podría provocar que no se identifiquen de manera oportuna a los responsables de infraestructura ante posibles casos de fallas, robos, sabotajes, ciberataques, entre otros, lo cual retrasaría la puesta en marcha de servicios críticos del banco. Asimismo, la falta de identificación de los activos representa un riesgo para el Banco del Bienestar, debido a que no se tendrían controles que aseguren la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los activos de información crítica.

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

Por lo anterior, se concluye que existen deficiencias en los controles de Gobierno y Gestión de las TIC en el Banco del Bienestar, toda vez que el banco no cuenta con procesos que le permitan administrar, supervisar, y asegurarse que las TIC cumplen su función y presentan niveles de capacidad, rendimiento y disponibilidad adecuados.

2021-2-06HJO-20-0021-01-006 Recomendación

Para que el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., fortalezca sus controles internos relacionados con el dominio Evaluar, Dirigir y Monitorizar para dirigir un sistema de gobierno; orientar a la alta dirección con respecto de las opciones estratégicas elegidas y llevar a cabo el monitoreo del logro de estrategias en los servicios proporcionados; evaluar los procesos de madurez de las tecnologías implementadas y clasificar las iniciativas y solicitudes de presupuesto de TIC, con base en los casos de negocio y las prioridades estratégicas y tácticas del banco. Lo anterior impactaría positivamente a los procesos para dirigir un sistema de gobierno; establecer el objetivo de la mezcla de inversión; evaluar y dirigir la gestión de recursos, la comunicación, los reportes y el compromiso de las partes interesadas.

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.

2021-2-06HJO-20-0021-01-007 Recomendación

Para que el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., fortalezca sus controles internos relacionados con el dominio Evaluar, Dirigir y Monitorizar para dirigir un sistema de gobierno; evaluar y coordinar la gestión de riesgos y de recursos; así como el compromiso y los requisitos de reportes de las partes interesadas, con la finalidad de que el banco considere las opciones estratégicas, guíe a la alta gerencia con respecto a las opciones estratégicas elegidas y lleve a cabo el monitoreo del logro de estrategias en los servicios proporcionados.

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.

2021-2-06HJO-20-0021-01-008 Recomendación

Para que el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., fortalezca sus controles internos relacionados con el dominio Alinear, Planificar y Organizar para gestionar la implementación de procesos; comprender el contexto y la dirección de la organización; definir las capacidades digitales; desarrollar la visión de la arquitectura organizacional; definir un entorno favorable que conduzca a la innovación; mantener un entendimiento del entorno de la organización; evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación; revisar y seleccionar programas para financiar; establecer y mantener presupuestos, con la finalidad de mejorar la organización general, estrategia y actividades de apoyo para la información y la gestión de la tecnología.

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.

2021-2-06HJO-20-0021-01-009 Recomendación

Para que el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., fortalezca sus controles internos relacionados con el dominio Construir, Adquirir e Implementar para mantener un enfoque estándar en la gestión de programas; iniciar, desarrollar y mantener los programas; realizar un estudio de factibilidad y formular soluciones alternativas; construir y mantener soluciones, con la finalidad de mejorar la definición, adquisición e implementación de soluciones y su integración en los procesos de negocio del Banco del Bienestar.

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.

2021-2-06HJO-20-0021-01-010 Recomendación

Para que el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., fortalezca sus controles internos relacionados con el dominio Entregar, Dar Servicio y Soporte para asegurar la trazabilidad y la rendición de cuentas de los servicios proporcionados al banco, con la finalidad de mejorar la entrega operativa y el soporte de los servicios de información.

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.

2021-2-06HJO-20-0021-01-011 **Recomendación**

Para que el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., fortalezca sus controles internos relacionados con el dominio Monitorizar, Evaluar y Valorar para recopilar y procesar los datos de rendimiento y conformidad; garantizar la implementación de acciones correctivas; ejecutar, informar y realizar el seguimiento de las iniciativas de aseguramiento, enfocándose en la efectividad del diseño; con la finalidad de mejorar el monitoreo del rendimiento y la conformidad de la tecnología de información con los objetivos de rendimiento internos, los objetivos de control interno y los requisitos externos para aumentar la calidad de los servicios proporcionados por el Banco del Bienestar.

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.

Buen Gobierno

Impacto de lo observado por la ASF para buen gobierno: Liderazgo y dirección, Planificación estratégica y operativa y Controles internos.

