

**Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C.****Gastos de Operación del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros**

Auditoría Cumplimiento Financiero: 2017-2-06HJO-15-0102-2018

102-GB

***Criterios de Selección***

Monto, Antecedentes de Auditoría y Trascendencia.

***Objetivo***

Fiscalizar la gestión financiera de los gastos de operación del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, para constatar que se previeron, autorizaron, adjudicaron, ejercieron, comprobaron y registraron acorde a los montos aprobados, de conformidad con las disposiciones legales y normativas.

**Consideraciones para el seguimiento**

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

En tal virtud, las recomendaciones y acciones que se presentan en este informe individual de auditoría se encuentran sujetas al proceso de seguimiento, por lo que en razón de la información y consideraciones que en su caso proporcione la entidad fiscalizada, podrán confirmarse, solventarse, aclararse o modificarse.

***Alcance***

	EGRESOS
	Miles de Pesos
Universo Seleccionado	2,212,206.9
Muestra Auditada	1,459,483.7
Representatividad de la Muestra	66.0%

El universo de auditoría, por 2,212,206.9 miles de pesos, corresponde al importe total pagado en 2017 por los capítulos de gasto 2000 "Materiales y Suministros" y 3000 "Servicios Generales", por 10,519.2 miles de pesos y 2,201,687.7 miles de pesos, respectivamente.

Al respecto, se seleccionó para su revisión un importe por 1,459,483.7 miles de pesos, que equivale al 66.0% del universo, integrado como se muestra a continuación:

INTEGRACIÓN DEL UNIVERSO Y MUESTRA  
(Miles de pesos)

Capítulo	Universo	Muestra
2000 "Materiales y Suministros"	10,519.2	7,329.8
3000 "Servicios Generales"	2,201,687.7	1,452,153.9
Total 2000 y 3000	2,212,206.9	1,459,483.7

FUENTE: Base del Estado del Ejercicio Presupuestario al 31 de diciembre de 2017.

**Antecedentes**

El Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, Sociedad Nacional de Crédito (BANSEFI) es una institución de la banca de desarrollo que forma parte del Sistema Bancario Mexicano; es una entidad de la Administración Pública Federal, constituida como sociedad nacional de crédito, y en términos de su ley orgánica tiene tres mandatos fundamentales:

- a) Promover el ahorro, el financiamiento y la inversión entre la población que tiene acceso limitado a los servicios financieros por su condición socioeconómica o ubicación geográfica.
- b) Ofrecer instrumentos y servicios financieros entre los integrantes de sector antes mencionado.
- c) Canalizar apoyos financieros y técnicos necesarios para fomentar el hábito del ahorro y el sano desarrollo del sector.

Para cumplir con estos mandatos, BANSEFI cuenta con tres áreas de negocio: atención directa a la población; proveedor de servicios y apoyos a las entidades del Sector de Ahorro y Crédito Popular y Cooperativo, y distribuidor de Programas Gubernamentales.

De acuerdo con el Anuario Financiero de la Banca de México de 2011, BANSEFI contribuye a la dispersión de recursos de apoyos gubernamentales para el fortalecimiento, desarrollo y consolidación del Sector de Ahorro y Crédito Popular y Cooperativo, lo que promueve que las sociedades que lo integran se desarrollen, refuercen sus capacidades, aumenten sus ingresos y reduzcan sus costos, de manera que se amplíe la oferta de productos y servicios financieros, lo cual, a su vez, contribuye a la inclusión financiera de la población, en un entorno de mayor seguridad de todos los participantes asociados con programas gubernamentales, por medio de efectivo y abono en cuentas bancarias, de los programas PROSPERA, Adultos Mayores 70 y Más, y otros, a cargo de la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) del Gobierno de la República.

**Resultados**

**1. Estructura Orgánica**

Se constató que el 19 de diciembre de 2016, en la sesión ordinaria 104 del Consejo Directivo, se aprobó una modificación de la Estructura Orgánica del BANSEFI; asimismo, la entidad fiscalizada proporcionó el oficio 307-A.-0130, del 18 de enero de 2017, emitido por la Unidad de Política y Control Presupuestario de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), con el que comunicó el registro de la conversión antes mencionada; adicionalmente, evidenció que con el oficio SSFP/408/DGOR/0282/2017, del 17 de febrero de 2017, la

Dirección General de Organización y Remuneraciones de la Administración Pública Federal, de la Secretaría de la Función Pública (SFP) notificó el registro de la Estructura Orgánica y de los tabuladores; dicha estructura estuvo vigente del 1 de enero al 30 de abril de 2017.

