

Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C.**Auditoría de TIC**

Auditoría Financiera y de Cumplimiento: 14-2-06G1H-02-0067

GB-069

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 2014, considerando lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF 2011-2017.

Objetivo

Fiscalizar la gestión financiera de las TIC, su adecuado uso, operación, administración de riesgos y aprovechamiento, así como evaluar la eficacia y eficiencia de los recursos asignados en procesos y funciones. Asimismo, verificar que las erogaciones, los procesos de adjudicación, contratación, servicios, recepción, pago, distribución, registro presupuestal y contable, entre otros, se realizaron conforme a las disposiciones jurídicas y normativas aplicables.

Alcance

	EGRESOS
	Miles de Pesos
Universo Seleccionado	571,872.6
Muestra Auditada	293,468.1
Representatividad de la Muestra	51.3%

El monto por 571,872.6 miles de pesos corresponde al total de recursos ejercidos en materia de TIC por las Direcciones de Informática y de Servicios Bancarios Fronterizos en el ejercicio fiscal de 2014; la muestra auditada se integra de siete contratos de prestación de servicios relacionados con TIC, de los cuales se revisaron 293,468.1 miles de pesos, que representan el 51.3% del universo seleccionado.

Antecedentes

El Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C., (Banjercito) tiene como objetivo otorgar servicios financieros a los miembros de las Fuerzas Armadas, tanto en el servicio activo como en situación de retiro. Entre 2010 y 2014 ha invertido 1,879,001.3 miles de pesos en materia de TIC, los cuales se integran como sigue:

Recursos Invertidos en Materia de TIC 2010-2014

(Miles de Pesos)

2010	2011	2012	2013	2014	Total
201,865.9	405,756.2	362,806.1	336,700.5	571,872.6	1,879,001.3

Fuente: Información proporcionada por Banjercito

Resultados**1. Resultado Núm. 1 Con Observaciones y Acciones****Análisis Presupuestal**

En el análisis de información de la Cuenta de la Hacienda Pública Federal del ejercicio 2014, se observó que el Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada (Banjercito) contó con un presupuesto original de 2,633,781.7 miles de pesos y un presupuesto modificado autorizado de 2,615,220.7 miles de pesos; de éstos, se ejercieron 2,212,447.6 miles de pesos que representan el 84.6% del presupuesto original autorizado, como se muestra a continuación:

Cuenta Pública del Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada (Banjercito) 2014

(Cifras en miles de pesos)

Capítulo	Concepto	Original Autorizado	Modificado Autorizado	Presupuesto Ejercido	%
1000	Servicios personales	775,619.9	847,763.6	846,739.9	32.4%
2000	Materiales y suministros	112,000.0	112,000.0	104,013.1	4.0%
3000	Servicios generales	1,046,336.8	955,632.0	808,501.1	30.9%
5000	Bienes muebles, inmuebles e intangibles	554,825.0	554,825.0	366,407.5	14.0%
	Subtotal	2,488,781.7	2,470,220.6	2,125,661.6	81.3%
6000	Inversión pública	145,000.0	145,000.0	86,786.0	3.3%
	Total	2,633,781.7	2,615,220.7	2,212,447.6	84.6%

Fuente: Cuenta de la Hacienda Pública Federal 2014.

Se revisaron los procesos de conciliaciones contables presupuestales llevadas a cabo por la Dirección de Servicios Bancarios Fronterizos y el departamento de presupuesto de la Dirección General Adjunta de Finanzas; al verificar que los pagos respectivos fueron reconocidos en las partidas presupuestarias correspondientes conforme a la normativa aplicable, se observó que no se cuenta con un proceso que deje pistas o registros de auditoría confiables, el proceso actualmente se lleva a través de hojas de cálculo y es propenso a errores involuntarios que pueden afectar la integridad y confiabilidad de la información.

La Dirección General de Tecnologías de la Información para 2014 ejerció un presupuesto de 571,872.6 miles de pesos, que representa el 26.0% del total reportado en la Cuenta Pública en sus Capítulos 1000, 2000, 3000 y 5000, por 2,125,661.6 miles de pesos

Los gastos relacionados en TIC por 571,872.6 se conforman de las partidas siguientes:

Recursos ejercidos relacionados en materia de TIC durante 2014

(Miles de pesos)

Partida	Concepto	Ejercido TIC	Porcentaje que representa respecto al total en la cuenta pública
1000	Servicios Personales	55,762.1	2.6
Subtotal		55,762.1	2.6
2000	Materiales y Suministros	10,295.7	
Subtotal		10,295.7	0.5
3000	Servicios Generales	75,097.07	
31701	Servicios de conducción de señales analógicas y digitales	33,728.1	
32301	Arrendamiento de equipo y bienes informáticos	23,818.5	
35301	Mantenimiento y conservación de bienes informáticos	121,535.2	
Subtotal		254,179.90	11.5
5000	Equipos y aparatos de comunicaciones y telecomunicaciones	19,851.8	
59101	Software	231,783.1	
Subtotal		251,634.9	11.4
Total		571,872.6	26.0

Fuente: Información proporcionada por Banjercito

Nota: Las cifras pueden variar debido a redondeo

Se determinó revisar una muestra de siete contratos de prestación de servicios, en los que durante el ejercicio 2014 Banjercito ejerció recursos por 293,468.1 miles de pesos, que se integran de:

Informe del Resultado de la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2014

Posición Financiera	Contrato	Objeto	Vigencia	Monto mínimo del contrato	Monto del máximo del contrato	Monto ejercido 2014
33901	001/2014 Adjudicación Directa	Car Information System S.A. de C.V. Servicio Integral de Monitoreo, Control, Historial de Vehículos, Reportes, Análisis, Asesoría Jurídica, Cabildeo, Logística, Supervisión, administración de Bases de Datos y Relaciones Públicas para el Cumplimiento de los Requisitos Necesarios para la Importación Temporal de Vehículos	01 de enero de 2014 al 31 de diciembre de 2016	12,394.7 miles de dólares equivalente a 164,698.3 miles de pesos	30,896.8 miles de dólares equivalente a 411,476.4 miles de pesos	124,752.5
33901	002/2014 Adjudicación Directa	Car Information System S.A. de C.V. "Servicio Integral de Monitoreo, Control, Historial de Vehículos, Reportes, Análisis, Asesoría Jurídica, Cabildeo, Logística, Supervisión, administración de Bases de Datos y Relaciones Públicas para el Cumplimiento de los Requisitos Necesarios para registrar ante el Registro Público Vehicular de los Vehículos Importados en forma Definitiva"	01 de enero de 2014 al 31 de diciembre de 2016	22,391.4 miles de dólares equivalente a 297,532.4 miles de pesos	55,978.5 miles de dólares equivalente a 743,831.1 miles de pesos	88,884.8
31701	054/2014 Adjudicación Directa	UNINET S.A. de C.V. "Enlaces MPLS y servicios de internet"	01 de enero de 2014 al 31 de diciembre de 2016	145,165.5	203,231.7	34,465.2
35301	251/2014 Adjudicación Directa	Tecno Acción México, S.A. de C.V. (Veritran) "Servicios de Soporte, mantenimiento, licenciamiento, horas de desarrollo y capacitación de la aplicación de banca móvil a Banjercito"	05 de mayo de 2014 al 31 de diciembre de 2014		321.4 miles de dólares 4,289.5 miles de pesos	4,011.9
32301	116/2012 Licitación Pública Internacional	Focus on Services, S.A. de C.V. Arrendamiento de Equipos	01 de agosto de 2012 al 31 de julio de 2015		52,457.7	17,486.0
35301	223/2013 Licitación Pública Nacional	Power Systems Service, S.A. de C.V. "Prestación de los servicios de mantenimiento al equipo de infraestructura del Centro de Datos de Toluca"	08 de abril de 2013 al 31 de diciembre de 2015	40,613.0	62,005.6	23,867.7

59101	318/2014 Licitación Pública Nacional	KPMG y Cárdenas Dosal S.C. "Contratación de los servicios de identificación, análisis, diagnóstico y rediseño de procesos de negocios para implantar el CORE Bancario"	304 días a partir del 05 de diciembre de 2014	61,859.6	0.0
Total			648,009.2	1,539,421.6	293,468.1

Fuente: Cuenta de la Hacienda Pública Federal 2014, contratos, facturas y soporte documental proporcionadas por Banjercito.

