

**Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C.****Aprovechamiento de Infraestructura y Servicios de las TICs**

Auditoría Financiera y de Cumplimiento: 12-2-06HJO-02-1184

GB-064

***Criterios de Selección***

Esta auditoría se seleccionó con base en los criterios cuantitativos y cualitativos establecidos en la Normativa Institucional de la Auditoría Superior de la Federación para la integración del Programa Anual de Auditorías para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2012, considerando lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF 2011-2017.

***Objetivo***

Fiscalizar la gestión financiera de las erogaciones, comprobar la eficacia y eficiencia en la utilización de los recursos asignados, así como la adecuada administración de riesgos en la gestión de los proyectos y la operación de las TICs. Asimismo, verificar que los procesos de adjudicación, contratación, servicios, recepción, pago, distribución, registro presupuestal y contable se realizaron conforme a las disposiciones jurídicas y normativas aplicables.

***Alcance***

	<b>EGRESOS</b>
	Miles de Pesos
Universo Seleccionado	471,916.5
Muestra Auditada	50,348.0
Representatividad de la Muestra	10.7%

Durante 2012 la entidad ejerció 471,916.5 miles de pesos en contratos de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICs), se seleccionaron para su análisis siete contratos con pagos por 50,348.0 miles de pesos, que representaron el 10.7% del monto total ejercido.

***Antecedentes***

Las organizaciones en su proceso de administración y gestión deben buscar la eficiencia en el manejo de la información y esto sólo será posible utilizando adecuadamente las TICs. Éstas se conforman por un conjunto de recursos, procedimientos y técnicas usadas en el procesamiento, almacenamiento e intercambio de información, para su uso eficiente debe asegurarse:

- Mantener la información con un alto nivel de calidad para soportar las decisiones.
- Generar valor a la organización a través de las inversiones en las TICs.
- Lograr la excelencia operativa aplicando la tecnología de manera confiable y eficiente.
- Mantener los riesgos relacionados con las TICs en un nivel aceptable.
- Optimizar el costo de la tecnología y los servicios de las TICs.
- Cumplir con las regulaciones, leyes, acuerdos contractuales y políticas relevantes.

La operación de una institución bancaria (como es el caso del BANSEFI), por la responsabilidad en el manejo de recursos de terceros, así como las medidas de seguridad que deben cumplir sus operaciones, deben estar automatizadas.

El BANSEFI ha tenido una evolución importante en las operaciones que las autoridades financieras del país le han asignado, si bien, ha crecido en el volumen de transacciones, también en el esquema de inversiones para sistematizar sus procesos; de enero de 2003 a julio de 2013 el BANSEFI ha invertido 3,084,309.8 miles de pesos en sistemas de información e infraestructuras tecnológicas.

## Resultados

### 1. Análisis Presupuestal

Para el 2012 el BANSEFI tuvo un presupuesto asignado por 2,145,554.2 miles de pesos, como se reportó en la Cuenta Pública, el cual se integra de la siguiente manera:

#### RECURSO EJERCIDO EN LA CUENTA PÚBLICA 2012 POR CAPÍTULO

(Miles de Pesos)

Capítulo	Descripción Capítulo	Ejercido
1000	Servicios Personales	481,260.0
2000	Materiales y Suministros	9,782.3
3000	Servicios Generales	1,032,612.3
4000	Transferencias, Asignaciones, Subsidios y Otras Ayudas	403,412.5
5000	Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles	218,487.1
<b>Total</b>		<b>2,145,554.2</b>

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en la información proporcionada por el BANSEFI.

Del presupuesto del BANSEFI, se asignaron recursos para proyectos y servicios destinados para las TIC en las partidas 33104 "Otras Asesorías para Programas", 33301 "Servicios de Informática" y 56902 "Otros bienes muebles" que suman 471,916.5 miles de pesos, monto que representa el 24.5% del total del Capítulo 3000 "Servicios Generales" y el total del Capítulo 5000 "Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles", que es donde se ubica el valor de los proyectos de TICs revisados:

#### RECURSO EJERCIDO TICs 2012

(Miles de Pesos)

Partida Presupuestaria	Ejercido
33104 Asesorías para Programas	67,635.2
33301 Servicios de Informática	185,794.2
56902 Otros bienes muebles	218,487.1
<b>Total</b>	<b>471,916.5</b>

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en la información proporcionada por el BANSEFI.

Del Capítulo 3000 se seleccionaron para su análisis cinco contratos de prestación de servicios por 69,740.4 miles de pesos, de los cuales se ejercieron 44,739.4 miles de pesos

(64.2%) en 2012; el remanente por 25,001.3 miles de pesos (35.8%) será cubierto en ejercicios futuros por corresponder a contratos plurianuales y se integran como sigue:

**MUESTRA DE CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR PROVEEDOR, CAPÍTULO 3000**

(Miles de Pesos)

<b>Partida</b>	<b>Proceso de Adjudicación</b>	<b>Contrato</b>	<b>Objeto</b>	<b>Monto del Contrato</b>	<b>Pagos 2012</b>
33104 Otras asesorías para la operación de Programas	Invitación a cuando menos tres personas	DJ-SCC-2C.19-06-2012-78	Auditoría de servicios informáticos y a los desarrollos de software.	2,882.6	2,882.6
<b>Subtotal</b>				<b>2,882.6</b>	<b>2,882.6</b>
33301 Servicios de Informática	Adjudicación directa	DJ-SCC-2C.19-06-2012-02	Desarrollo de sistemas de corresponsales.	17,543.4	7,669.0
33301 Servicios de Informática	Adjudicación directa	DJ-SCC-2C.19-06-2012-03	Administración, soporte y mantenimiento preventivo y correctivo a la red interna de comunicaciones, seguridad lógica y cableado estructurado ubicado en oficinas centrales, sucursales, red de cajeros automáticos y equipo de video-vigilancia.	21,240.1	12,725.5
33301 Servicios de Informática	Adjudicación directa	DJ-SCC-2C.19-06-2012-46	Arrendamiento de un sistema (software) para la gestión fiduciaria.	3,279.3	3,279.3
33301 Servicios de Informática	Adjudicación directa	DJ-SCC-2C.19-06-2012-08	Implantación de aplicativos y mantenimiento mayor.	24,795.0	18,183.0
<b>Subtotal</b>				<b>66,857.8</b>	<b>41,856.8</b>
<b>Total</b>				<b>69,740.4</b>	<b>44,739.4</b>

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en la información proporcionada por el BANSEFI.

Del Capítulo 5000 “Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles” se seleccionaron para su análisis tres contratos de prestación de servicios por 95,698.6 miles de pesos, de los cuales se ejercieron 5,608.6 miles de pesos (5.9%) en 2012; el remanente por 90,090.0 miles de pesos (94.1%) será cubierto en ejercicios futuros y se integran como sigue:

## MUESTRA DE CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR PROVEEDOR, CAPÍTULO 5000

(Miles de Pesos)

Partida	Proceso de Adjudicación	Contrato	Objeto	Monto del Contrato	Pagos 2012
56902 Otros bienes muebles	Licitación Pública	DJ-SCC-2C.19-06-2012-62	Adquisición de un desarrollo de procesos de extracción de información para comprobantes de entidades TCB para el BANSEFI.	2,668.0	2,668.0
56902 Otros bienes muebles	Licitación Pública	DJ-SCC-2C.19-06-2012-121	Servicio de optimización de Línea y Batch del Core Bancario del BANSEFI	90,090.0	0.0
56902 Otros bienes muebles	Adjudicación Directa	DJ-SCC-2C.19-06-2012-89	Mantenimiento de certificación sobre el perímetro del centro de datos del BANSEFI	2,940.6	2,940.6
<b>Total</b>				<b>95,698.6</b>	<b>5,608.6</b>

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en la información proporcionada por el BANSEFI.

El análisis de los contratos mencionados se describe en los Resultados Núms. 6, 7, 8, 9, 10 y 11 del presente informe de auditoría.

Durante el ejercicio 2012 no se realizaron pagos al contrato DJ-SCC-2C.19-06-2012-121, en consecuencia, no se llevaron a cabo acciones de fiscalización.

Se observó que los contratos DJ-SCC-2C.19-06-2012-62, DJ-SCC-2C.19-06-2012-89 y DJ-SCC-2C.19-06-2012-121 se registraron en la partida presupuestaria 56902 "Otros bienes muebles", sin embargo, de conformidad con el acuerdo por el que se modifica el Clasificador por Objeto de Gasto para la Administración Pública Federal publicado el 27 de diciembre de 2011 en el Diario Oficial de la Federación (DOF), dicha cuenta está destinada a "...cubrir el costo de los bienes muebles o maquinaria y equipos especializados adquiridos por las dependencias y entidades no incluidos o especificados en los conceptos y partidas del presente capítulo, tales como equipo contra incendio y maquinaria para protección al ambiente, entre otros...", por lo que se debió registrar en la partida presupuestaria 5900 "Activos Intangibles", en la subcuenta 59101 "Software" utilizada para asignaciones destinadas en la adquisición de paquetes y programas de informática, para ser aplicados en los sistemas administrativos y operativos computarizados de los entes públicos, por lo tanto, se concluye que el BANSEFI no supervisó el cumplimiento de las disposiciones emitidas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) para que se aplicara el criterio correcto para el registro contable por la cantidad de 95,698.6 miles de pesos.

**12-2-06HJO-02-1184-01-001 Recomendación**

Para que el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., implemente los mecanismos para actualizar los criterios para la clasificación del objeto del gasto conforme a los acuerdos vigentes (diciembre 2011) emitidos por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, debido a que se detectó que la clasificación empleada considera criterios expedidos en el 2004, además de que los conceptos utilizados deben guardar relación con las partidas de las tecnologías de la información y comunicaciones, en lugar de usar criterios genéricos como "otros bienes muebles".

