

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros**Gestión Financiera**

Auditoría De Cumplimiento: 2023-1-06G3A-19-0117-2024

Modalidad: Presencial

Núm. de Auditoría: 117

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 2023 en consideración de lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF.

Objetivo

Fiscalizar la gestión financiera de los ingresos y egresos de los recursos públicos federales, así como de sus operaciones vinculadas, para verificar que se captaron, recaudaron, determinaron, administraron, controlaron, registraron, ejercieron, pagaron y se presentaron en los estados financieros y en la Cuenta Pública, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables.

Alcance

	INGRESOS	EGRESOS
	Miles de Pesos	Miles de Pesos
Universo Seleccionado	704,351.0	731,636.7
Muestra Auditada	652,503.6	525,349.7
Representatividad de la Muestra	92.6%	71.8%

El universo de ingresos por 704,351.0 miles de pesos, reportados por la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) en la Cuenta Pública 2023, se integró por 630,007.0 miles de pesos de apoyos fiscales y 74,344.0 miles de pesos de ingresos propios, de los cuales se seleccionó una muestra por 652,503.6 miles de pesos, que representó el 92.6%.

El universo de egresos por 731,636.7 miles de pesos, correspondió al gasto ejercido por la CONDUSEF y reportado en la Cuenta Pública 2023, y se determinó una muestra de 525,349.7 miles de pesos, el 71.8%, integrada por 478,143.0 miles de pesos por servicios personales y 47,206.7 miles de pesos de gastos de operación, como se muestra a continuación:

INTEGRACIÓN DEL UNIVERSO Y MUESTRA DE EGRESOS DE LA CONDUSEF
(Miles de pesos)

Capítulo	Concepto	Universo	Muestra	Representatividad (porcentaje)
1000	Servicios personales (nómina)	387,449.2	387,449.2	100.0
	Servicios personales (prestaciones)	120,814.4	90,693.8	75.1
2000	Materiales y suministros	2,236.6	0.0	0.0
3000	Servicios generales	218,416.0	47,206.7	21.6
5000	Bienes muebles, inmuebles e intangibles	2,720.5	0.0	0.0
Total		731,636.7	525,349.7	71.8

FUENTE: Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos en Clasificación Administrativa (Armonizado) de la Cuenta Pública 2023.

Antecedentes

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) es un organismo público descentralizado creado el 18 de enero de 1999, cuyo objeto es la protección y defensa de los derechos e intereses del público usuario de los servicios financieros que prestan las instituciones públicas, privadas y del sector social autorizadas, así como regular la organización, los procedimientos y el funcionamiento de la entidad pública encargada de dichas funciones.

Las principales actividades que realiza la Comisión son: asistencia técnica y jurídica; atención de controversias; atención y seguimiento de las reclamaciones; desahogo de audiencias conciliatorias con las instituciones financieras; resolución de controversias entre los usuarios de servicios financieros y las instituciones financieras fungiendo como intermediario, y emisión de dictámenes, entre otras. La CONDUSEF cuenta con 38 oficinas de atención en la República Mexicana, tres de ellas están en la Ciudad de México.

Resultados

1. Control interno

En el análisis de las respuestas al Cuestionario de Control Interno de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), y con base en el Marco Integrado de Control Interno (MICI), se identificaron las fortalezas y debilidades siguientes:

Ambiente de control

Contó con códigos de ética y de conducta que se difundieron entre su personal, así como con comités o grupos de trabajo en materia de auditoría interna, administración de riesgos, control y desempeño institucional, y de adquisiciones, arrendamientos y servicios; sin embargo, en 2023 el organismo no capacitó a sus integrantes en materia de auditoría interna y control y desempeño institucional.

Con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, la CONDUSEF instruyó las acciones de control necesarias consistentes en la inclusión del curso de capacitación “Introducción al Control Interno en la Administración Pública” en la plataforma del Sistema de Capacitación Virtual para personas Servidoras Públicas (SICAVISP) como parte del Programa Anual de Capacitación 2024; además, entregó las constancias que acreditaron la participación de dos directores generales y seis directores de área en el mismo, con lo que se atiende lo observado.

Administración de riesgos

Contó con un programa en el que se establecieron los objetivos y metas, y con indicadores para medir su cumplimiento; con un plan de mitigación y administración de riesgos, y una metodología para la administración de riesgos de corrupción.

Actividades de control

Mantuvo procedimientos que contribuyeron a mitigar los riesgos que dificultaban el logro de los objetivos institucionales y de los controles internos en procesos clave.

Información y comunicación

Contó con los medios y mecanismos para la obtención, procesamiento, generación, clasificación, validación y comunicación de la información financiera, presupuestaria, administrativa y operacional requerida en el desarrollo de los procesos, transacciones y actividades de la entidad.

Supervisión

Contó con la normativa que regula la supervisión y los indicadores.

En conclusión, la CONDUSEF proporcionó diversa información y documentación, y de su análisis, se atendieron las observaciones establecidas como han quedado plasmadas en el presente resultado.

2. Registro y presentación en los estados financieros y en la Cuenta Pública

La Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) reportó en el cuadro “Ingresos de Flujo de Efectivo” de la Cuenta Pública 2023¹ una recaudación de 704,351.0 miles de pesos, de los cuales 630,007.0 miles de pesos correspondieron a apoyos fiscales, y 74,344.0 miles de pesos, a ingresos propios. Al respecto, se verificó que los ingresos coincidieron con sus registros presupuestarios, y se conciliaron con los ingresos y otros beneficios presentados en el Estado de Actividades al 31 de diciembre de 2023, en cumplimiento de la normativa.