Nota: La suma de los parciales puede no coincidir debido al redondeo aplicado.

14-2-06G1H-02-0067-01-001 **Recomendación**

Para que el Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C. implemente los controles necesarios que aseguren que el proceso mediante el cual se genera la conciliación contable permita detectar de manera oportuna probables errores o inconsistencias, a fin de reforzar las actividades de control que se realizan de manera manual.

2. Análisis del contrato para la Importación Temporal de Vehículos (Contrato Número 001/2014)

El contrato 001/2014 para la importación temporal de vehículos, adjudicado directamente, que tiene por objeto "Proporcionar un servicio integral de monitoreo, control, historial de vehículos, reportes, análisis, asesoría jurídica, cabildeo, logística, supervisión, administración de base de datos y relaciones públicas para el cumplimiento de los requisitos necesarios para la importación temporal de vehículos", vigente del 01 de enero de 2014 al 31 de diciembre de 2016, por un monto mínimo de 12,394.7 miles de dólares, que equivalen a 164,698.3 miles de pesos (al tipo de cambio de 13.2878), y un monto máximo de 30,896.8 miles de dólares, que equivalen a 411,746.4 miles de pesos (al mismo tipo de cambio referido), se constató que durante el ejercicio 2014 se pagaron 9,388.5 miles de dólares, (al mismo tipo de cambio referido) equivalentes a 124,752.5 miles de pesos, los cuales incluyen penalizaciones por 1.4 miles de dólares, equivalentes a 18.6 miles de pesos.

El contrato se realizó para dar cumplimiento a la regla 4.2.7 de Carácter General en materia de comercio exterior formulada por la Administración General de Aduanas que indica que "Aquellos vehículos reportados como robados, siniestrados, restringidos o prohibidos para su circulación en los Estados Unidos de América o Canadá, no podrán ser importados temporalmente al territorio nacional, por lo que Banjercito, previo a la emisión del Permiso de Importación Temporal, realizará las consultas necesarias".

El contrato adjudicado directamente se sustentó en una investigación de mercado, de la cual se observó lo siguiente:

- Se menciona que no hay otros proveedores en México que brinden servicios como los que se pretende adquirir, excepto el proveedor al que se le asignó, quien cuenta con una representación en México de la empresa en los Estados Unidos de Norteamérica. El servicio que ofrece es la consulta de información vehicular en una base de datos que ha integrado con información proveniente de talleres, agencias, reportes policiacos y demás fuentes de información de aquella nación.

- El artículo 30, párrafo cuarto, de la Ley de Instituciones de Crédito, señala que las instituciones de banca de desarrollo, en las contrataciones de servicios que requieran para realizar las operaciones y servicios previstos en los artículos 46 y 47 de esta ley, no estarán sujetas a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. La operación de los módulos bancarios fronterizos se ubicó en la fracción XXVIII del artículo 46 de la Ley de Instituciones de Crédito, la cual establece que para estas operaciones se debe de contar con la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), quien debe de escuchar las opiniones del Banco de México y de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV). Sin embargo en esta operación Banjercito no presentó la autorización y dichas opiniones.

En el anexo técnico, se indica lo siguiente:

- El contrato establece que el precio unitario por el “servicio integral” es de USD 18.85, equivalente en su momento a 0.2 miles de pesos, de manera que el monto pagado durante cada mes debe corresponder al número de consultas realizadas del “servicio integral”.
- El proveedor del servicio se comprometió a proporcionar 68 campos con información de cada vehículo consultado por Banjercito, en una cadena de texto enviada por medio del protocolo seguro HTTPS (siglas en inglés de Protocolo seguro de transferencia de hipertexto). No se cuenta con una justificación de los campos solicitados.

De los entregables se observó lo siguiente:

Se verificó que a la fecha de esta auditoría (junio de 2015) el proveedor sólo proporcionaba 14 campos (de los 68 contratados) por consulta, e incumplía con lo pactado en el contrato. De acuerdo con los informes mensuales que el proveedor entrega a Banjercito, sólo 4 campos (Vehículos Robados, Recuperado de Robo, Vehículos con Pérdida Total, Recuperado por pérdida total) se utilizan para determinar si un vehículo está inhabilitado para circular en Estados Unidos de Norteamérica y/o Canadá.

Banjercito cuenta con 47 módulos fronterizos que, entre otros servicios, emiten permisos de importación e internación de vehículos al país. Como parte de la revisión, se realizó una visita a los módulos fronterizos de Otoy, San Ysidro (ambos en Baja California), Huixtla y Talismán (en Chiapas). Entre los resultados destacan los siguientes:

- La verificación que el Sistema de Importación e Internación Temporal de Vehículos (SIITV) hace sobre el estatus del vehículo en las bases de datos de Estados Unidos de Norteamérica y Canadá, es totalmente transparente al personal de Banjercito, quien opera los módulos mencionados, ya que sólo requieren capturar en un cuadro de diálogo el Vehicle Identification Number (VIN) del vehículo en proceso y esperar a que la plataforma permita el registro. Solo se recibe una alerta cuando el SIITV recibe información a través del servicio provisto por el proveedor del servicio de las condiciones del vehículo definidas en la regla 4.2.7 de Carácter General en materia de comercio exterior, es decir, cuando reciben un valor positivo en alguno de los campos requeridos en el anexo técnico del contrato. (Robados, recuperados, pérdida total y siniestrados recuperados).
- En el caso de que el sistema reporte un estatus de robado, el personal en los módulos del banco envía el expediente a las oficinas centrales del proveedor del servicio en México (CARINFO), quien a su vez lo canaliza al proveedor del servicio en Estados Unidos (CARFAX) para que sea verificado nuevamente el estatus del vehículo. Este proceso puede tardar varios

días antes de tener una confirmación de robo o una actualización de la bandera señalando que el auto fue reportado como recuperado.

El personal del Banco que labora en los módulos, ante un evento como el antes descrito, niega el permiso al usuario, quien se retira con su unidad, asimismo, notifica al personal de la aduana del caso. A los vehículos que retornan al país de origen, se les retira el permiso temporal, incluye una inspección física realizada por el personal de Banjercito, la cual también se realiza durante el proceso de inscripción al REPUVE.

El SIITV cuenta con una sección para el registro de vehículos importados definitivamente en el Registro Público Vehicular (REPUVE), proceso que también se efectúa en el módulo de Banjercito. Este proceso también verifica el estatus del vehículo en relación a reportes de robo, de manera similar a lo que se solicita en la importación temporal y el manejo de las alertas que llegan a ocurrir es el mismo.

Además de este contrato, Banjercito cuenta con otro contrato con el mismo proveedor CARINFO, para validar el estatus de los autos que serán importados de manera definitiva y proceder una vez realizada la consulta, a la colocación de la calcomanía de inscripción en el Registro Público Vehicular (REPUVE).

Por lo anterior, se concluyó lo siguiente:

- Falta de supervisión en el cumplimiento del contrato 001/2014, al no cerciorarse de que el proveedor entregará todos los servicios descritos en el Anexo Técnico del mencionado contrato, dado que sólo proporcionó 14 (20.6%) de los 68 originalmente pactados.

Derivado de los trabajos de auditoría, la entidad solicitó al proveedor mediante el oficio ADM/SRM/D.P.P./2678/2015, del 7 de julio de 2015, el pago de penalizaciones por 1,021.5 miles de dólares (16,091.7 miles de pesos a un tipo de cambio de 15.7530 pesos, proporcionado por Banjercito), debido a que se detectaron 467,152 consultas donde la empresa no cumplió con la entrega de los 68 campos.

Banjercito, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, proporcionó la documentación que acredita el reintegro de los recursos por 16,091.7 miles de pesos en la cuenta bancaria 11287349 con lo que se solventa lo observado.