## 2. Procesos de Licitación pública, Invitación a cuando menos tres personas y Adjudicaciones directas

De los ocho contratos seleccionados para los trabajos de auditoría, seis se formalizaron de acuerdo con la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP) vigente en 2012, cinco de ellos mediante el proceso de adjudicación directa y uno por invitación a cuando menos tres personas. Los dos contratos restantes se adjudicaron bajo el proceso normativo establecido por el Banco Mundial (BM) a través de licitación pública, en el cual se deben seguir los lineamientos del mismo, para la selección de los proveedores y el proceso de adquisición, considerando de manera secundaria lo establecido en la LAASSP.

### DETALLE DE LOS PROCEDIMIENTOS DE CONTRATACIÓN SELECCIONADOS

(Miles de Pesos)

Proceso de Adjudicación	Número de procesos	Importe
Invitación a cuando menos tres personas	1	2,882.6
Licitación pública	2	92,758.0
Adjudicación directa	5	69,798.7
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>165,439.3</b>

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en la información proporcionada por el BANSEFI.

Durante el ejercicio 2012 hubo un recorte de presupuesto por parte de la Federación que atrasó el pago al Fideicomiso para Extender a la Sociedad los Beneficios del Acceso a la Infraestructura de los Medios de Pago Electrónicos (FIMPE), por lo tanto, se utilizaron recursos propios para cubrir las obligaciones a partir de septiembre de 2012.

Durante la revisión realizada del proceso de invitación a cuando menos tres personas se observó que no se consultó la existencia de trabajos similares, con la intención de evitar la duplicidad de trabajos y costos, de acuerdo con el artículo 19, párrafos primero y segundo, de la LAASSP, como fue el caso de la adjudicación directa al proveedor con número de contrato DJ-SCC-2C.19-06-2012-78 por un monto de 2,882.6 miles de pesos. El BANSEFI presentó el oficio núm. 122-3/71416/2009 del 7 de mayo de 2009, firmado por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, en el que recomienda al oficial de seguridad de la información dependiente de la Dirección de Contraloría Interna en el apartado (i) “La evaluación periódica de los niveles de seguridad de la información y vulnerabilidades, dando seguimiento a los problemas de seguridad encontrados. Estas revisiones se deben realizar de forma independiente de aquellas que deban realizarse por parte de auditores internos, auditores externos y de las autoridades competentes”, por lo tanto, la observación queda atendida.

La mayoría de los procesos de adjudicación directa se realizaron al amparo del artículo 41, fracc. III, de la LAASSP que establece la excepción a la licitación pública cuando “...existan circunstancias que puedan provocar pérdidas o costos adicionales importantes, cuantificados y justificados...”, como la contratación número DJ-SCC-2C.19-06-2012-03, donde la diferencia en precio menor del 1.0% entre la oferta ganadora y el segundo lugar no sustenta el procedimiento de adjudicación directa, debiendo haberse licitado el contrato.

En este sentido es conveniente que el artículo 41, fracc. III, de la LAASSP especifique los rangos o porcentajes para determinar lo que se considera como “pérdidas o costos adicionales importantes”, sin menoscabo de que los precios de los bienes o servicios sean competitivos en el mercado.

El mecanismo que se sigue en los casos donde existe financiamiento del BM considera parcialmente la LAASSP, ya que los recursos serán obtenidos respetando los criterios establecidos por dicha entidad bancaria, a la que se le tiene que enviar una propuesta para obtener la “no objeción” que debe considerar a los proveedores sugeridos por dicha entidad.

En la práctica se ha observado que en un gran número de casos estos consultores sugeridos por el BM no concluyen los trabajos de manera satisfactoria, no obstante, las organizaciones tienen que pagar el crédito aunque no se obtenga el resultado esperado, como se constató en el proceso de adjudicación directa del contrato DJ-SCC-2C.19-06-2012-89, donde en un inicio se planeó que fuera cubierto con una línea de crédito del BM, por la cantidad de 1,950 miles de dólares (equivalentes a 25,350 miles de pesos al tipo de cambio estimado de 13.0000 pesos por dólar), sin embargo, al haber un cambio en la dirección de tecnología del BANSEFI, el proyecto se redujo a 226.2 miles de dólares (equivalentes a 2,940.6 miles de pesos al tipo de cambio estimado de 13.0000 pesos por dólar), por tal motivo el BANSEFI gestionó nuevamente la línea de crédito, en respuesta, el BM ya no financió el proyecto, el cual fue desarrollado con recursos propios.

#### 12-9-06HJO-02-1184-08-001 **Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

Ante el Órgano Interno de Control en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente, por los actos u omisiones de los servidores públicos que en su gestión no integraron una investigación de mercado competitiva que resultara en un proceso de contratación con las mejores condiciones para el Estado.

### **3. Gobierno y Administración de TICs**

Para la evaluación del gobierno y administración de las TICs, se tomaron como base los siguientes objetivos específicos: “Proporcionar a las instituciones procesos simplificados y homologados en materia de TICs y de Seguridad de la Información” y “Contribuir a alcanzar una mayor eficiencia en las actividades y procesos institucionales, mediante la aplicación del Marco Rector de Procesos”, contenidos en el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información (MAAGTIC-SI).

Se solicitó a la entidad la documentación y evidencia relacionada con el cumplimiento de MAAGTIC-SI. En respuesta, la Dirección General Adjunta de Tecnología (DGATEC) indicó que la implementación al cierre del 2012 fue del 100.0 %. Por otra parte, se solicitó al Órgano Interno de Control (OIC) en el BANSEFI el mismo reporte y respondió que el porcentaje de implementación fue del 100.0 %.

Durante la revisión y evaluación documental de la implementación de los procesos que componen el manual antes referido en el BANSEFI se constató que los documentos de los procesos de Administración de Proyectos, Desarrollo de Soluciones Tecnológicas y

Administración de la Operación, no cumplen con los objetivos de control interno debido a la falta de las firmas del proceso de elaboración, revisión y autorización de los trabajos.

El BANSEFI informó que la finalidad de la plataforma del Core Bancario es otorgar servicios financieros a los sectores y comunidades de México que se encuentran alejadas y que por esa razón carecen de ellos, dicho sector se ha venido desarrollando con gran dinamismo por lo que se requiere de una plataforma con la oferta de servicios de calidad de banca comercial, es por ello que desde 2003 se inició la construcción del Core Bancario con financiamiento del BM; en el 2007 se impulsó el nicho de mercado de la dispersión electrónica de apoyos gubernamentales del Gobierno Federal; y en el 2012 se cambió la estrategia a Banca de Desarrollo con énfasis en la prestación de servicios financieros para la población en general con un portafolio de servicios que incluye corresponsalías bancarias, sistemas de pagos móviles y transferencias electrónicas interbancarias (SPEI). El BANSEFI carece de un marco rector de procesos en materia de TICs que le permita alcanzar las metas y objetivos institucionales.

En diciembre 2012, se firmó un contrato para la Optimización del Core Bancario por 90,090.0 miles de pesos, el cual se informó que es parte de un presupuesto por 40,000.0 miles de dólares (equivalentes a 520,000 miles de pesos al tipo de cambio estimado de 13.0000 pesos por dólar) programado del 2013 al 2015 para el fortalecimiento de las TICs; desde su origen en 2003 las TICs han sido financiadas con cinco líneas de crédito del BM por un importe de 237,254.6 miles de dólares (equivalentes a 3,084,309.8 miles de pesos al tipo de cambio estimado de 13.0000 pesos por dólar).

Desde la planeación para la definición de una estrategia de TICs, no existe una adecuada detección de necesidades para la selección de una plataforma que satisfaga las necesidades presentes y futuras de la organización, con sistemas abiertos, escalables e interoperables, financieramente viables y flexibles, entre otras.

A continuación se presentan los principales riesgos de los factores críticos donde no se pudo comprobar la implementación debido a la carencia o inconsistencia de las evidencias presentadas, así como las consecuencias potenciales para las operaciones y activos del BANSEFI.