¹ <https://www.cuentapublica.hacienda.gob.mx/work/models/CP/2023/tomo/VII/Print.12NBG.03.F.I.ByS.pdf>

Por otra parte, el 12 de diciembre de 2022, la Unidad de Política y Control Presupuestario (UPCP) de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) comunicó a la CONDUSEF el techo de gasto presupuestal para el ejercicio fiscal 2023 por 700,323.7 miles de pesos, los cuales tuvieron ampliaciones y reducciones, para quedar en un presupuesto modificado por 733,351.0 miles de pesos, reportado en el Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos en Clasificación Económica y por Objeto del Gasto de la Cuenta Pública 2023², como sigue:

INTEGRACIÓN DEL PRESUPUESTO DE LA CONDUSEF POR CAPÍTULO DE GASTO, 2023
(Miles de pesos)

Capítulo	Concepto	Aprobado	Modificado	Devengado	Pagado
1000	Servicios personales	496,763.3	508,263.6	508,263.6	508,263.6
2000	Materiales y suministros	2,660.5	2,236.5	2,236.5	2,236.5
3000	Servicios generales	197,897.2	220,130.4	220,130.4	218,416.1
4000	Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas	3,002.7	2,720.5	2,720.5	2,720.5
	Total	700,323.7	733,351.0	733,351.0	731,636.7

FUENTE: Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos en Clasificación Económica y por Objeto del Gasto de la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros presentado en la Cuenta Pública 2023.

Se verificó que los egresos reportados en la Cuenta Pública por 731,636.7 miles de pesos coincidieron con los registros presupuestarios y se conciliaron con los gastos y otras pérdidas presentados en el Estado de Actividades al 31 de diciembre de 2023, en cumplimiento de la normativa.

Por otra parte, se verificó que el presupuesto modificado por 733,351.0 miles de pesos superó en 29,000.0 miles de pesos a los ingresos por 704,351.0 miles de pesos, debido a que la UPCP le autorizó a la CONDUSEF hacer uso sus disponibilidades por el importe citado, en cumplimiento de la normativa.

En conclusión, se verificó que los ingresos por 704,351.0 miles de pesos y los egresos por 731,636.7 miles de pesos se registraron y presentaron en los estados financieros y en la Cuenta Pública 2023, en cumplimiento de la normativa.

3. Ingresos

En 2023, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) obtuvo ingresos por 704,351.0 miles de pesos, de los cuales, se

² https://www.cuentapublica.hacienda.gob.mx/work/models/CP/2023/tomo/VII/Print.6G3A.03.F_EAEPOGE.pdf

revisaron 630,007.0 miles de pesos de apoyos fiscales³ y 22,496.6 miles de pesos de ingresos propios, que totalizaron 652,503.6 miles de pesos, el 92.6%.

Con la revisión de los ingresos por apoyos fiscales por 630,007.0 miles de pesos, se constató que se emitieron 3,230 Cuentas por Liquidar Certificadas para solventar el gasto corriente, en cumplimiento de la normativa.

Por otro lado, se comprobó que los ingresos propios por 22,496.6 miles de pesos, correspondieron a los conceptos siguientes:

INTEGRACIÓN DE LA MUESTRA DE LOS INGRESOS PROPIOS DE LA
CONDUSEF 2023
(Miles de pesos)

Concepto	Importe
Copias certificadas	191.7
Registro Público de Usuarios (REUS)	10,368.2
Multas al sistema financiero	11,936.7
Total	22,496.6

FUENTE: Integración a detalle de los ingresos del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023 proporcionada por la CONDUSEF.

Con la revisión de los ingresos propios, se constató que los ingresos por copias certificadas⁴ y multas al sistema financiero⁵ contaron con los registros contables y la documentación soporte, en cumplimiento de la normativa. En cuanto a los ingresos obtenidos por la venta del Registro Público de Usuarios (REUS)⁶, se verificó que 260.9 miles de pesos no se registraron en la Cuenta Pública 2023, en incumplimiento de los artículos 38, fracción II, y 42, párrafo primero, de la Ley General de Contabilidad Gubernamental; no obstante, con motivo de la reunión de presentación de resultados finales y observaciones preliminares, la CONDUSEF proporcionó evidencia documental y de su análisis se verificó que dicho monto correspondió a devoluciones que realizó a los usuarios por pagos en exceso, motivo por el cual no se registraron como ingresos en la Cuenta Pública, con lo que se aclaró lo observado.

En conclusión, se constató que los ingresos de apoyos fiscales por 630,007.0 miles de pesos y los ingresos propios por 22,496.6 miles de pesos, contaron con la documentación soporte.

³ Los apoyos fiscales son aquellos que asigna el Estado a las dependencias y entidades para que los destinen a gastos de operación, inversión o capacitación, entre otros.

⁴ Las copias certificadas son las que expiden las unidades de atención a usuarios, que se encuentran en los diferentes Estados de la República Mexicana, de los expedientes de las quejas presentadas por los usuarios de servicios financieros en contra de las entidades o instituciones financieras.

⁵ Las multas al sistema financiero son las que aplica la CONDUSEF a las instituciones financieras por incumplimientos.

⁶ El Registro Público de Usuarios (REUS) es el padrón de usuarios del Sistema Financiero Mexicano que no desean que su información sea utilizada para fines mercadotécnicos o publicitarios.

4. Servicios personales

En 2023, se le autorizó a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) un presupuesto para el gasto del capítulo 1000 “Servicios personales” por 508,263.6 miles de pesos, y se verificó que ejerció en este rubro los recursos federales autorizados mediante 810 Cuentas por Liquidar Certificadas (CLC).