Asimismo, se identificó que en las sesiones ordinarias 107 y 110 del Consejo Directivo, celebradas el 27 de abril y 13 de noviembre de 2017 respectivamente, se aprobaron dos modificaciones más a la Estructura Orgánica, consistentes en la conversión de 29 plazas (26 de nivel operativo y 3 de nivel de mando) para dar lugar a 6 plazas de mando (la primera) y la conversión de una plaza de mando de nivel N135 a nivel M145, para lo cual se cancelaron dos plazas de nivel operativo (la segunda). Estas modificaciones se autorizaron por la Unidad de Política y Control Presupuestario de la SHCP, y fueron registradas por la Dirección General de Organización y Remuneraciones de la Administración Pública Federal de la SFP.

## **2. Marco normativo**

BANSEFI, como una institución de la banca de desarrollo que forma parte del Sistema Bancario Mexicano, y en términos de su ley orgánica, de la Ley de Instituciones de Crédito y la Ley Federal de las Entidades Paraestatales, está sujeto a legislación específica. En este contexto, se comprobó que durante 2017, el BANSEFI contó con la normativa interna relativa a manuales, políticas, lineamientos y procedimientos que regularon sus operaciones, relacionadas con la presupuestación, programación y adjudicación de bienes y servicios, recepción, pago y registro contable y presupuestario; con el análisis de dicha normativa, se observó lo siguiente:

- La entidad fiscalizada no proporcionó evidencia de la difusión de las “Políticas y Bases Generales aplicables a los servicios que requiera BANSEFI para realizar las operaciones y servicios previstos en los artículos 46 y 47 de la Ley de Instituciones de Crédito”.
- Las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (POBALINES) no están actualizadas, toda vez que refieren áreas que no se corresponden con la Estructura Orgánica, vigente en 2017, como: la Dirección General Adjunta de Administración Corporativa, la Dirección de Administración y la Subdirección de Recursos Materiales.
- El apartado B) “Aspectos particulares aplicables durante los procedimientos de contratación, incluyendo la forma en que se deberán cumplir los términos y plazos a que hacen mención la LAASSP, y su respectivo Reglamento”, fracción I, párrafo tercero, de las POBALINES, establece que el BANSEFI contratará servicios de vigilancia para sucursales con gobiernos estatales y municipales, sin requerir que se acredite su capacidad técnica, material y humana, en contravención de la normativa.

Después de la Reunión de Trabajo de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, para establecer los mecanismos de atención de las recomendaciones, y por intervención de la Auditoría Superior de la Federación (ASF), la entidad fiscalizada acreditó la actualización, modificación y difusión de la normativa observada, por lo que la observación se considera solventada.

Adicionalmente, se constató que para el desarrollo de sus operaciones, el BANSEFI contó con el Manual General de Organización, aprobado el 17 de marzo de 2016, por el Consejo Directivo del BANSEFI, el cual se modificó el 27 de abril de 2017, con vigencia a partir del 1 de mayo de 2017, y se difundió en la página de Intranet del BANSEFI.

### 3. Presupuesto

Se constató que para el ejercicio fiscal 2017, el BANSEFI tuvo un presupuesto autorizado de 3,605,947.1 miles de pesos, de los cuales 3,466,761.5 miles de pesos (96.1%) corresponden a gasto corriente, y 139,185.6 miles de pesos (3.9%), a gasto de inversión; asimismo, se constató que se registraron tres adecuaciones presupuestarias, dos no afectaron las asignaciones globales ni el gasto programado, en tanto que la adecuación 2017-6-HJO-26, del 23 de agosto de 2017, generó una reducción, por 125,172.4 miles de pesos, por lo que el presupuesto modificado fue de 3,480,774.7 miles de pesos. Asimismo, el presupuesto pagado fue de 2,923,409.9 miles de pesos, es decir, BANSEFI obtuvo una economía, reportada en la Cuenta Pública 2017, por 557,364.8 miles de pesos, como se muestra a continuación:

#### PRESUPUESTO DE BANSEFI PARA 2017

(Miles de pesos)