## RIESGOS POR LA CARENCIA DE LAS EVIDENCIAS Y LAS CONSECUENCIAS POTENCIALES

Grupo de Procesos	Factores Críticos	Cumplimiento verificado por ASF	Riesgos por la carencia de las evidencias y las consecuencias potenciales
Dirección y Control de TIC	151	40.0%	No se encuentran identificados los elementos regulatorios, normativos y tecnológicos que aplican en la ejecución de las actividades y servicios que brinda la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (UTIC) en apoyo a las funciones sustantivas del BANSEFI, en consecuencia, las actividades y servicios que brinda la UTIC no se encuentran alineados con las normativas y necesidades tecnológicas para el funcionamiento de las actividades sustantivas lo que impide identificar los principales hechos o eventos del ambiente externo que podrían representar alguna amenaza u oportunidad para la institución.
Seguridad de la Información	131	28.0%	No se encuentran documentados el plan y el programa de implantación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, en consecuencia, no está definida la Estrategia de Seguridad de la Información que permita cumplir con la misión, visión y objetivos de la institución, lo que impide tener un diagnóstico de los requerimientos de seguridad considerando la participación de las unidades administrativas usuarias del Banco.
Administración de Proyectos	101	76.0%	No se evalúa que los casos de negocio se mantengan actualizados con respecto a los cambios en la planeación estratégica del entorno, costos, riesgos y beneficios esperados, al menos semestralmente durante todo el ciclo de vida de las Iniciativas de TIC, en consecuencia, la falta de evaluación impide que los proyectos estén alineados a la planeación y necesidades que les dieron origen, además la carencia de medición en los controles de cambios de las variables del ambiente de ejecución dificulta que se tomen con oportunidad las contramedidas en las condiciones para el éxito de los proyectos.
Administración de Procesos	44	14.0%	No se elabora el documento de planeación de evaluación y conducción, al menos una vez por año, respecto a las evaluaciones que permitan determinar si la forma como se están operando los procesos es la apropiada y si se cumple con el desempeño previsto, en consecuencia, la falta de evaluación impide identificar los procesos que tienen oportunidades de mejora y no permite medir el desarrollo de las actividades de los procesos por lo que se carece de un diagnóstico del estado actual para asegurar el cumplimiento en su desempeño.
Administración de Recursos	42	38.0%	Resulta inconsistente la revisión de los compromisos del proveedor en coordinación con el Administrador de proyecto y, en su caso, con la unidad administrativa solicitante y los responsables de los procesos involucrados, para verificar que el proveedor cumplió totalmente sus compromisos contractuales, en consecuencia, la falta de evidencias de los reportes del cumplimiento de los compromisos del desempeño del proveedor y de la evaluación para la aplicación de penalizaciones impiden asegurar que el proveedor haya cumplido con todos sus compromisos y con lo establecido en el contrato.
Desarrollo de Soluciones Tecnológicas	179	2.0%	Faltan evidencias de la revisión de la entrega de la solución tecnológica de TIC, que la misma satisfaga en su totalidad los requerimientos técnicos y demás particularidades establecidos en el contrato y comunicar los resultados de dicha revisión a los demás involucrados, en consecuencia, la deficiente revisión de la solución tecnológica no permite constatar la priorización de los requerimientos críticos de las soluciones tecnológicas, lo que ocasiona que el seguimiento técnico a las actividades del proveedor no se pueda trazar con el contrato impidiendo verificar el cumplimiento de las especificaciones de las interfaces con los demás sistemas.

Transición y Entrega	110	17.0%	No se verifica ni se reporta si la liberación se cumplió conforme al Programa de liberación y entrega definido, en el tiempo y con los costos previstos, en consecuencia, la falta de verificación de la liberación impide evaluar los eventos, incidentes y problemas derivados de su despliegue para confirmar que se encuentren en niveles aceptables por la institución y los usuarios, además impide confirmar que el paquete de liberación involucrado cumpla con los niveles de servicio establecidos.
Operación de Servicios	54	57.0%	No se comunica a los responsables de los procesos de Diseño de los servicios de TIC y Administración de los dominios tecnológicos, los acuerdos de nivel de servicio y los acuerdos de nivel operacional, en consecuencia, la falta de comunicación de los acuerdos de niveles de servicio y operacionales, implica que la evaluación de los tiempos de servicio y actividades de monitoreo de la mesa de servicios sean deficientes, aunado a que las métricas para la elaboración de los programas de continuidad y contingencia sean imprecisas para su respuesta efectiva.
Administración de Activos	40	40.0%	No hay evidencias de la revisión y actualización, al menos dos veces al año, de los estándares tecnológicos y la arquitectura definida para su dominio tecnológico, en consecuencia, la inconsistente actualización de los estándares ocasiona una deficiente evaluación de los dominios tecnológicos lo que repercute en una mala calidad de la información contenida en los repositorios de conocimientos e impide una adecuada toma de decisiones.
Operaciones	40	5.0%	No se mantiene un listado de la información de la infraestructura y de los servicios de TIC cuya operación requiera monitorearse, con base en la información de los datos de los elementos de configuración correspondientes, en consecuencia, la ausencia de un monitoreo documentado de la infraestructura y los servicios impide rectificar fallas críticas en las tareas de operación, así como evaluar que la operación de los dispositivos se encuentra dentro de los límites aceptables con la finalidad de prevenir fallas en los servicios.
<b>Total</b>	<b>892</b>	<b>30.4%</b>	

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en la información proporcionada por el BANSEFI.

En contraste con el reporte del 100.0% de cumplimiento de la implementación del MAAGTIC-SI entregado por la DGATEC y el Titular del OIC, el promedio general obtenido fue del 30.4% y en algunos procesos se determinaron niveles de implantación críticos del 2.0% y 5.0%, por lo tanto, resultan deficientes los controles implementados para contribuir en alcanzar una mayor eficiencia en las actividades y procesos institucionales, por lo que se concluye que la DGATEC no facilitó el cumplimiento de las disposiciones regulatorias del MAAGTIC-SI.

#### 12-0-27100-02-1184-01-001 **Recomendación**

Para que la Secretaría de la Función Pública instruya al Órgano Interno de Control en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C.; que fortalezca la verificación del cumplimiento del Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información, ya que se determinó el 30.4% de avance en el cumplimiento, donde destacan niveles críticos de implementación en los procesos de Administración para el Desarrollo de Soluciones Tecnológicas (2.0%) y Operaciones (5.0%), en contraste con lo informado a la Secretaría de la Función Pública del 100.0%.

#### 12-9-06HJO-02-1184-08-002 **Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

Ante el Órgano Interno de Control en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente, por los actos u omisiones de los servidores públicos que informaron haber llegado al 100.0%, y derivado de la evaluación realizada alcanzaron el 30.4 %, por lo que no cumplieron con las disposiciones del MAAGTIC-SI.

#### **4. Gestión de la Seguridad de TICs y Continuidad de los Servicios**

Se revisó el procedimiento para el mantenimiento de los perfiles y facultades de los usuarios en los aplicativos del Core Bancario, durante el análisis del procedimiento de altas/bajas/cambios de usuarios, la Subgerencia Tecnológica comentó que el prestador de servicios responsable de la operación del centro de datos atiende las solicitudes de movimientos y también tiene acceso a las bases de datos principales con claves privilegiadas (aquellas que tienen accesos ilimitados a los recursos). En el proceso de alta, se envía por correo electrónico en texto visible la misma contraseña genérica de primera vez para todos los usuarios, la cual debe ser cambiada en el primer momento de autenticación en los aplicativos.

Al verificar las políticas de administración integral, control y monitoreo de identificaciones de usuarios, no se encontró definido el proceso de actualización de las facultades de los usuarios ni la documentación que indique quiénes son los propietarios de los datos y los sistemas de información.

Se revisaron los objetivos de control relacionados con la continuidad de los servicios de TICs y se constató que el programa de capacitación para el entrenamiento sobre la operación del plan de continuidad no se encuentra documentado y no se obtuvieron evidencias de la capacitación que se imparte a los ejecutores de los ejercicios del plan de recuperación de desastres para confirmar que estudian los últimos cambios en los procedimientos. Las copias de los respaldos residen en el mismo centro de cómputo donde se ubican los servidores de misión crítica y no se obtuvo constancia de un procedimiento de resguardo en sitios alternos. Como parte de los anexos de la sesión de trabajo, se solicitó la última copia del análisis de impacto al negocio y fue entregado un documento con fecha de diciembre 2007 sin que tuviera una fecha de revisión o actualización posterior, lo cual indica que las infraestructuras críticas para la operación del BANSEFI no se encuentran debidamente actualizadas y evaluadas en el análisis de impacto de las operaciones y activos de la institución.

En la revisión de las bitácoras de las pruebas de los respaldos del Core Bancario, se observó que los respaldos se validan en cada ejercicio del plan de recuperación de desastres que se lleva a cabo dos veces al año. Con la revisión del plan de gestión de seguridad de TICs, se comprobó que se carece de un plan que actualmente se está integrando.

Se verificó el cumplimiento de los objetivos de control de la metodología OSSTMM (Open Source Security Testing Methodology Manual), como resultado de las revisiones y de la evaluación que se llevó a cabo respecto a los reportes presentados por el proveedor con número de contrato DJ-SCC-2C.19-06-2012-89 para certificar la seguridad del perímetro de internet, los hallazgos más relevantes que no fueron resueltos a diciembre 2012, y que persistieron a la fecha de la presente auditoría (julio 2013) son los siguientes:

## HALLAZGOS RELEVANTES CON CRITICIDAD ALTA

Hallazgos	Detectado por	Descripción
Servidor web discontinuado en operación	GCP	El servidor web remoto es obsoleto aunado a que ya no cuenta con soporte del fabricante.
FTP/TELNET Activo	GCP	El servicio FTP (transferencia de datos) y TELNET (conexión remota ) transfieren información en modo no cifrado.
Acceso a la base de datos principal con privilegios	GCP	Se tiene habilitado un acceso directo a través de Microsoft Word y Microsoft Excel en el servidor XenApp que la hospeda, lo que permitiría realizar consultas no autorizadas a la base de datos.
La aplicación del Core Bancario permite impersonar a otros usuarios	GCP	La aplicación del Core Bancario permite indebidamente simular ser otro usuario a través de la adecuación de los archivos de configuración, usando Microsoft Word en el servidor XenApp que la hospeda.
La aplicación del Core Bancario permite descargar el código fuente del aplicativo	GCP	La aplicación del Core Bancario permite indebidamente a un usuario descargar el código fuente presente en la carpeta JAVASRC.
Políticas de seguridad física con controles débiles	ASF	No se respetan los lineamientos de acceso a las instalaciones, ya que no se revisan todos los paquetes y portafolios que entran y salen de la institución.
Políticas y controles de seguridad inexistentes para tecnologías inalámbricas	ASF	No se considera el riesgo que representan los dispositivos móviles de los empleados o de los visitantes a las instalaciones.
Políticas de Telecomunicaciones con controles débiles	ASF	El proveedor de servicios realiza el control de cambios de las contraseñas, sin que existan mecanismos de control para su seguimiento, además es el único autorizado para el acceso de los conmutadores principales.
Las listas de acceso a la red privada virtual están desactualizadas e indebidamente tienen usuarios genéricos	ASF	Se detectaron siete usuarios genéricos con acceso a la Red Privada Virtual.