Por otra parte, se constató que la CONDUSEF pagó 387,449.2 miles de pesos a 766 empleados, por concepto de nómina, y se identificó lo siguiente:

- a) Ningún servidor público de mando medio y superior recibió por el desempeño de su función, empleo, cargo o comisión, una remuneración mayor que la establecida para el Presidente de la República, en cumplimiento de la normativa.
- b) Se pagaron 733.2 miles de pesos a tres empleados con códigos de puesto T03079, CF34118 y CFN3356741, en fecha posterior a la de su baja, en incumplimiento de los artículos 3 y 8 de la Ley Federal de Remuneraciones de los Servidores Públicos; 66, fracción III, del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y función 5, del apartado 3501001 “Departamento de Nómina y Prestaciones Económicas”, del Manual de Organización General de la CONDUSEF. Al respecto, la CONDUSEF informó que, de un caso, por error se reportó como baja, pero correspondió a una licencia sin goce de sueldo, y los dos restantes presentaron su renuncia y en la quincena subsecuente reingresaron; sin embargo, no entregó evidencia documental que acreditara lo manifestado.

Con motivo de la reunión de presentación de resultados finales y observaciones preliminares, la CONDUSEF proporcionó la licencia sin goce de sueldo del código del puesto T03079, así como la interrupción de ésta a solicitud del empleado, además, entregó las renunciaciones y solicitudes de contratación de los códigos de puestos CF34118 y CFN3356741 y se constató que los pagos fueron posteriores a las fechas de sus reingresos, con lo que se solventó esta parte de lo observado.

- c) En el Analítico de Plazas y Remuneraciones, la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) le autorizó a la CONDUSEF el uso de 666 plazas, pero utilizó 766, en incumplimiento del artículo 18, fracción X, del Acuerdo mediante el cual se expide el Manual de Percepciones de los Servidores Públicos de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal.

Con motivo de la reunión de presentación de resultados finales y observaciones preliminares, la CONDUSEF proporcionó diversa información y de su análisis se constató que de las 100 plazas, 57 correspondieron a errores de captura en los códigos de puestos del archivo “Anexo 3 - Layout de nóminas” que se proporcionó inicialmente a la Auditoría Superior de la Federación e identificaron los códigos correctos de acuerdo con el Catálogo de Puestos y los 43 restantes correspondieron

a movimientos escalafonarios (altas, bajas y promociones), con lo que se solventó esta parte de lo observado.

Revisión de expedientes

Se revisó la integración documental de los expedientes laborales de 78 empleados con base en las Disposiciones en las Materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, y se observó que 76 expedientes no estuvieron integrados conforme a lo indicado en los numerales 40 y 41 de las disposiciones citadas, así como de las funciones 3 y 6 del apartado 3501000 Dirección de Administración de Personal del Manual de Organización General de la CONDUSEF.

Con motivo de la reunión de presentación de resultados finales y observaciones preliminares, la CONDUSEF entregó información y documentación con la que se aclaró lo observado en 65 expedientes, por lo que se solventa esta parte del resultado. Respecto de los 11 restantes, no acreditaron la documentación establecida.

Respecto del nivel mínimo de estudios requerido en los perfiles de puestos, se comprobó que 9 empleados cumplieron y 10 de los códigos de los puestos CFO3356742, CFK2252676, CFN3156740, CFO3003, CFN3356741, CFO3356742 y CF33001, no acreditaron tenerlo (licenciaturas en administración pública, economía, contaduría, derecho, ciencias políticas y sociales, finanzas, matemáticas, actuaría e ingeniería), en incumplimiento del apartado C, fracción I, de la "Descripción y perfil de puestos de la APF"; del numeral 175 de las Disposiciones en las Materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera y de las funciones 3 y 6 del apartado 3501000 Dirección de Administración de Personal del Manual de Organización General de la CONDUSEF.

Con motivo de la reunión de presentación de resultados finales y observaciones preliminares, la CONDUSEF entregó la documentación que acreditó el nivel de estudios requerido para los 10 códigos de puesto, por lo que se solventa esta parte de lo observado.

De los 59 restantes, no fue posible verificar si cumplieron con el nivel de estudios requerido, ya que 25 códigos de puesto (A01117, A01118, A03022, A03023, C02825, CF03843, CF04742, CF33001, CF33130, CF33131, CF33132, CF33133, CF34117, CFJ3152675, CFK2252676, CFM3356738, CFN3356741, CFO3356742, T03072, T03073, T03074, T03076, T03077, T03078 y T03079) no contaron con la "Descripción y perfil de puestos de la APF", en incumplimiento del numeral 17 de las Disposiciones en las Materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera y de las funciones 3 y 6 del apartado 3501000 Dirección de Administración de Personal del Manual de Organización General de la CONDUSEF.

Con motivo de la reunión de presentación de resultados finales y observaciones preliminares, la Comisión informó que los códigos de puesto CF03843, CF04742, CF33001, CF33130, CF33131, CF33132, CF33133 y CF34117 relacionados con 18 empleados, fueron de personal operativo de confianza, por lo que únicamente requieren ser descritos y perfilados, y los códigos de puesto C02825, A01117, A01118, A03022, A03023, T03072, T03073,

T03074, T03076, T03077, T03078 y T03079 de 33 empleados, fueron de personal de base, por lo que no requieren de la aplicación de este proceso, en cumplimiento del numeral 17, párrafo último de las Disposiciones en las Materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera. Asimismo, entregó la “Descripción y perfil de puestos de la APF” de los códigos de puesto CFJ3152675, CFK2252676, CFM3356738, CFN3356741 y CFO3356742 correspondientes a 8 empleados, por lo que se solventa esta parte de lo observado; sin embargo, se constató que un empleado con el código de puesto CFO3356742, no contó con el nivel de estudios requerido, en incumplimiento de la “Descripción y perfil de puestos de la APF” del código citado y del numeral 175 de las Disposiciones en las Materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional.