14-2-06G1H-02-0067-01-002 **Recomendación**

Para que el Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada S.N.C. ajuste las condiciones establecidas en el contrato a los campos necesarios para realizar la verificación vehicular y, evite realizar pagos por servicios que no le son proporcionados.

14-9-06G1H-02-0067-08-001 **Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

Ante el Órgano Interno de Control en el Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada 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 realizaron una adecuada definición de los campos requeridos para el servicio, ni la supervisión de la entrega de los 68 campos pactados en el contrato.

3. Análisis del Contrato 002/2014 para registrar ante el Registro Público Vehicular los Vehículos Importados en forma Definitiva”

El contrato 002/2014, celebrado mediante adjudicación directa, que tiene por objeto “Proporcionar un servicio integral de monitoreo, control, historial de vehículos, reportes, análisis, asesoría jurídica, cabildeo, logística, supervisión, administración de base de datos y relaciones públicas” para el cumplimiento de los requisitos necesarios ante el Registro Público Vehicular (REPUVE), vigente del 01 de enero de 2014 al 31 de diciembre de 2016, por un monto mínimo de 22,391.4 miles de dólares, equivalente a 297,532.4 miles de pesos (al tipo de cambio de 13.2878 pesos) y un monto máximo de 55,978.5 miles de dólares, equivalente a 743,831.1 miles de pesos (al mismo tipo de cambio referido), se constató que durante el ejercicio 2014 se pagaron 6,689.2 miles de dólares equivalente a 88,884.8 miles de pesos, los cuales incluyen la aplicación de penalizaciones por 0.03 miles de dólares, equivalentes a 0.4 miles de pesos (al mismo tipo de cambio).

Para efectos de la adjudicación directa del contrato, se sustentó en una investigación de mercado, de la cual se observó lo siguiente:

- Se menciona que no hay otros proveedores en México que brinden servicios como los que se pretende adquirir, al proveedor a quien se le asignó cuenta con una representación legal en México, de la empresa CARFAX de Estados Unidos de Norteamérica. El servicio que ofrece es de consulta de información vehicular en una base de datos integrada con información proveniente de talleres, agencias, reportes policíacos y demás fuentes de información de aquella nación.
- El artículo 30, párrafo cuarto, de la Ley de Instituciones de Crédito, señala que las instituciones de banca de desarrollo, en las contrataciones de servicios que requieran para realizar las operaciones y servicios previstos en los artículos 46 y 47 de esa ley, no estarán sujetas a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. La operación de los módulos bancarios fronterizos se ubicó en la fracción XXVIII del artículo 46 de la Ley de Instituciones de Crédito, la cual establece que para estas operaciones se debe de contar con la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), quien debe de escuchar las opiniones del Banco de México y de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores (CNBV). Sin embargo Banjercito no presentó la autorización y dichas opiniones.

En el anexo técnico, se observó lo siguiente:

- El contrato establece que el precio unitario por el “servicio integral” es de USD 18.85, equivalente en su momento a 0.2 miles de pesos, de manera que el monto pagado durante cada mes debe corresponder al número de consultas realizadas del “servicio integral”. El proveedor del servicio se comprometió a proporcionar información de los 68 datos de cada vehículo consultado por Banjercito, en una cadena de texto enviada por medio del protocolo HTTPS (siglas en inglés de Protocolo seguro de transferencia de hipertexto). No se cuenta con una justificación del uso que se le daría a la información de cada uno de los datos.

Se verificó que a la fecha de esta auditoría (junio de 2015) el proveedor sólo proporciona 14 (20.6%) datos (de los 68 contratados) por consulta, con los cuales el Sistema de Importación e Internación Temporal de Vehículos (SIITV) determina si es procedente o no la emisión del respectivo permiso.

De los entregables se observó lo siguiente:

- De acuerdo con los informes mensuales que el proveedor entrega a Banjercito, sólo 4 datos (Vehículos Robados, Recuperado de Robo, Vehículos con Pérdida Total, Recuperado por pérdida total) se utilizan para determinar si un vehículo está inhabilitado para circular en Estados Unidos de Norteamérica y/o Canadá.

El contrato se realizó para dar cumplimiento al Convenio de Colaboración entre el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, el Servicio de Administración Tributaria (SAT) y Banjercito, dicho convenio establece las acciones y procedimientos que el Banco debe realizar para la emisión de constancias de inscripción en el REPUVE, para los vehículos que sean importados de manera definitiva a territorio nacional.

La regla 3.5.1 de Carácter General en materia de comercio exterior determina los requisitos para la importación definitiva de vehículos, indica: “confirmar mediante consulta a través de las confederaciones, cámaras empresariales y asociaciones [...], que el vehículo no se encuentre reportado como robado, siniestrado, restringido o prohibido para su circulación en el país de procedencia” y menciona que es responsabilidad de los Agentes Aduanales realizar esta consulta.

No obstante lo anterior, Banjercito consulta nuevamente en el sistema que tiene contratado con CARINFO el estatus del vehículo una vez que el importador se presenta en el módulo de atención, con la constancia que le proporcionó el Agente Aduanal donde se indica que el automóvil puede ser importado (La mayoría de los agentes aduanales también consultan en la base de datos de CARINFO el estatus del vehículo para poder emitir esta constancia), Banjercito cobra por este servicio 54 dólares más IVA al importador, sin informarle que el trámite es opcional que lo hagan con el Banco.

El REPUVE menciona en su Artículo 6.- “La inscripción de vehículos, la presentación de avisos y las consultas en el Registro serán gratuitos.”.

Visita Módulo Fronterizo

Se realizó una visita al módulo fronterizo de Otay (Baja California) que, entre otros servicios, realiza el registro en el REPUVE de los vehículos que son importados de manera definitiva al país, donde se observó lo siguiente:

- Para otorgar el registro, el vehículo debe poder desplazarse por su propio impulso y no debe tener reporte de robo en Estados Unidos de Norteamérica, Canadá ni México (en este caso la consulta se realiza por medio del REPUVE).
- El personal de Banjercito realiza la inspección física del vehículo, toma fotografías en diferentes ángulos de la placa del VIN y procede a capturar la información en el sistema. La verificación que el SIITV hace sobre el estatus del vehículo en las bases de datos de Estados Unidos de Norteamérica y Canadá, es mediante la captura en un cuadro de diálogo del VIN del vehículo en proceso y se espera que la plataforma permita el registro. Sólo se presenta una alerta cuando el SIITV recibe información de un registro de robo en Estados Unidos de Norteamérica y Canadá, es decir, cuando se tiene un valor positivo en el campo “StolenVehicleFlag” y no existe un valor positivo en el campo de recuperación; en cualquier otro caso, el sistema permite continuar con el registro en el REPUVE.
- En el caso de que el sistema reporte un estatus de robado sin recuperación, el personal en los módulos envía el expediente digital a las oficinas centrales del proveedor del

servicio en México (CARINFO), quien a su vez lo canaliza al proveedor del servicio en Estados Unidos (CARFAX) para que sea verificado nuevamente el estatus del vehículo. Este proceso puede tardar varios días antes de tener una confirmación de robo, o una actualización de la bandera señalando que el auto fue reportado como recuperado.

Durante este periodo no se otorga el permiso al usuario, quien se retira del módulo con su unidad.

- Los daños en la carrocería no son razón para impedir el registro del vehículo.

Por lo anterior se concluye que:

- La consulta que realiza Banjercito para la Importación Temporal y Definitiva del Vehículo es a la misma base de datos de CARINFO que consultan la mayoría de los agentes aduanales en la importación definitiva.

- El Convenio de Colaboración entre el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, el SAT y Banjercito, establece las acciones y procedimientos para que Banjercito realice el almacenamiento, grabado, impresión y pegado de las constancias de inscripción en el REPUVE para los vehículos que sean importados de manera definitiva a territorio nacional. Este convenio fue firmado en julio de 2011 y tiene una vigencia por tiempo indefinido. Dicho convenio no le indica a Banjercito la obligación de verificar si el vehículo es robado ya que los agentes aduanales ya realizaron esta consulta, sin embargo el Banco indica que se ha venido realizando esta revisión por parte de la entidad para otorgar seguridad pública y jurídica a los actos que se realicen con dichos vehículos.