Concepto	Original	Adecuación	Adecuación	Adecuación	Modificado	Pagado	Diferencia
		2017-6-HJO-10 18/05/2017	2017-6-HJO-13 12/06/2017	2017-6-HJO-26 23/08/2017			
Servicios Personales	711,584.6	-	-	-14,510.6	697,074.0	625,674.8	71,399.2
Gastos de Operación	2,671,151.1	-32,640.4	58,264.2	-98,076.8	2,598,698.1	2,154,560.7	444,137.4
Subsidios gastos corrientes	38,510.0	-	20,688.5	1,112.3	60,310.8	60,310.8	-
Otras Erogaciones	45,515.8	-	-	-	45,515.8	36,093.7	9,422.1
Bienes Muebles e Inmuebles	795.7	32,640.4	37,747.5	-13,525.7	57,657.9	25,251.8	32,406.1
Subsidios de Capital	138,389.9	-	-116,700.2	-171.6	21,518.1	21,518.1	-
Gasto Total	3,605,947.1	-	-	-125,172.4	3,480,774.7	2,923,409.9	557,364.8

FUENTE: Oficio 307-A.-4769 del 14 de diciembre de 2016 de la Secretaría de Egresos de la SHCP, modificaciones presupuestarias del MAPE y Estado Analítico del ejercicio del presupuesto de egresos.

Lo anterior se realizó de conformidad con la normativa.

### 4. Procedimientos de contratación por Licitación Pública e Invitación a Cuando Menos Tres Personas

Con el análisis de los expedientes de los procedimientos de adjudicación por Licitación Pública Nacional Electrónica LA-006HJO001-E21-2017 y LA-006HJO001-E66-2017, y de Invitación a Cuando Menos Tres Personas Electrónica de carácter Nacional IA-006HJO001-E128-2017, se comprobó que antes de emitir la convocatoria, la entidad fiscalizada elaboró la requisición de bienes y servicios, acreditó contar con suficiencia presupuestaria y realizó las investigaciones de mercado; asimismo, se comprobó que de dichos procedimientos de adjudicación se formalizaron cuatro contratos, por un importe pagado de 9,873.8 miles de pesos, como se muestra a continuación:

PROCESOS DE LICITACIÓN E INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS  
(Miles de pesos)

Proceso	Objeto de la Licitación	Contrato	Importe	Importe pagado
LA-006HJO001-E21-2017	Contratación de los Servicios de Recuperación de Cartera a través de Gestiones de Cobranza Extrajudicial	DJN-SCOF-2C.19-06-2017-044	En función de los servicios prestados	1,469.7
LA-006HJO001-E66-2017	Contratación de Servicio de vigilancia Intramuros, fijo en turnos de 12 Horas y discontinuo en turnos de 24x24 Horas , en sucursales de BANSEFI en la República Mexicana	DJN-SCOF-2C.19-06-2017-057	En función de los servicios prestados	77.2
LA-006HJO001-E66-2017	Contratación de Servicio de vigilancia Intramuros, fijo en Turnos de 12 Horas y discontinuo en turnos de 24x24 Horas , en sucursales de BANSEFI en la República Mexicana	DJN-SCOF-2C.19-06-2017-058	En función de los servicios prestados	6,263.9
IA-006HJO001-E128-2017	Servicio de Mantenimiento para comedor de Dirección General, Baños Generales en Primer Piso Edificio Corporativo, Terraza Privado Dirección General, Edificio Anexo y Mantenimiento y Limpieza de la Escalera Principal de Acceso al Edificio Anexo.	DJN-SCOF-2C.19-06-2017-111	2,063.00	2,063.0
			Total	9,873.8

FUENTE: Expedientes de procedimientos de contratación por Licitación Pública e Invitación a Cuando Menos Tres Personas.

Al respecto, se verificó que las convocatorias contienen los datos establecidos en la normativa; además, se constató que se publicaron en CompraNet y el resumen en el Diario Oficial de la Federación (DOF); asimismo, se comprobó que los actos correspondientes a la presentación y apertura de proposiciones se realizaron conforme a las fechas establecidas en las convocatorias, y que la entidad fiscalizada realizó la evaluación técnica y económica, conforme al criterio publicado en la convocatoria y se emitieron las actas de fallo, conforme a lo establecido en las convocatorias.