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en la información proporcionada por el BANSEFI.

Los principales riesgos por la carencia o inconsistencia de los controles de seguridad de la información y sus consecuencias potenciales para las operaciones y activos del BANSEFI son los siguientes:

## OBSERVACIONES POR LA CARENCIA DE LOS CONTROLES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Factor Crítico de Seguridad	Observaciones
Manejo de facultades no autorizadas por los usuarios	Un usuario puede tener permisos para acceder a información que no le corresponde de acuerdo con sus funciones y responsabilidades, en consecuencia, se pierde la confidencialidad en la información y se pueden ejecutar transacciones no autorizadas que ponen en riesgo los activos de la institución.
Manejo de contraseñas privilegiadas por los proveedores	Los proveedores tienen acceso funcional y operativo con claves de acceso ilimitado a los aplicativos y bases de datos principales de la institución, en consecuencia, pueden ejecutar transacciones no autorizadas sin dejar rastros que ponen en riesgo los activos y procesos del Banco.
Manejo de contraseñas genéricas por los usuarios	Las contraseñas son del dominio público lo que impide la confidencialidad de los accesos a los aplicativos de la institución, en consecuencia, existe un espacio de tiempo para usuarios oportunistas que pueden ejecutar transacciones no autorizadas en nombre de otras personas.
Custodia de las contraseñas de las cuentas funcionales	No se tiene un inventario controlado de las cuentas funcionales en los aplicativos del Banco, en consecuencia, los usuarios oportunistas pueden ejecutar transacciones no autorizadas sin dejar rastros en perjuicio de las operaciones bancarias.
Ausencia de los propietarios de los datos y los sistemas de información	No está definida la responsabilidad del permiso de acceso a los datos y a los sistemas por parte de un funcionario con jerarquía y autoridad en los procesos, en consecuencia, existe la probabilidad que usuarios con facultades insuficientes obtengan el permiso para trabajar con información que no es controlada por un mando superior.
Falta de capacitación a los ejecutores de los ejercicios del plan de recuperación de desastres	No existe evidencia de la capacitación a los ejecutores de los planes de recuperación de desastres y del estudio de las últimas modificaciones realizadas, en consecuencia, la ejecución del plan de recuperación de desastres puede tener fallas operativas y deficiente retroalimentación para los planes de mejoras requeridos.
Ausencia de un procedimiento de resguardo de los medios magnéticos en otras localidades y detección oportuna de fallas	Los medios magnéticos están en el centro de datos donde residen los servidores de misión crítica y no son probados periódicamente para detectar fallas en la grabación de los datos, en consecuencia, en caso de una catástrofe en el centro de datos, el punto objetivo de recuperación (RPO) de información sería mucho mayor que el estimado en el análisis de impacto al negocio.
Falta de actualización y evaluación de las infraestructuras críticas para la operación del Banco	El análisis de impacto del negocio está desactualizado y no es acorde con los cambios que han sufrido las infraestructuras tecnológicas y los aplicativos sustantivos, en consecuencia, ante un desastre los mecanismos de recuperación presentarían fallas sustanciales y el tiempo objetivo de recuperación (RTO) sería mucho mayor al estimado en los planes de contingencias.
Servidor Web discontinuado en operación	Los componentes físicos y sistemas operativos del servidor de acceso a internet se encuentran obsoletos y sin soporte por parte del proveedor, en consecuencia, el riesgo de ataques, pérdida de información e interrupciones del servicio es muy alto debido a la sofisticación de los intrusos actuales y a la falta de refacciones para resolver fallas del equipo.
La aplicación del Core Bancario permite impersonar a otros usuarios	Mediante herramientas de Microsoft Office y en un escenario público es posible ejecutar transacciones no autorizadas en nombre de otras personas, en consecuencia, los usuarios oportunistas pueden ejecutar transacciones no autorizadas sin dejar rastros que ponen en riesgo las operaciones y activos de la institución.
Acceso de usuarios genéricos a la Red Privada Virtual	En el catálogo de accesos a las redes privadas, existen usuarios que pueden acceder con claves genéricas, principalmente otorgados a proveedores, en consecuencia, los usuarios oportunistas pueden entrar a redes no autorizadas con el riesgo de sustraer información o realizar transacciones no autorizadas.

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el BANSEFI.

Resultan deficientes los controles requeridos para la administración de los perfiles y facultades de los usuarios, así como la seguridad respecto al manejo de claves privilegiadas por parte de los prestadores de servicios, por lo que se concluye que la Dirección de Contraloría Interna no determinó las políticas y controles que propicien el correcto funcionamiento de los sistemas de procesamiento de información conforme a las políticas de seguridad.

Como resultado de las reuniones de aclaraciones finales y observaciones preliminares, la entidad fiscalizada envió argumentos y evidencias, con lo que se concluye que las deficiencias en el manejo de claves privilegiadas, perfiles y facultades de usuarios se deben a la falta de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), con el cual se implementa, opera, monitorea, revisa y mejora de manera continua la seguridad de la información.

En consecuencia está pendiente el cumplimiento de las etapas (Diseño, Integración y Mejora) correspondientes al SGSI, las cuales están vinculadas con el MAAGTIC-SI, así como la asignación de recursos humanos, tecnológicos y materiales para continuar con las etapas para cumplir con las disposiciones normativas en beneficio de las áreas usuarias, por lo tanto, la Dirección de Contraloría Interna no demostró haber implantado las políticas y controles de seguridad de la información.

Los mecanismos para la actualización de los catálogos de infraestructuras críticas y su evaluación de impacto al negocio ponen en riesgo la operación del BANSEFI por la falta de actualización. Además, la falta de resolución de los hallazgos con criticidad alta entregados por el prestador de servicios contratado para certificar la seguridad del perímetro de internet, representan un alto riesgo para las operaciones del BANSEFI, por lo que se concluye que la Dirección de Infraestructura y Producción no cumplió con la normatividad en materia de continuidad de servicios y seguridad informática.

#### 12-9-06HJO-02-1184-08-003 **Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

Ante el Órgano Interno de Control en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente, por los actos u omisiones de los servidores públicos que en su gestión no implementaron un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) ni cumplieron con la resolución de las vulnerabilidades de alta criticidad del perímetro de internet y de la normativa en materia de continuidad de servicios.

### **5. Estudio de la Calidad de los Datos de Clientes, Domicilios y Movimientos**

Con una herramienta de análisis de calidad de datos de un total de 12,990 miles de clientes se evaluó el 5.0% de la información en ambiente productivo, que corresponde a los Domicilios, Depósitos y Préstamos, con los que opera la plataforma del Temenos Core Banking (TCB).

En el estudio de la información se validó la consistencia entre los datos de los clientes, los medios de contacto y los movimientos realizados por éstos; para medir la calidad fue necesario descomponer los datos en sus características observables a fin de evaluar que fueran completos y válidos. Las direcciones se compararon con los catálogos del Servicio Postal Mexicano y los teléfonos con las definiciones de la Comisión Federal de Telecomunicaciones. La muestra revisada incluyó 1,294.6 miles de registros de clientes,

1,641.5 miles de registros de domicilios y 154,656.3 miles de registros de movimientos; al ejecutar el proceso para unificar los Clientes se obtuvieron 649.5 miles de registros únicos, los resultados de las validaciones son los siguientes:

## VALIDACIONES A LOS DATOS REVISADOS

Validaciones	Muestra (miles de registros)	Registros Inválidos (miles de registros)	Porcentaje respecto a la Muestra
Nombre de calles	1,641.5	38.7	2.4%
Código Postal	1,641.5	165.8	10.1%
Teléfonos con longitud menor a 7 posiciones	1,641.5	41.4	2.5%
Domicilios no ligados a un Cliente	649.5	35.9	5.5%
Cientes sin dirección ni teléfono	649.5	18.7	2.9%
Cientes con movimientos sin medios de contacto	649.5	15.3	2.4%
Cientes con importe de depósito menor al importe de retiro	649.5	1.5	0.2%

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en la información proporcionada por el BANSEFI.

Se identificó un 2.9% del total de la muestra sin medios de contacto (domicilio y teléfono) que representa un riesgo potencial de incapacidad de realizar cobros de créditos otorgados en caso de incumplimiento, así como de poder ejercer acciones legales.

Las inconsistencias en el 2.4% en nombres de calles, 5.5% de domicilios no ligados a un cliente y 10.1% en códigos postales, representan un riesgo potencial en la efectividad de la información enviada a los domicilios de éstos.

Por lo anterior, se comprobó que los controles requeridos para la consistencia y trazabilidad de transacciones resultan deficientes, así como el análisis de los resultados de las verificaciones para constatar la validez de los datos utilizados en los casos en que se detectaron defectos, hallazgos y “no conformidades”, por lo que se concluye que la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas no garantizó que las aplicaciones sustantivas funcionaran correctamente.

#### 12-9-06HJO-02-1184-08-004 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria

Ante el Órgano Interno de Control en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente, por los actos u omisiones de los servidores públicos que en su gestión no implementaron los mecanismos de control para garantizar la calidad de los datos en las aplicaciones sustantivas.