Resumen de Resultados, Observaciones y Acciones

Se determinaron 8 resultados, de los cuales, 8 generaron:

15 Recomendaciones y 9 Promociones de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria.

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 1 de febrero de 2023, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría, la cual se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada y de cuya veracidad es responsable. 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 y la Secretaría de la Defensa Nacional cumplieron con las disposiciones legales y normativas aplicables en la materia, excepto por los aspectos observados siguientes:

- Como resultado del análisis presupuestal realizado al Banco del Bienestar, se observó que no se realizó el registro en la Cuenta Pública de 2021 de 3,753,385.2 miles de pesos que fueron destinados a la Secretaría de la Defensa Nacional durante el ejercicio de 2021 para la adquisición e instalación de equipamiento no permanente, infraestructura tecnológica y cajeros automáticos, para 2,700 sucursales del banco.
- De la muestra seleccionada de seis contratos y siete convenios modificatorios, se evaluó el proceso de contratación de cinco contratos celebrados durante el ejercicio de 2021 y se identificaron deficiencias e irregularidades en la ejecución y documentación de las investigaciones de mercado y los estudios de factibilidad, así como en la elaboración, revisión, suscripción e integración de los expedientes de contratación, las cuales no permitieron garantizar que las contrataciones cumplieron en términos de eficiencia, eficacia, economía, transparencia, honradez e imparcialidad.
- En la revisión del contrato número DJN-SCOF-1C.10-06-2020-036 y su convenio modificatorio, con objeto de prestar el “Servicio integral administrado de hospedaje, monitoreo, administración y control de las operaciones de centro de datos principal, de servicios de recuperación en caso de desastres y de servicios de continuidad del negocio para los aplicativos bancarios del Banco del Bienestar”, adjudicado directamente a Sixsigma Networks México, S.A. de C.V., se observó que no se solicitó ni ejecutó el simulacro al Plan de Recuperación de Desastres durante el periodo del 1 de enero al 28 de marzo de 2021.
- Como resultado de la revisión del contrato número DJN-SCOF-1C.10-06-2021-012, para la prestación del “Servicio integral administrado de centro de datos para el Banco del Bienestar”, adjudicado directamente a Sixsigma Networks México, S.A. de C.V., se identificó que no se solicitó ni ejecutó el simulacro al Plan de Recuperación de desastres durante el periodo del 29 de marzo al 31 de diciembre de 2021.

- En la revisión del contrato número DJN-SCOF-1C.10-06-2021-041, para la “Adquisición de equipo de cómputo personal”, celebrado con Reinbon Distribución, S.A. de C.V., se identificó lo siguiente:
 - De una muestra aleatoria de 3,560 equipos (49.5%) de un total de 7,190 (3,595 CPU y 3,595 monitores), se identificaron dos equipos CPU que no cumplieron con la capacidad de memoria RAM requerida.
 - A la fecha de la auditoría (noviembre 2022), se identificaron 2,401 equipos resguardados en el almacén del banco desde el 15 de octubre de 2021 y que no habían sido asignados ni utilizados; adicionalmente, no existía un plan de distribución para estos equipos.
- En la revisión de los controles implementados por el Banco del Bienestar en materia de Gobierno y Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones, se observó que de 200 actividades evaluadas, el banco únicamente acreditó el cumplimiento total de 9 (4.5%) y parcial de 1 (0.5%).

Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:

Director de Área

Director General

Mtra. 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, para los capítulos del gasto relacionados con las TIC, las cifras reportadas en la Cuenta Pública se corresponden con las registradas en el estado del ejercicio del presupuesto y que están de conformidad con las disposiciones y normativas aplicables; analizar la integración del gasto ejercido en materia de TIC en los capítulos asignados de la Cuenta Pública fiscalizada.
2. Validar que el estudio de factibilidad comprende el análisis de las contrataciones vigentes; la determinación de la procedencia de su renovación; la pertinencia de realizar contrataciones consolidadas y 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, el cumplimiento de las especificaciones técnicas y la 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; 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 están debidamente soportados, cuentan con controles que permiten su fiscalización, corresponden 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.
6. Evaluar que el gobierno de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) considera las necesidades, condiciones y opciones de las partes interesadas para determinar objetivos organizacionales equilibrados y acordados; verificar que la Gestión de las TIC planifica, construye, ejecuta y monitorea las actividades en alineación con la dirección establecida por el órgano de gobierno para alcanzar los objetivos de la organización.