Listas de asistencia

Se revisó el registro de asistencia correspondiente a las dos quincenas de octubre de 2023 de 78 empleados, y se constató que se realizó en cumplimiento de la normativa.

Contratos por honorarios

Se revisaron los contratos de 105 prestadores de servicios profesionales por honorarios, de los cuales 84 se realizaron en cumplimiento a la normativa; de los restantes se observó lo siguiente:

- a) Los reportes mensuales de actividades de 12 prestadores de servicios no contaron con la firma de aceptación del servidor público designado en el contrato para recibir a su entera satisfacción los informes de actividades desarrolladas, en incumplimiento de la cláusula décima de los contratos números CONDUSEF/HAS/51/2023-1, CONDUSEF/HAS/51/2023-2, CONDUSEF/HAS/50/2023-1, CONDUSEF/HAS/50/2023-2, CONDUSEF/HAS/154/2023-1, CONDUSEF/HAS/154/2023-2, CONDUSEF/HAS/176/2023-1, CONDUSEF/HAS/187/2023-1, CONDUSEF/HAS/187/2023-2, CONDUSEF/HAS/186/2023-1, CONDUSEF/HAS/205/2023-1, CONDUSEF/HAS/205/2023-2, CONDUSEF/HAS/207/2023-1, CONDUSEF/HAS/219/2023-1, CONDUSEF/HAS/218/2023-1, CONDUSEF/HAS/222/2023-1, CONDUSEF/HAS/233/2023-1 y CONDUSEF/HAS/232/2023-1.

Con motivo de la reunión de presentación de resultados finales y observaciones preliminares, la Comisión proporcionó evidencia documental consistente en los escritos con los que el servidor público designado recibió a entera satisfacción los informes de 10 prestadores de servicios y de su análisis se concluye que se solventa esta parte de lo observado. Respecto de los dos restantes informó que no se cuenta con la firma, por lo que la observación persiste, en incumplimiento de la cláusula décima de los contratos números CONDUSEF/HAS/186/2023-1, CONDUSEF/HAS/205/2023-1 y CONDUSEF/HAS/205/2023-2.

- b) Los reportes mensuales de actividades de ocho prestadores de servicios contaron con la aceptación de un servidor público distinto del designado en el contrato para recibir a su entera satisfacción los informes de actividades desarrolladas, en incumplimiento de la cláusula décima de los contratos CONDUSEF/HAS/82/2023-1, CONDUSEF/HAS/82/2023-2, CONDUSEF/HAS/128/2023-1, CONDUSEF/HAS/160/2023-1, CONDUSEF/HAS/160/2023-2, CONDUSEF/HAS/175/2023-1, CONDUSEF/HAS/175/2023-2, CONDUSEF/HAS/177/2023-1, CONDUSEF/HAS/196/2023-1, CONDUSEF/HAS/191/2023-1 y CONDUSEF/HAS/215/2023-1.

Con motivo de la reunión de presentación de resultados finales y observaciones preliminares, la CONDUSEF proporcionó evidencia documental consistente en los escritos con los que el servidor público designado recibió a entera satisfacción los informes de cinco prestadores de servicios y de uno entregó el nombramiento del servidor público que sustituyó al designado inicialmente, y de su análisis se concluye que se solventa esta parte de lo observado. Respecto de los dos restantes no entregó información, por lo que la observación persiste, en incumplimiento de la cláusula décima de los contratos CONDUSEF/HAS/191/2023-1 y CONDUSEF/HAS/215/2023-1.

- c) No se proporcionaron los reportes mensuales de actividades de febrero a junio de 2023 de un prestador de servicio, en incumplimiento de la cláusula décima del contrato CONDUSEF/HAS/201/2023-1.

Con motivo de la reunión de presentación de resultados finales y observaciones preliminares, la Comisión proporcionó evidencia documental y de su análisis se verificó que entregó los reportes mensuales faltantes y que cumplieron con la normativa correspondiente, con lo que se solventó esta parte de lo observado.

Aportaciones

La CONDUSEF reportó en las partidas 14101 “Aportaciones al ISSSTE” y 14201 “Aportaciones al Fondo de la Vivienda del ISSSTE” recursos ejercidos por 11,716.9 miles de pesos y 7,684.7 miles de pesos, respectivamente, de los cuales, no contó con la documentación soporte que acredite el registro de 448.5 miles de pesos de las aportaciones al Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), y 249.5 miles de pesos al Fondo de Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (FOVISSSTE), en incumplimiento del artículo 42, párrafo primero, de la Ley General de Contabilidad Gubernamental.

Con motivo de la reunión de presentación de resultados finales y observaciones preliminares, la CONDUSEF proporcionó evidencia documental y de su análisis se verificó que entregó las pólizas correspondientes al registro de los recursos ejercidos de las aportaciones al ISSSTE y FOVISSSTE, con lo que se solventa esta parte de lo observado.

En conclusión, se comprobó que, para el capítulo 1000 "Servicios personales", se le autorizó a la CONDUSEF un presupuesto por 508,263.6 miles de pesos, que ejerció mediante 810 CLC, de los cuales se destinaron 387,449.2 miles de pesos al pago de la nómina a 766 empleados, de lo que se observó lo siguiente:

- 11 expedientes laborales carecieron de documentación.
- Un empleado no contó con el nivel de estudios requerido para su puesto.
- Los reportes de dos prestadores de servicios no contaron con evidencia de la aceptación (firma) y dos tuvieron la aceptación de un servidor público distinto al designado en el contrato.