#### 6. Servicio de Implantación de Aplicativos y Mantenimiento Mayor

Se analizó el contrato número DJ-SCC-2C.19-06-2012-08 “Servicio de Implantación de Aplicativos y Mantenimiento Mayor” por 24,795.0 miles de pesos, de los cuales 18,183.0 miles de pesos (73.3%) fueron ejercidos en 2012; cuyo objetivo fue prestar servicios a los aplicativos de la plataforma tecnológica BANSEFI-PTB (Temenos Core Banking (TCB), Medios de Pago, Enterprise Resource Planning (ERP), Sistemas Satélite.

El proyecto se integró por 29 iniciativas programadas del 23 de enero de 2012 al 30 de abril del 2013; se detectaron dos controles de cambio y la solicitud DGATEC/DDMS/031/2013

---

firmada por la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas para realizar un convenio modificatorio que fue recibida, el 29 de abril del 2013, por la Subdirección de Recursos Materiales, que a la fecha de la presente revisión (julio 2013) se encuentra en trámite.

En la solicitud de convenio modificatorio se pide la cancelación de cuatro iniciativas y se disminuye el monto del contrato de 24,795.0 miles de pesos a 20,479.7 miles de pesos, adicionalmente en el mismo convenio, se pide una prórroga en el plazo del contrato hasta el 31 de diciembre de 2013, no obstante que 10 iniciativas correspondientes al ejercicio 2012 se habían vencido en su fecha de entrega, en algunos casos hasta con siete meses de retraso.

Durante la revisión de los procesos del ciclo de vida del desarrollo de sistemas que aplican para este contrato (factibilidad, requerimientos, diseño, desarrollo, implementación y post-implementación), se constató lo siguiente:

El BANSEFI informó en relación con los desarrollos sujetos a revisión para el contrato “Servicio de Implantación de Aplicativos y Mantenimiento Mayor”, sobre el estado que guardan las 25 iniciativas se reportó que nueve estaban implementadas.

Se validó que 16 iniciativas se encuentran en etapa de desarrollo o pruebas, y se tiene pendiente a la fecha de las revisiones su implantación en ambiente productivo, por lo que no fue posible constatar su utilidad y beneficio a los usuarios. En el dictamen técnico y el contrato se estipula “una capacidad máxima de atención de hasta ocho iniciativas mensuales de manera simultánea” y que “la calendarización de estos esfuerzos garantiza que al término del contrato, deberán estar atendidas las 29 iniciativas en su totalidad”, por tales motivos, las condiciones de pago indican que “el pago se realizará en forma mensual, en quince mensualidades vencidas por una cuota fija”, sin necesidad de indicar las iniciativas a las que corresponde el pago, debido a que los cronogramas de trabajo señalan la prioridad y tiempos de entrega de cada entregable, los cuales corresponden progresivamente a los pagos devengados, con base en lo anterior, la cuantificación económica de las iniciativas no implantadas en ambiente productivo correspondientes a los cronogramas de trabajo del ejercicio 2012 es la siguiente:

## INICIATIVAS REVISADAS EN ETAPA DE DESARROLLO O PRUEBAS

(Miles de Pesos)

Proyecto	Fecha de Inicio según el contrato	Fecha de Entrega según anexo al contrato	Monto
01- Clasificación y reclasificación de moras	Mayo 2012	Octubre 2012	3,754.5
02- Reservas preventivas	Abril 2012	Octubre 2012	1,877.2
03- Fondos de Fomento (FIRA)	Julio 2012	Diciembre 2012	312.9
04- Reportes de Cartera	Octubre 2012	Diciembre 2012	938.6
07- Traspasos entre cuentas	Junio 2012	Agosto 2012	156.5
11- Requerimientos fiscales	Marzo 2012	Mayo 2012	156.5
14- Mejoras Remesas (Money Gramm FASE II)	Julio 2012	Septiembre 2012	156.5
15- Análisis de Crédito	Febrero 2012	Mayo 2012	2,815.8
24- Consulta de CLABE - SPEI Entidades TCB (Descuadre Contable)	Abril 2012	Mayo 2012	78.2
29- Emisores Cobros efectivo (masivos contables)	Junio 2012	Noviembre 2012	312.9
<b>TOTAL</b>			<b>10,559.6</b>

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en la información proporcionada por el BANSEFI.

Respecto a las iniciativas implementadas, durante el recorrido de pruebas para la revisión de la iniciativa “Módulo de Garantías” fue ejecutado un ejercicio de “Opinión sobre Cartera”, por parte de la Gerencia de Normatividad de Crédito, el cual demostró la operatividad del proceso, sin embargo, indicó que dicha aplicación no se usa debido a que las condiciones sobre las que se desarrolló la funcionalidad han cambiado y no pueden ser utilizadas como criterio de construcción de la cartera. Asimismo, se validó que durante la revisión del cálculo de estimación de reservas crediticias, la información de los créditos activos se extrae de la plataforma del Core Bancario, no obstante, el cálculo de la estimación de reservas es manual.

Se determinó que desde el origen del contrato no se definieron claramente las condiciones de pago por los entregables liberados en el ambiente productivo y la gestión del contrato no ha tenido resultados positivos para realizar las iniciativas debido a que se incumplió con las etapas de implementación y post-implementación, por lo que se concluye que la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas no definió los criterios para mitigar los riesgos asociados con el desarrollo de sistemas para prevenir posibles desviaciones en los planes con la finalidad de que los trabajos se realizaran con la debida eficacia, economía y calidad. Además se requiere la asignación de recursos humanos, tecnológicos y presupuestales para continuar con las etapas pendientes, lo que repercutirá en un gasto mayor que el presupuestado con el riesgo de obsolescencia de las iniciativas desarrolladas debido al cambio constante en las regulaciones y al ciclo de vida de los procesos del BANSEFI, por lo tanto, los pagos realizados en 2012 al prestador de servicios con número de contrato DJ-SCC-2C.19-06-2012-08, por 10,559.6 miles de pesos, no han tenido utilidad ni beneficio para el área usuaria.

**12-9-06HJO-02-1184-08-005 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

Ante el Órgano Interno de Control en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C, para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente, por los actos u omisiones de los servidores públicos que en su gestión realizaron pagos indebidos por servicios de TICs donde no se definieron los criterios para mitigar los riesgos asociados con el desarrollo de sistemas para prevenir posibles desviaciones en los planes, en consecuencia, los entregables no han tenido utilidad ni beneficio para el BANSEFI.

Esta acción se deriva del(de los) Pliego(s) de Observaciones que se emite(n) en este informe con la(s) clave(s): 12-2-06HJO-02-1184-06-001

**12-2-06HJO-02-1184-06-001 Pliego de Observaciones**

Se presume un probable daño o perjuicio o ambos a la Hacienda Pública Federal por un monto de 10,559,600.00 pesos (diez millones quinientos cincuenta y nueve mil seiscientos pesos 00/100 M.N.) por los pagos indebidos por el desarrollo e implementación de los módulos de Clasificación y reclasificación de moras, Reservas Preventivas, Fondos de Fomento (FIRA), Reportes de Cartera, Traspasos entre cuentas, Requerimientos fiscales, Mejoras Remesas (MG FASE II, Análisis de Crédito, Consulta de CLABE - SPEI Entidades TCB (Descuadre Contable) y Emisores Cobros efectivo (masivos contables) del Servicio de Implantación de Aplicativos y Mantenimiento Mayor, en virtud de no haber cumplido con las especificaciones del contrato, donde la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas incumplió los criterios para mitigar los riesgos asociados con el desarrollo de sistemas para prevenir posibles desviaciones en los planes.

**7. Desarrollo de Sistemas de Corresponsales**

Se analizó el contrato número DJ-SCC-2C.19-06-2012-02 "Prestación de Servicios de Desarrollo de Sistemas de Corresponsales", por un monto original de 1,938.4 miles de dólares (equivalentes a 24,766.5 miles de pesos al tipo de cambio 12.7768 pesos por dólar publicado en el DOF el 17 de diciembre de 2012), cuyo objetivo fue realizar por encargo del BANSEFI la construcción, configuración y desarrollo de las aplicaciones, a fin de que el BANSEFI brinde los servicios siguientes: Comisiones versión 2.0, ABC Corresponsales Fase 2, Canal adicional de Corresponsales, Integración de nuevos servicios al sistema de remesas, Implementación de mejoras al sistema de medios de pago y la Implementación de mejoras al sistema de corresponsales.

El proyecto se integró por 24 iniciativas clasificadas en 6 módulos programadas del 17 de enero al 31 de diciembre del 2012; el 12 de noviembre de 2012 se realizó un convenio modificatorio que redujo el monto original a 1,373.1 miles de dólares (equivalentes a 17,543.8 miles de pesos al tipo de cambio 12.7768 pesos por dólar publicado en el DOF el 17 de diciembre de 2012) para cancelar 7 iniciativas, recalendarizar 5 y prorrogar 5 (antes del convenio se tenían 7 iniciativas implementadas) y la terminación del proyecto se amplió hasta marzo del 2013, en 2012 se ejercieron 7,669.0 miles de pesos (43.7%).

Durante la revisión de los procesos del ciclo de vida del desarrollo de sistemas que aplican para este contrato (factibilidad, requerimientos, diseño, desarrollo, implementación y post-implementación), se constató lo siguiente:

El BANSEFI informó sobre el estado que guardan las 24 iniciativas, de las cuales siete se reportaron como implementadas.