Banjercito informa que ha sido necesaria realizar la duplicidad de esta consulta ya que se han encontrado vehículos que, aun cuando ya pasaron por la verificación de los agentes aduanales, cuentan con un estatus de robado en la base de datos de CARINFO por lo que no se tramita el registro al REPUVE.

Durante la auditoría se detectaron 10 automóviles robados con reporte de recuperado y 10 automóviles robados no recuperados, algunos de los ejemplos de estos vehículos son:

Muestra recuperado sin trámite 2014

No. DE CASO	MODULO	VIN	FECHA DE CONSULTA	FECHA DE ACTUALIZACIÓN EN CARFAX	FOLIO CARINFO	EXPEDIENTE DIGITAL	CORREO	ESTADO DEL REPORTE DE ROBO
REP258	MEXICALI	1G1AL12F557646659	08/01/2014	14/01/2014	20274070	SI	SI	RECUPERADO
REP271	MATAMOROS	1FMCUU94193KA33270	30/01/2014	05/02/2014	20262966	SI	SI	RECUPERADO
REP279	MEXICALI	3A8FY48B58T156459	13/02/2014	18/02/2014	20278017	SI	SI	RECUPERADO
REP329	OTAY	1J4FA29P41P322663	18/08/2014	21/08/2014	21248194	SI	SI	RECUPERADO

Muestra reporte de robo activo 2014

No. DE CASO	MODULO	VIN	FECHA DE CONSULTA	FECHA DE ACTUALIZACIÓN EN CARFAX	FOLIO CARINFO	EXPEDIENTE DIGITAL	CORREO	ESTADO DEL REPORTE DE ROBO
REP270	OTAY	2D4GP24RX5R134965	28/01/2014	03/02/2014		NO	SI	ACTIVA
REP275	OTAY	1J4GL48K44W326755	05/02/2014	10/02/2014		NO	SI	ACTIVA
REP306	NUEVO LAREDO	1FMEU64E26UB68710	16/05/2014	22/05/2014		NO	SI	ACTIVA
REP315	NOGALES	1FTRX12WX8KD25586	01/07/2014	07/07/2014		NO	SI	ACTIVA

Es importante que Banjercito informe a las personas que realizan la importación definitiva, que el pago que realizan para la inscripción ante el REPUVE es opcional, así como evalúe la conveniencia de mantener el contrato 002/2014 con CARINFO que tiene por objeto “Servicio Integral de Monitoreo, Control, Historial de Vehículos, Reportes, Análisis, Asesoría Jurídica, Cabildeo, Logística, Supervisión, administración de Bases de Datos y Relaciones Públicas para el cumplimiento de los requisitos necesarios para registrar ante el Registro Público Vehicular de los Vehículos Importados en forma Definitiva”.

14-2-06G1H-02-0067-01-003 **Recomendación**

Para que Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada S.N.C. regularice las operaciones realizadas en los módulos bancarios fronterizos y cumpla con la fracción XXVIII del artículo 46 de la Ley de Instituciones de crédito. Informe a los importadores que el pago que realizan para la inscripción ante el Registro Público Vehicular (REPUVE) es opcional y evalúe la continuidad del contrato 002/2014 Servicio Integral de Monitoreo, Control, Historial de Vehículos, Reportes, Análisis, Asesoría Jurídica, Cabildeo, Logística, Supervisión, administración de Bases de Datos y Relaciones Públicas para el cumplimiento de los requisitos necesarios para registrar ante el Registro Público Vehicular de los Vehículos Importados en forma Definitiva, en virtud de que el convenio de Colaboración entre el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, el Servicio de Administración Tributaria (SAT) y Banjercito, no establece que sea necesario verificar el estatus de robado para realizar el registro al REPUVE dado que esta consulta se realiza previamente conforme a la regla 3.5.1 de Carácter General en materia de comercio exterior en las agencias aduanales.

14-9-06G1H-02-0067-08-002 **Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

Ante el Órgano Interno de Control en el Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada S.N.C., para que realice las investigaciones pertinentes y en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondientes, por los actos u omisiones de los servidores públicos que en su gestión no verificaron el cumplimiento del artículo 46 fracción XXVIII de la Ley de Instituciones de crédito para obtener autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito público, así como la opinión expresa del Banco de México y de la Comisión Nacional Bancaria y de Valores para llevar a cabo las operaciones realizadas en los módulos bancarios fronterizos.

4. **Contrato 54/2014 “Enlaces MPLS y servicios de internet”**

Del análisis del contrato 54/2014, el 8 de enero de 2014 celebrado mediante adjudicación directa, que tiene por objeto “Proporcionar los servicios de internet corporativo, enlaces

MPLS para sucursales, cajeros automáticos, enlaces dedicados clear channel punto a punto, Módulos de Importación e Internación Temporal de Vehículos (IITV) y los que se requieran con motivo del crecimiento, para asegurar la continuidad de la comunicación de voz y datos en la operación de Banjercito”, vigente del 1 de enero de 2014 al 31 de diciembre de 2016, por un monto mínimo de 145,165.5 miles de pesos y un monto máximo de 203,231.7 miles de pesos , de los cuales durante el ejercicio 2014 se pagaron 34,465.2 miles de pesos al 26 de enero de 2015, que incluyen la aplicación de penalizaciones por 1.9 miles de pesos, se determinó lo siguiente:

- Antes de la adjudicación del presente contrato y la migración a enlaces MPLS, los servicios estipulados eran prestados a través de 11 contratos diferentes con un mismo proveedor para la prestación de los distintos servicios, por lo que la Dirección de Informática argumentó que tomó la decisión de unir dichos servicios en un solo contrato, debido al costo-beneficio que esto conllevará.
- La facturación presentada no desglosa el costo de cada uno de los servicios (Internet Corporativo, Módulos IITV, Plataforma México, Enlaces y Switches), por lo que Banjercito solicitó al proveedor que detalle los conceptos en la factura.

Se verificó que los servicios de internet corporativo y enlaces MPLS para sucursales cumplieron con las especificaciones requeridas, y se concluyó que la adquisición, por un monto mínimo de 145,165.5 miles de pesos y un monto máximo de 203,231.7 miles de pesos, se llevó a cabo conforme a las especificaciones del contrato.

5. Contrato 251/2014 “Proporcionar los Servicios de Soporte, mantenimiento, licenciamiento, horas de desarrollo y capacitación de la aplicación de banca móvil a Banjercito”

Del contrato 251/2014, celebrado a mediante adjudicación directa, con objeto “Proporcionar los Servicios de Soporte, mantenimiento, licenciamiento, horas de desarrollo y capacitación de la aplicación de banca móvil a Banjercito”, vigente del 05 de mayo de 2014 al 31 de diciembre de 2014, por un monto de 321.4 miles de dólares equivalentes a 4,289.5 miles de pesos (al tipo de cambio de 13.3464 pesos), se constató que durante el ejercicio 2014 se pagaron 300.6 miles de dólares, que equivalen a 4,011.9 miles de pesos devengados en 2014 (al tipo de cambio de 13.3464 pesos).

El contrato está dividido en las cuatro partidas siguientes:

Partida	Descripción	Monto en miles de dólares	Monto en miles de pesos
1	Soporte, mantenimiento y garantía.	208.2	2,778.7
2	480 horas para efectuar actividades por demanda de "Banjercito".	65.7	876.9
3	Licencia anual por softoken para dispositivos móviles (celular 30,000).	22.5	300.3
4	Capacitación para 2 personas, durante una semana.	25.0	333.7
Total		321.4	4,289.5

Fuente: Información proporcionada por Banjercito. (Contrato 251/2014).