La CONDUSEF proporcionó diversa información y documentación, y de su análisis, se rectificaron y ratificaron las observaciones establecidas como han quedado plasmadas en el presente resultado.

2023-9-06G3A-19-0117-08-001 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria

La Auditoría Superior de la Federación promueve la Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria para que el Órgano Interno de Control o su equivalente en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente por las irregularidades de las personas servidoras públicas que, en su gestión, no verificaron que 11 expedientes de empleados incluyeran toda la documentación establecida en la normativa; y que un empleado contara con el nivel de estudios requerido para ocupar el puesto; no verificaron que 2 reportes de prestadores de servicios contaran con la evidencia de la aceptación, ni que 2 reportes presentaran la firma de conformidad del servidor público designado en el contrato, en incumplimiento del Manual de Organización General de la CONDUSEF, apartado 3501000 Dirección de Administración de Personal, funciones 3 y 6; de las Disposiciones en las Materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional, numerales 40, 41 y 175; de la "Descripción y perfil de puestos de la APF", código del puesto CFO3356742, y de los contratos números CONDUSEF/HAS/191/2023-1, CONDUSEF/HAS/186/2023-1, CONDUSEF/HAS/205/2023-1, CONDUSEF/HAS/205/2023-2 y CONDUSEF/HAS/215/2023-1, cláusula décima.

5. Adquisiciones de bienes y servicios

A fin de verificar que los procedimientos de contratación para la prestación de servicios se autorizaron, formalizaron, recibieron, ejecutaron y pagaron de conformidad con la normativa, se seleccionó una muestra de seis instrumentos jurídicos por los cuales la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) pagó un monto por 118,498.9 miles de pesos, en 2023, como sigue:

MUESTRA DE CONTRATOS DE LA CONDUSEF, 2023

(Miles de pesos)

Cons.	Proveedor	Número de contrato	Objeto	Importe pagado
I. Licitación pública				
1	Toka Internacional, S.A.P.I. de C.V.	CONDUSEF/002/2023	Servicio de vales de despensa electrónicos	36,676.6
II. Adjudicación directa				
2	Asismed, S.A.P.I. de C.V.	CONDUSEF/027/2023	Servicio médico integral	34,615.6
3	Instituto Nacional de Estadística y Geografía	CONVENIO CONDUSEF/001/2023	Encuesta Nacional sobre Salud Financiera	29,000.0
4	Servicio de Protección Federal	CONDUSEF/006/2023	Servicio de protección, custodia y vigilancia	5,728.5
III. Invitación a cuando menos tres personas				
5	DSTI México, S.A. de C.V.	CONDUSEF046/2021	Servicio de arrendamiento de equipo	8,170.4
6	Soluciones Integrales Elym, S. de R.L. de C.V.	CONDUSEF/018/2023	Servicio integral de limpieza	4,307.8
			Total	118,498.9

FUENTE: Relación de contratos 2023 proporcionada por la CONDUSEF.

Se comprobó que la CONDUSEF contó con el Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (PAAAS) 2023, autorizado por el Comité de Adquisiciones, y Arrendamientos y Servicios, en el cual se incluyeron los servicios contratados, en cumplimiento de la normativa.

I. Licitación pública

Para la adjudicación del contrato número CONDUSEF/002/2023 suscrito con el proveedor Toka Internacional, S.A.P.I. de C.V., por el suministro de vales electrónicos de despensa, la CONDUSEF se adhirió a una compra consolidada de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP); la cual cumplió con la emisión de los oficios de designación de los servidores públicos que representarán a la CONDUSEF, y de adhesión a la contratación consolidada, así como el formato de agregación de demanda de los bienes, y el acuerdo de consolidación, entre otros; además, se constató que cumplió con todos los requisitos para su formalización, en cumplimiento de la normativa.

Asimismo, de la prestación de los servicios, se constató que la Comisión contó con los acuses de recepción de los plásticos inactivos, avisos de dispersión de recursos, designación de ejecutivo de servicios, y notificación de la dirección electrónica, entre otros, en cumplimiento de la normativa.

También se comprobó que el pago por 36,676.6 miles de pesos contó con las Cuentas por Liquidar Certificadas (CLC), los Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI), las solicitudes de pago emitidas por la CONDUSEF con sellos de recepción, las impresiones de la verificación de los CFDI en la página del Servicio de Administración Tributaria (SAT) y las pólizas contables, en cumplimiento de la normativa.

II. Adjudicación directa

En la revisión de tres procedimientos de adjudicación directa, se identificó lo siguiente:

CONTRATOS ADJUDICADOS DE MANERA DIRECTA EN 2023

(Miles de pesos)

Proveedor	Número de instrumento jurídico	Fundamento ¹	Objeto	Capítulo del gasto	Importe Pagado
Instituto Nacional de Estadística y Geografía	CONVENIO CONDUSEF/001/2023	1, párrafo sexto	Encuesta Nacional sobre Salud Financiera	3000	29,000.0
Servicio de Protección Federal	CONDUSEF/006/2023	1, párrafo sexto	Servicio de protección, custodia y vigilancia	3000	5,728.5
Asismed, S.A.P.I. de C.V.	CONDUSEF/027/2023	41, fracción III	Servicio médico integral	1000	34,615.6
			TOTAL		69,344.1

FUENTE: Contratos proporcionados por la CONDUSEF.