Respecto a las nueve iniciativas contenidas en el módulo de “Implementación de Mejoras a los Medios de Pago” se constató que tres fueron canceladas, una se prorrogó a 2013 y cinco fueron pagadas en 2012 pero se encuentran en etapas de desarrollo o pruebas y estaban pendientes para su implantación en ambiente productivo a la fecha de la presente revisión (julio 2013). Se confirmó que estos trabajos fueron facturados de septiembre a diciembre del 2012, al tipo de cambio de 12.7768 publicado en el DOF el 17 de diciembre de 2012, mismo día en que se pagaron todas las facturas, contrario a lo establecido en la cláusula cuarta del contrato que establece que los pagos se efectuarán de manera mensual dentro de los 20 días naturales posteriores a la presentación de la factura correspondiente. La estimación económica de las iniciativas no implantadas en ambiente productivo, correspondientes a los cronogramas de trabajo del 2012, considerando inclusive la recalendarización del convenio modificatorio es la siguiente:

**INICIATIVAS REVISADAS EN ETAPA DE DESARROLLO O PRUEBAS**

(Miles de Pesos)

Iniciativa	Inicio según el contrato	Entrega según contrato incumplida	Monto
3.5 Medios de Pago-Activar Tokens EMV ATMs	Enero 2012	Julio 2012	119.8
3.5 Medios de Pago-Verificación de Cuenta	Enero 2012	Noviembre 2012	251.4
3.5 Medios de Pago-Cinta de Estampación	Enero 2012	Diciembre 2012	342.7
3.5 Medios de Pago-Saldo Dispuesto Negativo	Enero 2012	Diciembre 2012	391.3
3.5 Medios de Pago-Transacciones Internacionales	Enero 2012	Diciembre 2012	311.9
<b>TOTAL</b>			<b>1,417.1</b>

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en la información proporcionada por el BANSEFI.

De las iniciativas implantadas, se llevó a cabo un recorrido de pruebas en relación con el módulo de “Comisiones versión 2.0”, la Gerencia de Operación de Productos de “La Red de la Gente” demostró el funcionamiento del proceso, sin embargo, el reporte de comisiones no genera información ya que el módulo no ha iniciado operaciones, debido a que la Distribuidora e Impulsora Comercial Conasupo (DICONSA) y el BANSEFI están negociando las comisiones que se cobrarán por las operaciones.

Se determina que la gestión del contrato no ha tenido resultados positivos para la implementación de las iniciativas debido a que se incumplió con las etapas de implementación y post-implementación, por lo que se concluye que la Dirección de Proyectos y Comercialización de Servicios no garantizó la ejecución de los proyectos estratégicos para mejorar el desempeño de los sistemas con la finalidad de que los trabajos se realizaran con la debida eficacia, economía y calidad. Además, se requiere la asignación de recursos humanos, tecnológicos y presupuestales para continuar con las etapas pendientes, lo que repercutirá en un gasto superior a lo presupuestado con el riesgo de obsolescencia de las iniciativas desarrolladas debido al cambio constante en las regulaciones y al ciclo de vida de los procesos del BANSEFI, por lo tanto, los pagos realizados en 2012 al prestador de servicios con número de contrato DJ-SCC-2C.19-06-2012-02, por 1,417.1 miles de pesos, no han tenido utilidad ni beneficio para el área usuaria.

**12-9-06HJO-02-1184-08-006 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

Ante el Órgano Interno de Control en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C, para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente, por los actos u omisiones de los servidores públicos que en su gestión realizaron pagos indebidos por servicios de TICs donde no se garantizó la ejecución de los proyectos estratégicos para mejorar el desempeño de los sistemas que no han tenido utilidad ni beneficio para el área usuaria.

Esta acción se deriva del(de los) Pliego(s) de Observaciones que se emite(n) en este informe con la(s) clave(s): 12-2-06HJO-02-1184-06-002

**12-2-06HJO-02-1184-06-002 Pliego de Observaciones**

Se presume un probable daño o perjuicio o ambos a la Hacienda Pública Federal por un monto de 1,417,100.00 pesos (un millón cuatrocientos diez y siete mil cien pesos 00/100 M.N.) por los pagos indebidos por el desarrollo e implementación de los módulos de los "Medios de Pago" para: Activar Tokens EMV ATMs, Verificación de Cuenta, Cinta de Estampación, Saldo Dispuesto Negativo y Transacciones Internacionales del Sistema de Corresponsales, en virtud de no haber cumplido con las especificaciones del contrato, donde la Dirección de Proyectos y Comercialización de Servicios no garantizó la ejecución de los proyectos estratégicos para mejorar el desempeño de los sistemas.

**8. Desarrollo de Procesos de Extracción de Información para Comprobantes de Entidades**

Se analizó el contrato número DJ-SCC-2C.19-06-2012-62 "Desarrollo de Procesos de Extracción de Información para Comprobantes de Entidades TCB" por 2,668.0 miles de pesos ejercidos en 2012, cuyo objetivo fue mejorar los tiempos de respuesta del proceso de extracción y generación de información de los archivos de datos con información de saldos, datos generales y movimientos de clientes, a partir de la información que radica en el Sistema del Core Bancario, integrado por cuatro entregables programados del 2 de abril al 30 de junio del 2012.

Durante la revisión de los procesos del ciclo de vida del desarrollo de sistemas que aplican para este contrato (factibilidad, requerimientos, diseño, desarrollo, implementación y post-implementación), se constató lo siguiente:

Se solicitó la orden de trabajo y la carta de aceptación de los entregables la Gerencia de Información, la cual indicó que no existe dicha carta debido a que los desarrollos se encuentran en ambiente de pruebas, por lo que todos los entregables están pendientes para su implantación en ambiente productivo a la fecha de la presente revisión (julio 2013), por lo que no fue posible verificar su utilidad y beneficio para los usuarios; la estimación económica de los entregables que no han tenido utilidad es la siguiente:

## LISTADO DE ENTREGABLES EN AMBIENTE DE PRUEBAS

(Miles de Pesos)

Entregables	Inicio según el contrato	Entrega según contrato incumplida	Monto
Procesos de Extracción de Información TCB-Etapa de Análisis y Diseño	Abril 2012	Abril 2012	667.0
Procesos de Extracción de Información TCB-Etapa de Construcción I	Abril 2012	Mayo 2012	667.0
Procesos de Extracción de Información TCB-Etapa de Construcción II	Abril 2012	Mayo 2012	667.0
Procesos de Extracción de Información TCB-Etapa de Pruebas, Liberación y Cierre	Abril 2012	Junio 2012	667.0
<b>TOTAL</b>			<b>2,668.0</b>

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en la información proporcionada por el BANSEFI.

Se determina que la gestión del contrato no ha tenido resultados positivos para la implementación de los entregables debido a que se incumplió con las etapas de implementación y post-implementación, por lo que se concluye que la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas no definió los criterios para mitigar los riesgos asociados con el desarrollo de sistemas para prevenir posibles desviaciones en los planes con la finalidad de que los trabajos se realizaran con la debida eficacia, economía y calidad. Además se requiere la asignación de recursos humanos, tecnológicos y presupuestales para continuar con las etapas pendientes, lo que repercutirá en un gasto mayor a lo presupuestado con el riesgo de obsolescencia de las iniciativas desarrolladas debido al cambio constante en las regulaciones y al ciclo de vida de los procesos del BANSEFI, los pagos realizados en 2012 al prestador de servicios con número de contrato DJ-SCC-2C.19-06-2012-62, por 2,668.0 miles de pesos, no han tenido utilidad ni beneficio para el área usuaria.

**12-9-06HJO-02-1184-08-007 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

Ante el Órgano Interno de Control en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C, para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente, por los actos u omisiones de los servidores públicos que en su gestión realizaron pagos indebidos por servicios de TICs donde no fueron definidos los criterios para mitigar los riesgos asociados con el desarrollo de sistemas para prevenir posibles desviaciones en los planes que no han tenido utilidad ni beneficio para el área usuaria.

Esta acción se deriva del(de los) Pliego(s) de Observaciones que se emite(n) en este informe con la(s) clave(s): 12-2-06HJO-02-1184-06-003

**12-2-06HJO-02-1184-06-003 Pliego de Observaciones**

Se presume un probable daño o perjuicio o ambos a la Hacienda Pública Federal por un monto de 2,668,000.00 (dos millones seiscientos sesenta y ocho mil pesos 00/100 M.N.) por los pagos indebidos por los procesos de extracción de información TCB en sus etapas de Análisis y Diseño, Construcción I, Construcción II, Pruebas, Liberación y Cierre de los Procesos de Extracción de Información para Comprobantes de Entidades TCB, en virtud de no haber cumplido con las especificaciones del contrato, donde la Dirección de Desarrollo y

Mantenimiento de Sistemas, incumplió los criterios para mitigar los riesgos asociados con el desarrollo de sistemas para prevenir posibles desviaciones en los planes.

#### **9. Auditoría de Servicios Informáticos y al Perímetro del Centro de Datos**

Se analizó el contrato número DJ-SCC-2C.19-06-2012-78 “Contratación de un Especialista en Auditoría de Servicios Informáticos y a los Desarrollos de Software” por 2,882.6 miles de pesos ejercidos en 2012, cuyo objetivo fue fortalecer el esquema de seguridad de la información de la institución, mediante una auditoría al desarrollo de software y pruebas de penetración, que evidencie la vulnerabilidad de los componentes y aplicaciones, basadas en estándares, normas, metodologías y mejores prácticas que coadyuven a la instrumentación de acciones de mejora, contratado por la Dirección de Contraloría Interna y se analizó el contrato número DJ-SCC-2C.19-06-2012-89 “Mantenimiento de Certificación sobre el Perímetro del Centro de Datos” por 226.2 miles de dólares (equivalentes a 2,940.6 miles de pesos al tipo de cambio estimado de 13.0000 pesos por dólar) ejercidos en su totalidad en 2012, cuyo objetivo fue comprobar la seguridad de la infraestructura tecnológica del BANSEFI, en busca de problemáticas que pudieran transformarse en fraudes o pérdida del servicio y que generen pérdida de ingresos o afectación a la imagen, a través de la revisión de la infraestructura tecnológica involucrada y de la ejecución de pruebas de seguridad. Asimismo generar en su caso recomendaciones puntuales de los controles necesarios a establecer, tomando de referencia las mejores prácticas en seguridad de información, contratado por la Dirección de Infraestructura y Producción.