Nota: Las cifras pueden tener variaciones debido a diferencias por redondeo

En el análisis del contrato, se observó lo siguiente:

- La estimación de las horas de la partida 2 se realizó conforme a solicitud del área técnica, la cual pretendía desarrollar una estrategia agresiva de penetración del servicio a través de la incorporación de un mayor número de transacciones bancarias al sistema de banca electrónica por medio de dispositivos móviles llamado “Banjecel”, a fin de homologar los mismos servicios ofrecidos a través de Banca por Internet (Banjenet). Como resultado de lo anterior se estimó una cantidad de 350 horas para automatizar las transacciones. Adicionalmente se estimaron 80 horas para desarrollos adicionales que no cubriera el proyecto de pago móvil, el cual fue registrado en el PETIC 2014, y que fueran identificados en la ejecución del proyecto. De igual forma se calcularon 50 horas adicionales a fin de cubrir cualquier imprevisto que surgiera durante el ejercicio 2014 a raíz de iniciativas de negocio futuras así como de requerimientos normativos que pudiera determinar la autoridad.
- De la partida 3, en el contrato inicial 099/2012 con vigencia de agosto de 2012 a agosto de 2013, se consideraron 39,000 licencias de soft token, de las cuales sólo se utilizaron 9,500, por lo que el proveedor indicó que bonificaría 30,000 licencias para el periodo de enero a diciembre de 2014.
- Para 2014 se solicitaron nuevamente 30,000 nuevas licencias, sin que el proveedor hubiera bonificado las licencias que no se utilizaron del periodo anterior; de este nuevo periodo sólo se utilizaron 16,115 (53.7%). De 2012 a 2014 se han adquirido un total de 69,000 y sólo se han utilizado 20,555 (29.8%); las 48,445 restantes fueron pagadas y no tuvieron utilidad para el Banjercito.

De lo anterior se concluye lo siguiente:

- Partida 2
No se entregó el análisis realizado por Banjercito con la estimación de las 480 horas para automatizar transacciones, en el que se observe el detalle de las necesidades a cubrir.
- Partida 3

Banjercito informó que la empresa proveedora de las licencias de softoken, se comprometió a efectuar una bonificación por licencias no utilizadas (30,000), mismas que debieron quedar asentadas y bonificadas a la firma del citado contrato, para lo cual presentan “Carta compromiso del proveedor donde se reitera la voluntad de efectuar la bonificación correspondiente a las 30,000 licencias softoken”, así como la “Nota de crédito AUNCD2 que ampara la cantidad de 22,522.50 dólares americanos más IVA (385.0 miles de pesos al tipo de cambio de 14.73 pesos) correspondientes a las 30,000 licencias bonificadas”.

En el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, Banjercito proporcionó la documentación que acredita el reintegro de los recursos por 385.0 miles de pesos a través de la nota de crédito AUNCD2 de fecha 7 de julio de 2015 con lo que se solventa lo observado.

14-2-06G1H-02-0067-01-004 **Recomendación**

Para que Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada S.N.C. refuerce sus medidas de control durante el proceso de contratación a fin de verificar que la solicitud de requerimientos sea acorde a sus necesidades; para los requerimientos de desarrollo de sistemas al realizar

estimaciones horas/hombre, la justificación de éstas debe estar soportada y contar con el visto bueno de la Gerencia de Planeación Informática, ya que no se presentó la justificación con la estimación de las 480 horas para automatizar transacciones, con el detalle de las necesidades a cubrir.

14-9-06G1H-02-0067-08-003 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria

Ante el Órgano Interno de Control en el Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada 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 realizaron una adecuada administración del contrato 251/2014, lo que generó un pago improcedente por 385.0 miles de pesos.

6. Arrendamiento de Equipos (Contrato Número 116/2012)

Del contrato 116/2012, celebrado a través del procedimiento de Licitación Pública Internacional abierta presencial, que tiene por objeto de “Conceder el uso y goce temporal del equipo de cómputo, de conformidad con las características, especificaciones, condiciones y requisitos detallados”, por un monto total de 50,826.0 miles de pesos, con vigencia de 3 años a partir de la entrega total de 1,401 equipos de cómputo personal. Con fecha 4 de septiembre de 2012, se firmó un addendum al contrato 116/2012, donde se amplió en un 3.1% el monto del contrato inicial, para alcanzar la cantidad de 52,457.7 miles de pesos. En 2014 se ejerció un monto total de 17,486.0 miles de pesos pagados a diciembre de 2014, 16,942.0 miles de pesos por concepto del contrato y 544.0 miles de pesos correspondientes al addendum, de los cuales se determinó lo siguiente:

- En el Addendum 116/2012, se acordó adicionar al contrato 116/2012 el arrendamiento de 40 laptops por un monto adicional de 1,631.5 miles de pesos por los 3 años, cantidad que Banjercito cubrió al proveedor, de los cuales 544.0 miles de pesos correspondían a 2014.
- Los 40 equipos fueron proporcionados en comodato a la Secretaría de Defensa Nacional (SEDENA) para la “Implementación de Células Móviles de Acopio de Información en los Mandos Territoriales y Escuela Militar de Inteligencia”, con fundamento en el artículo 96 de la Ley de Instituciones de Crédito; el objeto de dicha ley se refiere a contar con la debida protección en las oficinas bancarias para el público y dependientes que las ocupen, así como el patrimonio de la institución. Sin embargo dicha actividad no está relacionada con el objeto del Banco.
- Se incumplió con lo estipulado en el contrato respecto a la cláusula que indica que “EL EQUIPO DE CÓMPUTO” arrendado estará diversificado en la zona metropolitana del D.F., o en el interior de la República Mexicana, donde se encuentren las sucursales o módulos IITV de Banjercito, S.N.C.”; en este caso se infringió la disposición ya que están en poder de la SEDENA y con el riesgo de perder la garantía.

14-2-06G1H-02-0067-01-005 Recomendación

Para que Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada S.N.C. (Banjercito, S.N.C.), administre adecuadamente los equipos de cómputo y sus periféricos que se encuentran en comodato y realice la modificación requerida a la siguiente cláusula contenida en el contrato

116/2012 "EL EQUIPO DE CÓMPUTO" arrendado estará diversificado en la zona metropolitana del D.F., o en el interior de la República Mexicana, donde se encuentren las sucursales o módulos IITV de Banjercito, S.N.C., con el objetivo de que los equipos mencionados cuenten con la garantía.

7. Contrato 318/2014 "Contratación de los servicios de identificación, análisis, diagnóstico y rediseño de procesos de negocios para implantar el CORE Bancario"

Del contrato 318/2014, celebrado mediante Licitación Pública Nacional LA-006G1H001-N67-2014, que tiene por objeto "Presentar servicios de identificación, análisis, diagnóstico y rediseños de proceso de negocios para implantar el CORE Bancario", por un monto de 61,859.6 miles de pesos, con una vigencia de 304 días a partir del 05 de diciembre de 2014, se constató que durante el ejercicio 2014 no se ejercieron recursos de este contrato. La reingeniería de procesos resultante será uno de los insumos para la selección de la nueva plataforma del Core Bancario.

En el análisis del procedimiento de adquisición del contrato se observó lo siguiente:

- En la documentación que sustenta la licitación y fallo a favor del proveedor ganador, se anexa un informe de la experiencia que ha tenido con otras instituciones bancarias como prueba de la capacidad y conocimiento en el tema de competencia. Al evaluarlo se puede apreciar que no existe mención de un análisis integral de toda la operación de un banco, ni de su reingeniería, por lo que no se acreditó la experiencia de análisis integral y reingeniería de un Core bancario.
- En el al acta de fallo se menciona que "El criterio de selección del proveedor fue en razón de la capacidad de los recursos humanos de la consultora". Dentro de los requerimientos se solicitaron certificaciones que no guardan una relación ni aportan un beneficio a la ejecución de la reingeniería de los procesos bancarios. Así mismo de la información proporcionada del personal del proveedor se detectó que no hay documentación que ampare las capacidades del personal de acuerdo a lo especificado.
- El producto final de este contrato debe servir como punto de inicio para el proceso de construcción del nuevo Core Bancario del Banjercito, sin embargo las metodologías presentadas por el proveedor para la ejecución del proyecto corresponden a procesos de cambio organizacional y no se observa alguna específica para la reingeniería integral del Core Bancario, por lo que existe el riesgo de que el proveedor no logre el objeto del proyecto.
- El contrato no incluye ninguna cláusula que impida que el actual proveedor participe en la etapa del desarrollo del Core bancario (futuro contrato), por lo que este podría participar en una situación ventajosa frente a otros proveedores, al ser, él que define los requerimientos del proyecto y los criterios de selección del equipo de desarrollo. Durante el proceso de la auditoría y con base en esta observación, Banjercito envió un oficio a la Subdirección de Recursos Materiales para solicitar la inclusión de dicha cláusula, en el caso de llevar a cabo la licitación para este propósito. A la fecha de la auditoría, junio de 2015, el proyecto tenía un retraso en la etapa del diagnóstico, la cual debió de concluir el 3 de junio de 2015, sin embargo el proveedor solicitó un convenio modificatorio para terminar 2 meses después esta etapa, solicitud que se encontraba en trámite.