^{1/} Artículo de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

La CONDUSEF llevó a cabo dos procedimientos de adjudicación directa con fundamento en el artículo 1, párrafo sexto, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el primero fue el CONVENIO CONDUSEF/001/2023 suscrito con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) para el levantamiento de la Encuesta Nacional sobre Salud Financiera (ENSAFI), 2023 con vigencia del 11 de julio de 2023 al 3 de mayo de 2024, y el segundo fue el contrato número CONDUSEF/006/2023 celebrado con el Servicio de Protección Federal para la prestación del servicio de protección, custodia, vigilancia, seguridad, intramuros y perimetral, con vigencia del 1 de enero al 31 de diciembre de 2023; los cuales, cumplieron con lo establecido en los artículos 1, párrafo sexto, de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 3 de su reglamento; asimismo, se comprobó que el procedimiento AA-06-G3A-006G3A001-N-14-2023 mediante el cual se adjudicó el contrato número CONDUSEF/027/2023, al proveedor Asismed, S.A.P.I. de C.V. (Servicio médico integral), con fundamento en el artículo 41, fracción III, de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público, contó con la investigación de mercado, donde se sustentó que este proveedor otorgaba el menor costo y las mejores condiciones, y que cumplió con todos los requisitos para su formalización, en cumplimiento de la normativa.

Respecto del cumplimiento de los servicios contratados, se determinó que del convenio número CONVENIO CONDUSEF/001/2023, correspondiente al levantamiento de la ENSAFI, la Comisión proporcionó el cuestionario definitivo, el manual del entrevistador, la agenda y diseño del curso de capacitación y el informe con el avance de resultados de campo; sin embargo, no acreditó la entrega del informe final de resultados en el que se incluyó la base de datos final y su documento descriptivo, el diseño muestral, el diseño conceptual, el informe operativo y de procesamiento, y los tabuladores básicos. Además, el organismo no contó con la carta de liberación.

Con motivo de la reunión de presentación de resultados finales y observaciones preliminares, la CONDUSEF proporcionó evidencia documental y de su análisis se verificó que entregó el informe final de resultados y la carta de liberación, con lo que se solventó esta parte de lo observado.

Del contrato número CONDUSEF/006/2023 para la prestación del servicio de protección, custodia, vigilancia, seguridad, intramuros y perimetral, la Comisión proporcionó los reportes de asistencia mensuales, las fatigas de asistencia, las consignas particulares, el oficio de cambio de sede, entre otros, presentados por el Servicio de Protección Federal, en cumplimiento de la normativa.

Del contrato número CONDUSEF/027/2023 para el servicio médico integral, la Comisión proporcionó los informes de los servicios realizados (reporte ejecutivo y estadístico), en cumplimiento de la normativa.

Respecto de los pagos efectuados por 69,344.1 miles de pesos, se constató que éstos estuvieron soportados con las CLC emitidas por el SIAFF de la SHCP, las transferencias bancarias, los CFDI, las solicitudes de pago emitidos por la CONDUSEF con los sellos de recepción, las impresiones de la verificación de los CFDI en la página del SAT y las pólizas contables, en cumplimiento de la normativa.

IV. Invitación a cuando menos tres personas

La CONDUSEF realizó un procedimiento de contratación por invitación a cuando menos tres personas, del cual resultó la firma del contrato número CONDUSEF/018/2023 suscrito con Soluciones Integrales Elym, S. de R.L. de C.V. (servicios de limpieza), que se fundamentó en el artículo 41, fracción XX, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y se verificó que éste derivó de su contrato marco respectivo, en cumplimiento con la normativa; además, se constató que cumplió con todos los requisitos para su formalización, en cumplimiento de la normativa; adicionalmente, se conoció que del procedimiento número IA-006G3A001-E19-2021 resultó adjudicado el contrato número CONDUSEF046/2021, suscrito con DSTI México, S.A. de C.V., que se efectuó en 2021, por lo que no fue objeto de revisión respecto del procedimiento de contratación.

Respecto de la prestación de los servicios, se constató lo siguiente:

- Del contrato número CONDUSEF046/2021 correspondiente al servicio de arrendamiento de equipo de cómputo y periféricos, el organismo proporcionó las cartas de entrega de equipos (relaciones de equipos activos y reportes de incidencias), así como la entrega de los manuales de los equipos, de conformidad con la normativa.
- En el contrato número CONDUSEF/018/2023 suscrito con Soluciones Integrales Elym, S. de R.L. de C.V., se identificó lo siguiente:
 - Seis reportes de supervisión de febrero de 2023 se emitieron en fechas posteriores a la solicitud de pago y tres carecieron de la firma, en incumplimiento de la cláusula décima segunda “Administración, verificación, supervisión y aceptación de los servicios”, párrafo cuarto, del contrato.

Con motivo de la reunión de presentación de resultados finales y observaciones preliminares, la Comisión informó que la validación de los servicios de febrero se realizó vía telefónica con los titulares de las unidades de atención a usuarios; no obstante, dicho procedimiento no estaba considerado en la normativa, por lo que la observación persiste.

- No se acreditaron tres formatos de verificación del servicio y 107 carecieron de la fecha de su emisión, en incumplimiento de la cláusula décima segunda “Administración, verificación, supervisión y aceptación de los servicios”, párrafos segundo y tercero, del contrato.

Con motivo de la reunión de presentación de resultados finales y observaciones preliminares, la Comisión proporcionó los tres formatos de verificación del servicio e informó que de los 107 sin fecha de emisión “no se estableció como requisito que en los formatos de verificación se indicara fecha de emisión, sino concretamente que se verificara que las actividades señaladas para cada inmueble se llevarán conforme al numeral 4, inciso f) de dichas especificaciones técnicas (sic)”, con lo que se aclara esta parte de lo observado.