Se constató que ambos proyectos se integraron por cinco fases donde coinciden los análisis de las vulnerabilidades del perímetro del centro de datos, aplicativos e infraestructura de TICs, fueron programados del 4 de junio al 13 de agosto de 2012, con un diferencia de 24 días considerando el inicio y la terminación de los proyectos; no se detectaron controles de cambio que pudieran afectar el desarrollo de los trabajos.

Durante la revisión de los procesos relacionados con la administración de proyectos de TICs, Administración de proveedores de bienes y servicios de TICs y administración de la seguridad de la información, se cuestionó sobre las diferencias entre los objetivos e implementación de los servicios del contrato DJ-SCC-2C.19-06-2012-78 respecto al contrato DJ-SCC-2C.19-06-2012-89, en respuesta, la Gerencia Tecnológica manifestó que “el primer contrato tiene una perspectiva de control interno y seguridad de la información, mientras que el segundo contrato tiene una perspectiva tecnológica”.

La Gerencia manifestó la misma explicación para describir los alcances en otros proyectos: aplicación de la metodología OSSTMM (Open Source Security Testing Methodology Manual), análisis de caja negra/gris (término utilizado como sinónimo de pruebas ocultas/semiocultas) a la infraestructura tecnológica, análisis de vulnerabilidades, pruebas de seguridad a la infraestructura y revisión de la seguridad de los aplicativos sustantivos.

En la revisión de las evidencias de la implementación del plan de remediación para cumplir con el objeto del contrato, la Gerencia Tecnológica manifestó que la Dirección de Contraloría Interna (DCI) entregó mediante el oficio DCI/287/2012 los planes de remediación y solicitó a la DGATEC establecer un plan de trabajo que permitiera solventar las acciones de mejora necesarias, incluyendo responsables y fechas compromiso para la remediación de vulnerabilidades, a la fecha de la presente revisión (julio 2013) no existe respuesta por parte de la DGATEC ni evidencias en la DCI de la resolución de las

vulnerabilidades detectadas, por lo anterior, se constató que todos los entregables no tuvieron utilidad ni beneficio para los usuarios, con el estimado económico siguiente:

**ENTREGABLES CONTRATO DJ-SCC-2C.19-06-2012-78**  
(Miles de Pesos)

Entregables	Inicio según el contrato	Entrega según contrato	Costo
Fase I "Planeación y Administración del Proyecto"	Junio 2012	Agosto 2012	288.2
Fase II "Pruebas de Penetración"	Junio 2012	Agosto 2012	864.8
Fase III "Evaluación de Controles"	Junio 2012	Agosto 2012	432.4
Fase IV "Transferencia de Conocimiento"	Junio 2012	Agosto 2012	432.4
Fase V "Cierre del Proyecto"	Junio 2012	Agosto 2012	864.8
<b>TOTAL</b>			<b>2,882.6</b>

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en la información proporcionada por el BANSEFI.

Durante la revisión del contrato "Mantenimiento de Certificación del Perímetro del Centro de Datos", la Gerencia de Seguridad mostró las acciones aplicadas para mitigar el riesgo en las versiones de los sistemas operativos obsoletos, respecto al plan de compromiso de atención de los hallazgos entregado por el proveedor, sin embargo, se identificó un riesgo clasificado como alto en el firewall (equipo para la protección de redes) de la red privada virtual, que requiere mejorar el mecanismo de seguridad en los servicios de telnet (comunicación remota entre computadoras), el cual a la fecha de la presente revisión (julio 2013) no ha sido resuelto. La Dirección de Infraestructura y Producción manifestó que pueden existir "riesgos conocidos" que son asumidos por el BANSEFI (de lo cual no obtuvimos un documento autorizado) dado que para la materialización de estas amenazas se requiere infringir varias capas de seguridad lo que reduce la probabilidad de ocurrencia de las vulnerabilidades, y en casos muy específicos del Core Bancario, eliminar el riesgo desde el diseño del aplicativo sería muy costoso.

Se determinó que las Direcciones de Contraloría Interna y General Adjunta de Tecnología no controlaron el cumplimiento del plan de remediación entregado por el prestador de servicios del contrato DJ-SCC-2C.19-06-2012-78, para que los trabajos se realizaran con la debida eficacia, economía y calidad, además de que los entregables desarrollados ya no son útiles debido al cambio constante en la infraestructura tecnológica y en los aplicativos sustantivos del BANSEFI, por lo tanto, los pagos realizados en 2012 al prestador de servicios con número de contrato DJ-SCC-2C.19-06-2012-78 por 2,882.6 miles de pesos, no han tenido utilidad ni beneficio para el área usuaria.

#### 12-9-06HJO-02-1184-08-008 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria

Ante el Órgano Interno de Control en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C, para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente, por los actos u omisiones de los servidores públicos que en su gestión realizaron pagos indebidos por servicios de TICs y no controlaron el cumplimiento del plan de remediación entregado por el prestador de servicios, en consecuencia, no han tenido utilidad ni beneficio para el área usuaria.

Esta acción se deriva del(de los) Pliego(s) de Observaciones que se emite(n) en este informe con la(s) clave(s): 12-2-06HJO-02-1184-06-004

**12-2-06HJO-02-1184-06-004 Pliego de Observaciones**

Se presume un probable daño o perjuicio o ambos a la Hacienda Pública Federal por un monto de 2,882,600.00 (dos millones ochocientos ochenta y dos mil seiscientos pesos 00/100 M.N.) por los pagos indebidos por las etapas de Planeación, Administración del Proyecto, Pruebas de Penetración, Evaluación de Controles, Transferencia de Conocimiento y Cierre del Proyecto correspondientes a la Contratación de un Especialista en Auditoría de Servicios Informáticos y a los Desarrollos de Software, en virtud de no haber cumplido con las especificaciones del contrato, donde las Direcciones de Contraloría Interna y General Adjunta de Tecnología no controlaron el cumplimiento del plan de remediación entregado por el prestador de servicios.

**10. Arrendamiento de un Sistema para la Gestión Fiduciaria**

Se analizó el contrato número DJ-SCC-2C.19-06-2012-46 "Prestación de servicios para el arrendamiento de un sistema para la Gestión Fiduciaria", por 3,279.3 miles de pesos ejercidos 2012, cuyo objetivo fue el arrendamiento del sistema que permita la operación, administración y gestión de fideicomisos de cuando menos 99 (noventa y nueve) negocios fiduciarios, el servicio se integró por 28 requerimientos funcionales con una vigencia del 29 de febrero al 31 de diciembre del 2012.

Durante la revisión de los procesos relacionados con la Administración de Proveedores de TICs, Diseño de Servicios y Administración de la Operación, se solicitó explicar la estrategia del arrendamiento del sistema para la operación, administración y gestión de fideicomisos, en virtud de que el contrato no tiene cláusulas relacionadas con la continuidad y procedimientos para que el BANSEFI tenga la opción de transferir la información y la tecnología que está arrendando. Adicionalmente, en los últimos dos años los honorarios fiduciarios cobrados por el BANSEFI aumentaron 222.0% al pasar de 7,827.0 miles de pesos en 2011 a 17,374.0 miles de pesos en 2012, en respuesta, la Subdirección Fiduciaria comentó que están revisando que existan las condiciones suficientes para dar continuidad a los servicios y tener mayor certeza en su operación y calidad.

Durante la revisión de las bitácoras de pruebas de los respaldos de la gestión fiduciaria, se comprobó que no se realizan y el Sistema Fiduciario no se incluye en los planes de continuidad del negocio.

Se determinó que la operación del sistema para la gestión fiduciaria carece de los elementos y las acciones necesarias para asegurar que la operación de los servicios y procesos críticos no se interrumpa, por lo que se concluye que el BANSEFI no cumplió con la normativa en materia de continuidad de servicios.

**12-2-06HJO-02-1184-01-002 Recomendación**

Para que el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., implemente los mecanismos de control a fin de cumplir con la normativa establecida en el MAAGTIC-SI en los procesos correspondientes al programa de continuidad de los servicios tecnológicos, ya que se detectó que el análisis de impacto al negocio tiene al menos cuatro años de antigüedad y sus componentes están desactualizados como es el caso del "Catálogo de Infraestructuras Críticas y Activos Clave", que se debe revisar por lo menos una vez al año, lo que impide garantizar la continuidad de las operaciones.

### **11. Servicios de Administración, Soporte y Mantenimiento a las Redes, Cajeros Automáticos y Equipos de Video-Vigilancia**

Se analizó el contrato número DJ-SCC-2C.19-06-2012-03 "Prestación de Servicios" por 21,240.0 miles de pesos, de los cuales 12,725.5 miles de pesos se ejercieron en 2012, cuyo objetivo fue prestar los servicios consistentes en: soporte, mantenimiento preventivo y correctivo a la infraestructura de comunicaciones y cableado estructurado de oficinas centrales y sucursales, cableado estructurado de cajeros automáticos y equipo de video-vigilancia, soportar la infraestructura actual de comunicaciones y seguridad lógica, disponer de personal de ingeniería en sitio y campo para soportar la operación y establecer un inventario de refacciones y consumibles necesarios para la infraestructura de comunicaciones.