Adicionalmente, en el transcurso de la auditoría mediante oficio número DGATIC/374/2015 de fecha 15 de diciembre de 2015 se solicitó la intervención de la instancia de control competente con motivo de la irregularidad detectada por retrasos en la etapa de diagnóstico, la cual debió de concluir el 3 de junio, sin embargo el proveedor solicitó un convenio modificatorio para terminar posteriormente, lo que deriva en un retraso del plan general para la implementación de un nuevo Core Bancario, que corresponde a un ejercicio distinto al de la Cuenta Pública en revisión.

14-2-06G1H-02-0067-01-006 Recomendación

Para que el Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada S.N.C. limite la intervención del actual proveedor que realiza los servicios de reingeniería en la participación del proceso de desarrollo y construcción del nuevo core bancario. Asimismo, mantener una participación y supervisión constante de las actividades que el proveedor realice, asegurando que cumpla con las fechas de entrega y los estándares de calidad que están definidos en el contrato y sus anexos y, en caso contrario, efectúe las acciones correctivas y sancionatorias correspondientes con una particular atención y de manera oportuna, en virtud de la importancia y gran impacto que el proyecto en su conjunto y en lo particular esta primera etapa, tienen para asegurar la futura operación de todas las áreas de negocio del banco. Dejar clara que la responsabilidad de los proveedores que participen en el proyecto (desde el diagnóstico hasta la implantación) va a ser hasta que se pruebe que sus productos no presentaron deficiencias, esto se verifica, cuando el sistema esté en producción.

14-9-06G1H-02-0067-08-004 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria

Ante el Órgano Interno de Control en el Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada 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 supervisaron que el proveedor adjudicado cumpliera con la experiencia y con los perfiles solicitados en el proceso de licitación que derivó en la suscripción del contrato 318/2014.

8. Gobernabilidad y Administración de TIC (Tecnologías de la Información y Comunicaciones)

Metas y Estrategias Institucionales

Dentro de las actividades que tiene encomendadas Banjercito destacan: el financiamiento al personal de las Fuerzas Armadas y la prestación de servicios bancarios fronterizos.

Como parte de la auditoría se revisaron los indicadores para la prestación de servicios bancarios fronterizos:

- 1.- Otorgamiento de permisos de internación temporal y definitiva de vehículos otorgados con respecto a los presupuestados.
- 2.- Permisos de internación e importación y definitiva de vehículos otorgados de manera automatizada.
- 3.- Satisfacción del servicio de otorgamiento de permisos de importación temporal.

4.- Tasa de incremento de permisos de internación e importación temporal y definitiva de vehículos respecto del mismo periodo del año anterior.

5.- Permisos de importación temporal de vehículos otorgados respecto de los solicitados.

6.- Permisos de importación temporal de vehículo no retornados respecto de los permisos expedidos.

Se observó que de forma aleatoria y automática se efectúan encuestas de satisfacción al usuario a través del SIITV sobre el servicio de importación temporal, éstas sólo cubren del 5.0% al 20.0% del total de los permisos expedidos en un mes de operación, y se llevan a cabo una vez finalizado el trámite.

Gobierno y administración de TIC

Con el análisis de la información relacionada con el cumplimiento del Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información (MAAGTICSI), en los temas de gobernabilidad y administración de TIC, se determinó lo siguiente:

- No se cuenta con un proceso establecido para clasificar la información de los sistemas.
- El documento Metodología Política y Procedimiento no se ha actualizado desde 2007.
- No se proporcionaron avances de los proyectos registrados en el PETIC 2014.
- No se contaba con acuerdos de niveles de servicio firmados entre las áreas usuarias y los servicios de TIC proporcionados. Sin embargo, después de las labores de esta auditoría, fueron aprobados y comunicados a toda la institución los diferentes acuerdos de niveles de servicio, tanto aplicables a la continuidad de los servicios de infraestructura de cómputo y comunicaciones como a los procesos de desarrollo de sistemas.
- No se cuenta actualmente con una arquitectura de Servicios de TIC. Sin embargo Banjercito manifestó que el proceso de cambio del CORE bancario involucra un rediseño de los procesos de toda la institución, los cuales serán enfocados al modelo de arquitectura empresarial, con lo cual se cambiará el paradigma de los servicios de cómputo provistos.

14-2-06G1H-02-0067-01-007 Recomendación

Para que Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada S.N.C., desarrolle y establezca un proceso de clasificación de información en todas las áreas críticas del banco y los usuarios finales autoricen dicho proceso; formalice acuerdos de niveles de servicios entre los usuarios finales y las áreas que proporcionan servicios de TIC; actualice los avances de los proyectos registrados en el PETIC e implemente el modelo de arquitectura empresarial, con el objetivo de cumplir lo establecido en el artículo 7 del Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información(MAAGTICSI), el cual menciona lo siguiente: las Instituciones deberán tomar en cuenta para la optimización interna de los trámites y servicios, el modelado de la Arquitectura Empresarial, debiendo utilizar las guías, lineamientos, manuales y documentos técnicos de interoperabilidad que para este efecto ponga a disposición la Unidad, a través de su portal.

9. Gestión de la Seguridad de Información y la Continuidad de los Servicios

En el análisis de la información relacionada con la Administración de la Seguridad de la información (ASI) y Operación de los controles para la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información, se observó lo siguiente:

- No existe una normativa para el monitoreo del contenido del correo entrante y saliente así como de los controles que permiten detectar el envío indebido de información confidencial de clientes y cuentas.
- Durante 2014 el Banjercito no contó con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI); la implementación de este sistema se inició en la primera sesión del Comité de Seguridad de la Información (8 de junio de 2015) y como primer paso se presentará el alcance y objetivos del mismo en una sesión extraordinaria a efectuarse el 25 de agosto de 2015.

Riesgo Tecnológico

- No se llevó a cabo un análisis integral de riesgos.
- El Comité de Seguridad no había sesionado a la fecha de la auditoría (junio de 2015).
- No se cuenta con una metodología formalizada para la administración y evaluación del riesgo tecnológico.
- En 2014 la Dirección de Planeación Estratégica del Banco definió 50 procesos críticos, de los cuales la Subdirección de Tecnología y Seguridad Informática solo realizó el análisis de riesgos de dos procesos críticos. Durante el transcurso de la auditoría Banjercito volvió a definir los procesos críticos quedando en 8.
- No se cuenta con un histórico de riesgos ni un plan para su tratamiento.
- No se tienen identificados los riesgos asociados a iniciativas de TIC que englobe los activos de información administrados por la Dirección de Informática y otras áreas que cuenten con la administración de servicios de Tecnologías de Información (TI).
- No se cuenta con una manual de respuesta ante incidentes de seguridad de la información.

14-2-06G1H-02-0067-01-008 Recomendación

Para que Banco el Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada S.N.C., implemente una política de monitoreo del contenido del correo entrante y saliente, defina las responsabilidades de las áreas que realizarán esta actividad. Lleve a cabo un análisis integral de Riesgos y un plan de atención para los 8 procesos definidos.