- El organismo no contó con las listas de asistencia de marzo de una unidad de atención a usuarios; las listas de asistencia de marzo y abril, y el oficio de entrega de la documentación estaban firmados por dos servidores públicos distintos y ambos se ostentaban como titulares de la Unidad de Atención a Usuarios A3 de la Ciudad de México; las listas de las Oficinas Centrales y la Unidad de Atención a Usuarios A1 de febrero y diciembre no contaron con la firma de validación, y de febrero a diciembre carecieron de la evidencia de la supervisión del proveedor, en incumplimiento de la cláusula décima segunda “Administración, verificación, supervisión y aceptación de los servicios”, párrafos segundo y tercero, y del apartado 7.2 “Personal para la prestación del servicio”, numeral 2 “Verificar”, subapartado “Operarios” del Anexo No. 1 “Especificaciones técnicas y alcances” del contrato.

Con motivo de la reunión de presentación de resultados finales y observaciones preliminares, la CONDUSEF proporcionó evidencia documental y de su análisis se verificaron las listas de asistencia faltantes, y de las listas y de los oficios firmados por dos servidores públicos distintos, se identificó que se dio de baja al titular, por lo que el oficio lo firmó el servidor público que lo sustituyó, con lo que se solventa esta parte de lo observado. Respecto de las listas que no contaron con firma y de las que carecieron de evidencia de supervisión del proveedor, informó que no incumplen porque se estableció que la supervisión estaría a cargo de los titulares de cada unidad de atención a usuarios y que esta la realizó directamente el Jefe de Departamento de Mantenimiento y Conservación; no obstante, el contrato establece la supervisión por parte del proveedor, además, no entregó evidencia que acredite la supervisión por parte de la CONDUSEF, por lo que la observación persiste, en incumplimiento de la cláusula décima segunda “Administración,

verificación, supervisión y aceptación de los servicios”, párrafos segundo y tercero, y del apartado 7.2 “Personal para la prestación del servicio”, numeral 2 “Verificar”, subapartado “Operarios” del Anexo No. 1 “Especificaciones técnicas y alcances” del contrato.

- En cuanto al cumplimiento de obligaciones del pago de cuotas al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) del personal del proveedor, se constató que dos personas no se incluyeron en el Sistema Único de Autodeterminación (SUA); 17 no reportaron su centro de trabajo; 6 estaban registrados en otros centros de trabajo, y los nombres de 18 empleados diferían de los consignados en las listas de asistencia.

Con motivo de la reunión de presentación de resultados finales y observaciones preliminares, la CONDUSEF informó que las dos personas se incluyeron en el SUA, pero el nombre de éstos no coincidió con el registro de asistencia, porque hubo errores en la captura de sus nombres en el sistema (biométrico) y de las 18 personas que difiere el nombre informó que en las listas de asistencia o biométricos se registraron con errores, pero el SUA estuvo correcto, además, indicó que para futuras verificaciones del servicio, se solicitará a los supervisores y al personal operativo que apoya en la captura, que se cerciore que los registros sean coincidentes con el SUA, con la finalidad de que no difieran en la documentación que forma parte de los entregables del servicio. Respecto de los 23 trabajadores del proveedor sin centro de trabajo o distinto, la Comisión comunicó que “no se estableció como requisito que los listados del Sistema Único de Autodeterminación (SUA), deben reportar centro de trabajo, sino concretamente la obligación del proveedor de hacer la entrega mensual de los mismos (sic)”, con lo que se aclara esta parte de lo observado.

Respecto de los pagos efectuados por 12,478.2 miles de pesos, se constató que se soportaron con las CLC, las transferencias bancarias, los CFDI, las solicitudes de pago emitidas por la CONDUSEF con los sellos de recepción, las impresiones de la verificación de los CFDI en la página del SAT y las pólizas contables, en cumplimiento de la normativa.

Penalizaciones

Se constató que de los seis contratos revisados por 118,498.9 miles de pesos, en los suscritos con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía y el Servicio de Protección Federal, no se aplicaron sanciones; en otros dos se cumplió con la entrega de los servicios conforme a lo previsto en los instrumentos jurídicos; del contrato con Asismed, S.A.P.I. de C.V., se calcularon y cobraron las penalizaciones correspondientes, en cumplimiento de la normativa; del contrato número CONDUSEF/018/2023 suscrito con Soluciones Integrales Elym, S. de R.L. de C.V., no se calcularon ni cobraron penalizaciones de dos personas que no se incluyeron en el SUA por 32.6 miles de pesos, en incumplimiento del numeral 5, inciso b, de la cláusula décima tercera “Penas convencionales y/o deductivas”, y del apartado 8 “Penas convencionales o deducciones”, numeral 5, inciso b, del Anexo No. 1 “Especificaciones técnicas y alcances” del contrato.

Con motivo de la reunión de presentación de resultados finales y observaciones preliminares, la CONDUSEF informó que las dos personas se incluyeron en el SUA, pero el nombre de éstos no coincidió con el de la asistencia, porque hubo errores en el registro de sus nombres en el sistema (biométrico), por lo que se solventa esta parte de lo observado.

En conclusión:

1. Los procedimientos de contratación contaron con la documentación soporte y los servicios se programaron en el PAAAS, en cumplimiento de la normativa.
2. Los pagos de los seis contratos revisados por 118,498.9 miles de pesos, contaron con su documentación soporte y se realizaron a los proveedores en los plazos previstos.
3. Del contrato suscrito con Soluciones Integrales Elym, S. de R.L. de C.V., se recibió la solicitud de pago de febrero sin contar con los reportes de supervisión del servicio o sin firma y se entregaron listas de asistencia sin validación del servidor público designado y, en su caso, del supervisor del proveedor.
4. Se constató que en seis contratos se aplicaron las penalizaciones en los casos en los que procedieron.