El contrato número DJ-SCC-2C.19-06-2012-03 conformado por seis servicios y 18 entregables para ser desarrollados durante el periodo del 17 de enero al 15 de julio del 2012 por un monto inicial de 20,823.6 miles de pesos, tuvo un convenio modificatorio celebrado el 3 de diciembre de 2012 con el objeto de ampliar el servicio para cubrir nodos adicionales que fueron reportados en los entregables del contrato principal para soportar el programa de transformación de sucursales del BANSEFI 2012-2013, el cual incrementó el monto por 416.4 miles de pesos, como resultado el importe final fue por 21,240.0 miles de pesos. El contrato estipuló en la cláusula primera el cumplimiento de un nivel de servicio del 96.0% en los reportes mensuales de todos los entregables, cabe destacar que no se registró penalización durante su ejecución.

Durante el análisis de los procesos relacionados con la Administración de proveedores de bienes y servicios de TICs, Operación de la mesa de servicios, Administración de niveles de servicio, Administración de la operación y Mantenimiento de infraestructura; se revisó el repositorio de los tickets de servicio con los reportes de los usuarios y los tiempos de solución, y la Gerencia de Servicio Tecnológico mostró el funcionamiento y los resultados del aplicativo para la gestión de la mesa de ayuda institucional que opera el BANSEFI para el periodo del 16 de agosto al 15 de diciembre de 2012, donde el grupo correspondiente al proveedor de los servicios de administración y mantenimiento de las redes obtuvo un promedio de atención del 89.6%, sin embargo, después el prestador de servicios objetó los resultados enviando sus propios reportes con un promedio en el mismo periodo del 96.8%. Durante la mesa de trabajo para la conciliación de estas cifras con el BANSEFI, el proveedor mostró pruebas y no se aplicaron penas convencionales. La Dirección de Infraestructura y Producción confirmó que la mesa de ayuda institucional lo apoya en verificar el cumplimiento de los proveedores con base en los niveles de servicio calificados por el sistema.

Se determinó que el BANSEFI cuenta con un sistema de contabilización de la mesa de ayuda que puede ser objetado por los proveedores y que el mecanismo de conciliación de los resultados no está reglamentado, lo que ocasiona importantes diferencias para la evaluación de los niveles de servicio, ante esto, la Dirección de Infraestructura y Producción entregó evidencias relacionadas con la evaluación de los niveles de servicio y comentó que "para el caso del contrato DJ-SCC-2C.19-06-2012-03 el proceso aún no concluye, por lo que al momento de la revisión, no obraba en el expediente toda la información de soporte", por lo anterior, se carece de procesos y procedimientos claros y expeditos que aseguren al Estado las mejores condiciones en cuanto al funcionamiento de los servicios y se concluye

que el BANSEFI no coordinó el proceso de seguimiento proactivo del desempeño de los proveedores de servicios tecnológicos.

#### 12-2-06HJO-02-1184-01-003 **Recomendación**

Para que el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., implemente los mecanismos de control para asegurar la calidad en el desempeño de los proveedores de servicios tecnológicos, ya que se detectó que los niveles de servicio no contemplan todos los factores que intervienen en su cumplimiento, lo que impide que los niveles de servicio calificados por la entidad sean confiables para la evaluación de los proveedores.

#### **Recuperaciones Probables**

*Se determinaron recuperaciones probables por 17,527.3 miles de pesos.*

#### **Resumen de Observaciones y Acciones**

Se determinó(aron) 11 observación(es) la(s) cual(es) generó(aron): 4 Recomendación(es), 8 Promoción(es) de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria y 4 Pliego(s) de Observaciones.

#### **Dictamen: negativo**

La auditoría se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada, de cuya veracidad es responsable; fue planeada y desarrollada de acuerdo con el objetivo y alcance establecidos, y se aplicaron los procedimientos de auditoría que se estimaron necesarios. En consecuencia, existe una base razonable para sustentar el presente dictamen, que se refiere sólo a las operaciones revisadas.

La Auditoría Superior de la Federación considera que, en términos generales y respecto de la muestra auditada, el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C. (BANSEFI), no cumplió con las disposiciones normativas aplicables, como se precisa en los resultados que se presentan en el apartado correspondiente de este informe, donde destacan los siguientes: de los contratos de desarrollo de sistemas y auditoría a los sistemas informáticos se han pagado 17,527.3 miles de pesos que representan el 34.9% de la muestra auditada, los cuales no han sido implementados por lo que no generan beneficios a la institución; el avance del cumplimiento del MAAGTIC-SI informado por la Dirección General Adjunta de Tecnología fue 100.0% y lo reportado por el OIC el 100.0%, la evaluación determinó el 30.4%; se carece de un sistema de gestión de seguridad de la información; los controles requeridos para la consistencia y trazabilidad de los datos son deficientes para constatar la validez de las bases de datos de clientes, domicilios, depósitos y préstamos.

#### **Apéndices**

##### *Procedimientos de Auditoría Aplicados*

1. Comprobar que los pagos realizados por los trabajos contratados estén debidamente soportados, cuenten con controles que permitan su fiscalización y correspondan a trabajos efectivamente devengados que justifiquen las facturas pagadas.
2. Verificar que los procedimientos de adjudicación y los contratos formalizados, se presentaron en las mejores condiciones para el Estado conforme a las leyes y reglamentos en materia de adquisiciones.

3. Evaluar el nivel de gestión que corresponde a los procesos relacionados con la dirección, el control y la administración de riesgos en materia de TICs, así como analizar la estructura orgánica y el manual de organización.
4. Verificar la gestión relacionada con la operación de soluciones o servicios tecnológicos de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (UTIC), así como los procesos relacionados con el control, mantenimiento y continuidad de la operación.
5. Revisar la gestión que corresponde a los procesos relacionados con la administración de proyectos, procesos, recursos y servicios, para identificar las actividades que permitan la óptima gestión de recursos, su correcta aplicación y verificación, así como la mejora de los procesos en la UTIC.
6. Analizar los contratos de servicios, anexos y convenios modificatorios, y evaluar las adquisiciones de bienes y servicios de TICs para dictaminar su eficiencia, eficacia, economía y competitividad en el mercado.

#### *Áreas Revisadas*

La Dirección de Administración y Control Integral de Riesgos; la Dirección Jurídica; la Dirección de Infraestructura y Producción; la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas; la Dirección de Proyectos y Comercialización de Servicios y la Subdirección de Presupuesto.

#### *Disposiciones Jurídicas y Normativas Incumplidas*

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

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: art. 134;
2. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público: artículos 19, párrafos primero y segundo; 26; 40, párrafo segundo; 52 párrafo tercero, 55 párrafo primero
3. Ley Federal de las Entidades Paraestatales: art. 59, fracción IX
4. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: Función General de la Dirección de Finanzas del Manual General de Organización de BANSEFI;

ACUERDO por el que se modifica el Clasificador por Objeto de Gasto para la Administración Pública Federal publicado el 27 de diciembre de 2011 en el Diario Oficial de la Federación;

Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito expedidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores artículos 74, fracción I, 86, fracción III inciso B, 166, fracción III, 334, fracción III, 338, fracción III;

Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos artículo 8, fracción I;

Funciones Específicas 8 y 11 de la Dirección General Adjunta de Tecnología del Manual General de Organización de BANSEFI;

Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública contenido en el Manual General de Organización de BANSEFI artículo 79, fracción VIII;

Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información (MAAGTIC-SI), en el proceso 5.2.1 Administración de la seguridad de la información, 5.2.2 Operación de los controles de seguridad de la información, 5.6.2 Diseño de Servicios de TIC y 5.11.1 Administración de la Operación, 5.11.2 Administración de ambiente físico, 5.7.2 Desarrollo de Soluciones Tecnológicas de TIC, 5.7.3 Calidad de las Soluciones Tecnológicas de TIC, 5.8.1 Administración de los Cambios, 5.8.2 Liberación y Entrega y 5.8.3 Transición y habilitación de la Operación, 5.9.1 Operación de la mesa de servicios;

Función Específica 2 y 10 de la Dirección de Contraloría Interna del Manual General de Organización de BANSEFI;

Funciones Específicas 4, 6, 8, 9, 11 y 12 de la Dirección de Infraestructura y Producción del Manual General de Organización de BANSEFI;

Funciones Específicas 1, 2, 5 y 8 de la Dirección de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas del Manual General de Organización de BANSEFI;

Funciones Específicas 11, 12 y 14 de la Dirección de Proyectos y Comercialización de Servicios del Manual General de Organización de BANSEFI;

Función General de la Subdirección Fiduciaria del Manual General de Organización de BANSEFI;

Manual Administrativo de Aplicación General en Material de Control Interno artículo Tercero, inciso 13 fracción II, inciso 14 fracción II.3;

Postulados Básicos de Contabilidad Gubernamental: Registro e Integración Presupuestaria.

#### *Fundamento Jurídico de la ASF para Promover Acciones*

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

Artículo 79, fracción II, párrafos tercero y quinto y fracción IV, párrafos primero y penúltimo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículos 6, 12, fracción IV; 13, fracciones I y II; 15, fracciones XIV, XV y XVI; 29, fracción X; 32; 39; 49, fracciones I, II, III y IV; 55; 56, y 88, fracciones VIII y XII, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

#### *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 determinadas por la Auditoría Superior de la Federación, y que se presentó a esta entidad fiscalizadora para los efectos de la elaboración definitiva del Informe del Resultado.