Áreas Revisadas

La Dirección General Adjunta de Administración, la Dirección General Adjunta de Tecnología y Operación, la Dirección de Recursos Materiales, la Dirección de Infraestructura y Producción, la Dirección de Administración, la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas, la Dirección de Presupuesto, la Dirección Jurídica de Negocios, la Subdirección de Adquisiciones y Contratación de Servicios, la Subdirección de Administración de Infraestructura, la Subdirección de Recursos Materiales, la Subdirección de Control y Producción, la Gerencia de Adquisiciones, la Gerencia de Seguridad Perimetral, la Gerencia de Cómputo, la Gerencia de Desarrollo, la Gerencia de Mantenimiento de Software, la Gerencia de Telecomunicaciones y la Gerencia de Servicio Tecnológico, todas ellas del Banco del Bienestar, así como la Dirección General de Administración y la Dirección General de Informática de la Secretaría de la Defensa Nacional.

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, Par. 1
2. Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria: Art. 1, Par. 2; Art. 2, fracción V
3. Ley General de Contabilidad Gubernamental: Art. 2; Art. 4, Frac. IV, XII y XXIX; Art. 16; Art. 17; Art. 19, Frac. IV; Art. 33; Art. 36; Art. 44; Art. 52; Art. 53; Art. 54; Art. 67
4. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público: Art. 24; Art. 25; Art. 26, Frac. III y Par. 6; Art. 26 Ter, Frac. I, II y III; Art. 29, Frac. X y XI; Art. 37, Frac. V; Art. 38; Art. 39, Frac I, incisos E y H; Art. 40, Par. 3; Art. 41, Frac. III; Art. 45, Fracc. III y XIX; Art. 47, Frac. III, Par. Último; Art. 48, Par. Último; Art. 49; Art. 52; Art. 53, Par. 1; Art. 54, Par. 1 y 2; Art. 60, Frac. III
5. Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público: Art. 27; Art. 28, Frac. I, II y III; Art. 29; Art. 30; Art. 71, Frac. III, IV, VI, VII y VIII; Art. 81, Frac. II; Art. 85, Frac. III; Art. 87; Art. 114, Frac. I; Art. 127
6. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, Art. 17, Art. 19; Código Penal Federal, Art. 247, Frac. I; 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; Proceso I.A Planeación Estratégica, actividades PE 1 y PE 2; Regla general 6; Apéndice IV.B Matriz de metodologías, normas y mejores prácticas aplicables a la gestión de las TIC; Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y

Servicios del Sector Público, numerales 4.2.1.1.1, 4.2.1.1.5, 4.2.1.1.10 , 4.2.4.1.1, 4.2.6, 4.2.6.1.5, 4.3.2.1.2, 4.3.2.1.3, 4.3.2.1.6 y 4.3.5.1.3; Disposiciones relacionadas con la modernización de la Administración Pública Federal mediante el uso de TIC 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 numerales 32 y 33; Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Secretaría de la Defensa Nacional Frac. V.6, V.10, VI.1.1, VI.1.2, VI.1.3, VI.1.4, VI.1.5, VI.1.8, VI.1.15, VI.2.2, VI.2.13, VI.3.3 y VI.4, incisos A y E; Políticas Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, Cap. IV, numeral 2, Par. 1, 3 y 5; Cap. V, numeral 1.2, Frac. I, II y III; numerales 1.8, 1.12, 2.4 y 3.4, Frac. IV; Reglamento Interior de la Secretaría de la Defensa Nacional, Art. 10, Frac. XXI; contrato número DJN-SCOF-1C.10-06-2g020-036, cláusulas Sexta, Séptima, Novena y Vigésima primera; anexo técnico del contrato número DJN-SCOF-1C.10-06-2020-036, numeral 14.2; anexo 3; contrato número DJN-SCOF-1C.10-06-2021-012, cláusulas Sexta y Vigésima primera; anexo técnico del contrato número DJN-SCOF-1C.10-06-2021-012, anexo 3; contrato número DJN-SCOF-1C.10-06-2021-041, cláusulas Primera, Séptima y Vigésima primera; anexo B del contrato número DJN-SCOF-1C.10-06-2021-041, sección Descripción (Especificaciones y condiciones), partida 1, características técnicas de computadora personal de escritorio (PC); anexo C del contrato número DJN-SCOF-1C.10-06-2021-041, sección Propuesta técnica y económica; contrato número DN-10 SAIT-120/BANBIEN/2021, cláusula Segunda, inciso C, cláusula Décima octava, incisos C y J; Convocatoria para el proyecto Adquisición de cajeros automáticos para 2,700 sucursales del Banco del Bienestar, numerales 3.3.2, 3.5.17 y 3.5.18, sección Muestra física y/o visitas de campo; contrato número D.G.ADMON.SAIT-153/BANBIEN/2021, cláusulas Séptima, Octava y Décima Cuarta

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.