10. Desarrollo, liberación y entrega de soluciones tecnológicas

Del análisis de la información relacionada con los temas de desarrollo e implementación de aplicaciones informáticas, asociados al proceso de Administración de proyectos (ADP), establecido en el Manual Administrativo de aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información (MAAGTIC-SI), se determinó lo siguiente:

- La Dirección de Informática de Banjercito y la Subdirección de Desarrollo de Sistemas (SDS) se encargan de administrar las solicitudes de cambio a los aplicativos que actualmente tiene la institución, así como de iniciar la ejecución de nuevos proyectos de desarrollo que

atiendan las nuevas necesidades de las diversas áreas operativas del banco. Sin embargo, no administra ni controla el desarrollo de todos los proyectos de tecnología dentro de Banjercito.

- La Dirección de Servicios Bancarios Fronterizos (DSBF) cuenta con un equipo de 2 desarrolladores supervisados por un Jefe de Departamento de Administración de Datos, los cuales administran de manera independiente los desarrollos y cambios requeridos del SIITV. En ambos casos, a la fecha de la presente auditoría, las diferentes áreas de desarrollo ejecutaban sus procesos sin contar con una metodología estándar de desarrollo definida por Banjercito.

Asimismo, como resultado de las observaciones realizadas por la ASF, junto con un trabajo previo realizado por la Dirección de Informática de Banjercito, se llevaron a cabo las acciones siguientes para mejorar y optimizar de manera general el proceso de desarrollo en Banjercito:

- La Dirección de Informática liberó el 7 de julio de 2015 la implementación del nuevo “Proceso del ciclo de vida de desarrollo de software”, con lo que se estandarizaron los entregables por cada una de las etapas del ciclo de vida de desarrollo y la documentación establecida para dicho fin.

- De la misma forma, en el Manual Operativo de la Dirección de Servicios Bancarios Fronterizos, se establecerá que cualquier desarrollo del SIITV, se alineará a la Normatividad de la Dirección de Informática.

Los datos que se utilizan para realizar las pruebas en el ambiente de desarrollo son de los respaldos extraídos de las bases de datos de producción.

A raíz de esta auditoría se desarrolló un script para realizar un enmascaramiento de datos con lo cual se protegen los datos personales de los clientes de Banjercito, el cual se liberó a producción el 17 de julio de 2015.

14-2-06G1H-02-0067-01-009 **Recomendación**

Para que el Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada S.N.C., supervise y monitoree la implementación del Proceso del ciclo de vida de desarrollo de software, en las áreas de desarrollo de la Dirección de Informática de Banjercito, la Subdirección de Desarrollo de Sistemas y la Dirección de Servicios Bancarios Fronterizos. Asimismo verifique que los datos utilizados en las pruebas de desarrollo cumplan con el enmascaramiento de datos.

11. Centro de Datos

Banjercito cuenta con dos Centros de Datos, uno ubicado en la Ciudad de México y el otro fuera de la ciudad:

- El ubicado en la Ciudad de México se ha equipado y adecuado de acuerdo a la capacidad de procesamiento y resguardo de la información que ha demandado el Banco.

- El centro de datos secundario ubicado a fuera de la Ciudad de México, fue diseñado y construido apegado a estándares de seguridad y operación que garantizaran la continuidad de las operaciones (como ICREA), lo que representó una inversión importante para Banjercito. Este centro entró en operaciones en 2012. Actualmente se encuentra configurado como el centro de datos de respaldo bajo un esquema pasivo (La carga la asume uno de los nodos y en caso de caída se traspasa a otro nodo), sin que se aproveche en su totalidad su infraestructura.

Ambos centros operan con recursos materiales y humanos propios administrados por la Dirección de Informática a través de la Subdirección de Servicios de Informática, Gerencia del Centro de Cómputo, Gerencia de Telecomunicaciones, Unidad de Seguridad de Operaciones Bancarias y la Gerencia de Mantenimiento.

Por lo anterior se recomienda evaluar la posibilidad y conveniencia de configurar un esquema activo-activo.

Contrato 223/2013 “Prestación de los servicios de mantenimiento al equipo de infraestructura del Centro Secundario”

Del análisis de la información del contrato 223/2013, celebrado mediante Licitación Pública Nacional Presencial N° LA-006G1H001-N20-2013, tiene por objeto la Prestación de los servicios de mantenimiento al equipo de infraestructura del Centro de Datos secundario, por un monto de 62,005.6 miles de pesos, con vigencia del 08 de abril de 2013 al 31 de diciembre de 2015, de los cuales durante el ejercicio 2014 se ejercieron 23,867.7 de miles de pesos, se determinó lo siguiente:

La cláusula “forma de pago” del contrato menciona que Banjercito cubrirá al proveedor el 40.0% como primer pago al inicio de los trabajos de cada ejercicio fiscal que abarque la vigencia del presente contrato y el 60.0% restante diferido en pagos mensuales, en moneda nacional; asimismo, en la cláusula de fianza del contrato, se menciona que el proveedor se obliga a entregar a Banjercito una fianza por el 20.0% de la totalidad del contrato. Se observa que se cumplió con el artículo 48 de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en su fracción primera, sin embargo dentro del contrato no menciona la obligación de cubrir una fianza por el total del anticipo. De lo anterior se recomienda que estas garantías se expresen contractualmente.

Los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo al equipo de infraestructura del Centro de Datos Secundario son proporcionados por el proveedor externo Power Systems Service, S.A. de C.V. de acuerdo a lo estipulado en el contrato de servicio número 223/2013.

14-2-06G1H-02-0067-01-010 Recomendación

Para que Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada S.N.C., incluya contractualmente una fianza por el total del anticipo del contrato y evalúe el aprovechamiento de la infraestructura del Centro de Cómputo Secundario con el objetivo de tener los servicios bajo un esquema de alta disponibilidad activo-activo.

12. Calidad de Datos

Del análisis de las bases de datos así como de la administración de las mismas, se observó lo siguiente:

1. El Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada, S.N.C., (Banjercito) cuenta con 7 bases de datos principales, 6 de ellas de criticidad alta.
2. No se cuenta con un área específica de Administración de Bases de Datos ni con un Administrador de Base de Datos (DBA); actualmente las áreas de infraestructura y desarrollo realizan las actividades de diseño y operación de las bases de datos.

3. En 2014 no se contaba con la documentación de las reglas de negocio que definen políticas, normas, operaciones y restricciones de los datos; actualmente se manejan formatos de solicitud donde se describen los requerimientos específicos por parte del área usuaria.
4. Durante el segundo semestre del 2015 se llevará a cabo una estrategia de documentación e implementación de dichas reglas.
5. En el análisis realizado a la calidad de las bases de datos seleccionadas en la muestra, se identificaron inconsistencias en los campos y en las tablas, por lo que no se puede asegurar la calidad e integridad de la información.

Banjercito está implementando controles de calidad de datos entre ellos una herramienta de limpieza, para depurar la información de las bases de datos principales, así como una reingeniería de procesos que incluye el detalle de sistemas, bases de datos, y archivos electrónicos.

Lo anterior permitirá seleccionar la iniciativa para establecer el Gobierno de Datos la cual tendrá como finalidad garantizar la calidad e integridad de la información, previendo la migración que se va a presentar cuando ocurra el cambio del Core bancario.

Se recomienda tomar las acciones necesarias para que estos procesos se lleven a cabo de manera eficiente.

14-2-06G1H-02-0067-01-011 **Recomendación**

Para que Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada S.N.C., lleve a cabo las acciones necesarias para que los procesos de documentación e implementación de reglas de negocio, definición de roles para los desarrolladores, se lleven a cabo de manera eficiente. Supervise la implantación de los controles de calidad de datos así como la reingeniería de procesos que incluye entre otros, el detalle de sistemas, bases de datos, y archivos electrónicos y se verifique la calidad de las bases de datos.

13. Normativa Interna

En el análisis de la normativa interna, se identificó que el Reglamento Interior y su Manual de Organización General, se encontraban vigentes para 2014. Asimismo, en la revisión de las Políticas, Bases y Lineamientos Aplicable Para las Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (POBALINES) de Banjercito en la Política V.1.13, se constató que el personal que firmó contratos cuenta con las facultades para ello.