La CONDUSEF proporcionó diversa información y documentación, y de su análisis, se eliminaron, rectificaron o ratificaron las observaciones establecidas como han quedado plasmadas en el presente resultado.

2023-9-06G3A-19-0117-08-002 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria

La Auditoría Superior de la Federación promueve la Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria para que el Órgano Interno de Control o su equivalente en la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente por las irregularidades de las personas servidoras públicas que, en su gestión, no supervisaron que se cumpliera con todos los entregables del contrato número CONDUSEF/018/2023, suscrito con Soluciones Integrales Elym, S. de R.L. de C.V., ya que recibieron la solicitud de pago de febrero sin contar con 6 reportes de supervisión del servicio y 3 reportes no tuvieron firma; asimismo, las listas de oficinas centrales de 2 meses, no contaron con firma de validación y las de 11 meses, no contaron con la evidencia de la supervisión del proveedor, en incumplimiento del contrato CONDUSEF/018/2023, cláusula décima segunda "Administración, verificación, supervisión y aceptación de los servicios", párrafos segundo, tercero y cuarto, Anexo No. 1 "Especificaciones técnicas y alcances", apartado 7.2 "Personal para la prestación del servicio", numeral 2 "Verificar", subapartado "Operarios".

Buen Gobierno

Impacto de lo observado por la ASF para buen gobierno: Controles internos.

Resumen de Resultados, Observaciones, Acciones y Recomendaciones

Se determinaron 5 resultados, de los cuales, en 2 no se detectaron irregularidades y uno fue solventado por la entidad fiscalizada antes de la emisión de este Informe. Los 2 restantes generaron:

2 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 dictamen se emite el 10 de octubre de 2024, 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 los ingresos y egresos de los recursos públicos federales, así como de sus operaciones vinculadas, para verificar que se captaron, recaudaron, determinaron, administraron, controlaron, registraron, ejercieron, pagaron y se presentaron en los estados financieros y en la Cuenta Pública, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables, respecto de la muestra revisada que se establece en el apartado relativo al alcance, se concluye que, en términos generales, la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF) cumplió con las disposiciones legales y normativas que son aplicables en la materia, excepto por las observaciones siguientes:

- 11 expedientes laborales no estuvieron integrados en cumplimiento con la normativa.
- 1 empleado no cumplió con el nivel de estudios requerido para ocupar el puesto.

- 2 prestadores de servicios no contaron con evidencia de la aceptación y 2 tuvieron la aceptación de un servidor público distinto del designado en el contrato.
- Del contrato número CONDUSEF/018/2023, se recibió una solicitud de pago sin contar con seis reportes de supervisión del servicio y tres sin firma, y se entregaron listas de asistencia sin validación del servidor público designado y, en su caso, del supervisor del proveedor.

Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:

Director de Área

Director General

Lic. Antonio José Carlos Hernández

C.P. Sergio Giovani Rubio Maldonado

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 que atiende parcialmente los hallazgos de la auditoría y que se presentó a este órgano técnico de fiscalización para efectos de la elaboración definitiva del Informe de Auditoría.

El Informe de Auditoría puede consultarse en el Sistema Público de Consulta de Auditorías (SPCA).

Apéndices

Procedimientos de Auditoría Aplicados

1. Verificar que la entidad fiscalizada contó con los controles internos para las operaciones revisadas y que éstos se aplicaron en cumplimiento de las políticas y los procedimientos autorizados.

2. Constatar que la entidad registró contable y presupuestalmente los ingresos, egresos y operaciones vinculadas, y que se registraron y presentaron en los estados financieros y en la Cuenta Pública, en cumplimiento de la normativa.
3. Comprobar que los ingresos de la entidad se autorizaron, determinaron, justificaron, obtuvieron y depositaron, en cumplimiento de la normativa.
4. Verificar que los egresos por servicios personales se autorizaron, determinaron, ejercieron y pagaron, en cumplimiento de la normativa.
5. Verificar que los procedimientos de contratación para la adquisición de bienes y prestación de servicios se autorizaron y formalizaron, en cumplimiento de las disposiciones jurídicas.
6. Comprobar que los egresos por la adquisición de bienes y prestación de servicios se recibieron, ejecutaron y pagaron, en cumplimiento de la normativa.

Áreas Revisadas

Las direcciones de Planeación y Finanzas, de Administración de Personal, de Recursos Materiales y Servicios Generales, y de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Vicepresidencia de Planeación y Administración, así como la Dirección General de Educación Financiera de la Vicepresidencia Técnica, todas pertenecientes a la Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros.

Disposiciones Jurídicas y Normativas Incumplidas

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

1. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal, local o municipal: del Manual de Organización General de la CONDUSEF, apartado 3501000 Dirección de Administración de Personal, funciones 3 y 6; Disposiciones en las Materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional, numerales 40, 41 y 175; "Descripción y perfil de puestos de la APF", código del puesto CFO3356742, contratos números CONDUSEF/HAS/191/2023-1, CONDUSEF/HAS/186/2023-1, CONDUSEF/HAS/205/2023-1, CONDUSEF/HAS/205/2023-2 y CONDUSEF/HAS/215/2023-1, cláusula décima, y contrato CONDUSEF/018/2023, cláusula décima segunda "Administración, verificación, supervisión y aceptación de los servicios", párrafos segundo, tercero y cuarto, Anexo No. 1 "Especificaciones técnicas y alcances", apartado 7.2 "Personal para la prestación del servicio", numeral 2 "Verificar", subapartado "Operarios"

Fundamento Jurídico de la ASF para Promover o Emitir 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.