Recuperaciones Operadas

En el transcurso de la revisión se recuperaron recursos por 16,476.7 miles de pesos, con motivo de la intervención de la ASF.

Resumen de Observaciones y Acciones

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

Adicionalmente, en el transcurso de la auditoría se emitió(eron) oficio(s) para solicitar o promover la intervención de la(s) instancia(s) de control competente con motivo de 1 irregularidad(es) detectada(s).

Dictamen

Auditoría No. 67 “Auditoría de TIC en el Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada (Banjercito)”

Con base en los resultados obtenidos en la auditoría practicada al Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada (Banjercito), cuyo objetivo consistió en Fiscalizar la gestión financiera de las TIC, su adecuado uso, operación, administración de riesgos y aprovechamiento, así como evaluar la eficacia y eficiencia de los recursos asignados en procesos y funciones. Asimismo, verificar que las erogaciones, los procesos de adjudicación, contratación, servicios, recepción, pago, distribución, registro presupuestal y contable, entre otros, se realizaron conforme a las disposiciones jurídicas y normativas aplicables, y específicamente respecto de la muestra revisada por 293,468.1 miles de pesos, se concluye que en términos generales cumplió con las disposiciones legales y normativas que son aplicables en la materia, excepto por los resultados descritos en el presente informe de auditoría que arrojaron deficiencias y debilidades que son importantes, entre las que destacan las siguiente:

- Del contrato 001/2014 realizado por Banco Nacional del Ejército, Fuerza Aérea y Armada (Banjercito) para la Importación Temporal de Vehículos, se identificó la falta de supervisión en el cumplimiento, al no cerciorarse de que el proveedor entregará todos los servicios descritos en el Anexo Técnico del mencionado contrato, dado que sólo se entregaron 14 (20.6%) de los 68 originalmente pactados, por lo que se determinaron penalizaciones por 1,021.5 miles de dólares (16,091.7 miles de pesos a un tipo de cambio de 15.7530 pesos) que no se habían aplicado. Con motivo de la intervención de la ASF, Banjercito proporcionó la documentación que acredita el reintegro de los recursos por 16,091.7 miles de pesos con lo que se solventa lo observado.
- Del contrato 002/2014 realizado por Banjercito y CARINFO para la Importación Definitiva de Vehículos, el cual es utilizado para realizar la consulta de estatus del vehículo con el fin de registrarlo en el REPUVE, por el cual se cobra 54 dólares más IVA. Se identificó que no se les da a conocer a los importadores que este servicio es opcional con el Banco, ya que este servicio es gratuito para el público en general, Banjercito indica que vuelve a realizar la consulta ya que se han detectado casos en los que los vehículos cuentan con estatus de robado aun después de haber pasado con el agente aduanal.
- No se cuenta con la autorización de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) y la opinión expresa del Banco de México y de la Comisión Nacional Bancaria (CNBV) para las operaciones realizadas para la Importación temporal y definitiva de los vehículos en los módulos bancarios fronterizos.
- Se identificó que para la aplicación de banca móvil en la contratación realizada al proveedor que proporcionó los servicios de soporte, mantenimiento, licenciamiento, horas de desarrollo y capacitación de la aplicación de banca móvil a Banjercito, se pagaron 30,000 licencias que tendrían que haber sido bonificadas. Con la intervención de la ASF, se proporcionó la documentación que acredita el reintegro de los recursos por 385.0 miles de pesos con lo que se solventa lo observado.
- El proveedor asignado para el proyecto de análisis, diagnóstico y rediseño de procesos de negocio para implantar el Core Bancario, no cumplió con la experiencia ni perfiles

requeridos, cuenta con retrasos de acuerdo con el plan de trabajo establecido, por lo que existe el riesgo de que no se cumpla con el objeto del contrato.

- En julio de 2012 Banjercito arrendó por un periodo de 3 años, 40 laptops marca DELL, por medio de un addendum al contrato 116/2012 por 1.4 millones de pesos, que fueron entregadas en comodato a la Secretaría de la Defensa para realizar actividades que no están relacionada con el objeto del Banco.
- El Banco carece de un Sistema de Gestión de Seguridad y un análisis de riesgos que le permita implantar los controles suficientes para proteger la información sensible.

Los procedimientos de auditoría aplicados, la evidencia objetiva analizada, así como los resultados obtenidos, fundamentan las conclusiones anteriores.

El presente dictamen se emite el 20 de noviembre de 2015, 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.

Apéndices

Procedimientos de Auditoría Aplicados

1. Comprobar que los manuales de Organización, manuales de Procedimientos y Políticas internas están actualizados.
2. Verificar que las cifras reportadas en la Cuenta Pública se corresponden con las registradas por la entidad fiscalizada en su Estado del Ejercicio del Presupuesto y Auxiliares Presupuestales; asimismo, comprobar que los registros presupuestarios y contables de los recursos asignados a las TIC cumplan con la normativa aplicable, y verificar la integración del Gasto de TIC.
3. Analizar los contratos de servicios, anexos y convenios modificatorios para confirmar la utilidad de las contrataciones, así como evaluar las adquisiciones de bienes y servicios de TIC para dictaminar su eficiencia, eficacia, economía y competitividad en el mercado.
4. Verificar que los procedimientos de adjudicación y los contratos formalizados se dieron en las mejores condiciones para el Estado conforme a las leyes y reglamentos en materia de adquisiciones, y constatar que las erogaciones por procesos de adjudicación para la adquisición de bienes y servicios se registraron contablemente.
5. Comprobar que los pagos realizados por los trabajos contratados están debidamente soportados, cuentan con controles idóneos para su fiscalización y correspondan a trabajos efectivamente devengados que justifican las facturas pagadas, así como la verificación de la autenticidad de los comprobantes fiscales proporcionados a la entidad por los proveedores.
6. Evaluar el nivel de gestión que corresponde a los procesos relacionados con la dirección, el control y la administración de riesgos en materia de tecnologías de la información y comunicaciones (TIC).
7. Revisar la gestión de los procesos relacionados con la administración de proyectos, administración de procesos, administración de recursos y administración de servicios, para

identificar las actividades que permiten la óptima gestión de recursos, su correcta aplicación y verificación, así como de la mejora de los procesos en la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (UTIC).

8. 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 de la UTIC, planes de recuperación de desastres, y análisis de impacto al negocio.

9. Diagnóstico de las funciones sustantivas y administrativas de las TIC que la entidad fiscalizada realizó; comprobar el cumplimiento de los programas institucionales y sectoriales con las estrategias de los proyectos, y verificar que los programas de optimización, sistematización y digitalización de los procesos administrativos están alineados con la Estrategia Digital Nacional.

Áreas Revisadas

Las direcciones de Informática; Servicios Bancarios Fronterizos; Recursos Materiales, Subdirección de tecnologías y seguridad informática, Gerencia de Planeación Informática y el departamento 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: Artículo 134;
2. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público: Artículo 55;
3. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: Disposiciones de Carácter General Aplicables a Instituciones de Crédito, artículo 154, numeral III inciso b), numeral 3;

Artículo 8 fracciones I, II de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos;

clausula Novena y Anexos A y B del contrato 001/2014;

clausula Novena y Anexos A y B del contrato 002/2014;

regla 3.5.1 Carácter General en materia de comercio exterior;

Proceso de Administración de proyectos (ADP) del Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información (MAAGTICSI);

ACUERDO que tiene por objeto emitir las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como establecer el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias, en los objetivos específicos del Proceso de Administración de la Seguridad de la Información (ASI) del MAAGTICSI, artículos 12 Incisos I y II, 13, 24, Artículo 27 Inciso II;

Objetivo específico 2 del II.a. Proceso de administración de servicios (ADS), mencionado en el Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información (MAAGTICSI);

MAAGTIC-SI publicado en el Diario Oficial de la Federación del 08 de Mayo de 2014, Factor Crítico 6 Inciso b) del APCT 4 del Proceso I.B. Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT);

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.