##### 5. Contratación de servicio fraccionada

Con el análisis del procedimiento de contratación por Invitación a Cuando Menos Tres Personas Electrónica IA-006HJO001-E128-2017 realizado en 2017, para el “servicio de mantenimiento para comedor de Dirección General, baños generales en primer piso edificio corporativo, terraza, privado Dirección General, edificio anexo y mantenimiento y limpieza de la escalera principal de acceso al edificio anexo”, y el IA-006HJO001-E236-2017, para el “servicio de mantenimiento y conservación menor al inmueble que consiste en la colocación de piso de porcelanato en el edificio principal y edificio anexo del corporativo BANSEFI”, de los que se derivó la formalización de los contratos DJN-SCOF-2C.19-06-2017-111 y DJN-SCOF-2C.19-06-2017-173, por un total de 5,334.0 miles de pesos (más IVA); se comprobó que ambos se formalizaron con la misma empresa.

Se constató que los dos servicios fueron solicitados por la Gerencia de Administración Inmobiliaria del BANSEFI; se trató de servicios de mantenimiento y fueron adjudicados a la misma empresa, por lo que conforme a lo dispuesto en la LAASSP, se considera que existe fraccionamiento de las operaciones.

Después de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, la entidad fiscalizada acreditó que la segunda contratación se debió a la recomendación del 20 de octubre del 2017, de la Gerencia de Servicio Médico, que notificó que las enfermedades respiratorias eran provocadas por las alfombras en el corporativo de BANSEFI, por lo que sugirió retirarlas, con el fin de disminuir la incidencia de padecimientos alérgicos del tracto respiratorio y sus complicaciones, con lo que además se disminuiría el ausentismo, por lo que se celebró el contrato para retirarlas. En este sentido, la entidad fiscalizada señaló que, considerando la temporalidad de ambas contrataciones, no fue posible prever su consolidación, ya que el segundo procedimiento se derivó de una causa de fuerza mayor, por lo que la observación se considera aclarada.

## 6. Adjudicaciones por el artículo 1 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios

Se constató que en 2017, BANSEFI adjudicó siete contratos con fundamento en el artículo 1 de la LAASSP, como se muestra a continuación:

CONTRATOS ADJUDICADOS POR ARTÍCULO 1 DE LA LAASSP					
(Miles de pesos)					
No.	Objeto del Contrato	Contrato	Proveedor	Importe Contractual	Importe pagado
1	Adquisición de formatos impresos	DJN-SCOF-2C.19-06-2017-112	Talleres Gráficos de México, S.A. de C.V.	6,888.6	3,288.4
2	Servicio de vigilancia	DJN-SCOF-2C.19-06-2017-066	Instituto de la Policía Auxiliar de Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz de Ignacio de La Llave	En función de los servicios prestados	31,133.8
3	Servicio de vigilancia	17020	Cuerpo de Vigilancia Auxiliar y Urbana del Estado de México	En función de los servicios prestados	416.2
4	Servicio de vigilancia	DJN-SCOF-2C.19-06-2017-067	Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana (Puebla)	En función de los servicios prestados	24,606.9
5	Servicio de vigilancia	DJN-SCOF-2C.19-06-2017-096	Policía Bancaria e Industrial de la Ciudad de México	En función de los servicios prestados	3,009.9
6	Servicio de vigilancia	DJN-SCOF-2C.19-06-2017-065	Policía Auxiliar del Estado de Michoacán	En función de los servicios prestados	2,422.5
7	Servicio de la agencia de noticias (NOTIMEX)	DJN-SCOF-2C.19-06-2017-063	Notimex, Agencia de Noticias del Estado Mexicano	1,466.5	422.3
				Total	65,300.0

FUENTE: Expedientes de procedimientos de excepción a la Licitación Pública adjudicados por artículo 1 LAASSP.

Al respecto, se determinó que sólo en dos casos las empresas presentaron un manifiesto de contar con la capacidad técnica, material y humana para el cumplimiento del contrato, sin acreditar sus argumentaciones. De los cinco restantes, por los que la entidad fiscalizada pagó 61,589.3 miles de pesos, no proporcionó evidencia de haber solicitado a las dependencias o entidades que fungirían como prestadores de servicios, la documentación con la que acreditaran que contaban con la capacidad técnica, material y humana para la realización del objeto del contrato, en incumplimiento de la normativa.

Después de la Reunión de Trabajo de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, para establecer los mecanismos de atención de las recomendaciones, la entidad fiscalizada remitió una nota informativa de la Gerencia de Adquisiciones y evidencia de la modificación y aprobación de las “Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo” (POBALINES), en las que se establece que BANSEFI deberá solicitar a la dependencia o entidad que funja como proveedor, los documentos en los que conste fehacientemente su capacidad para cumplir con las obligaciones establecidas en los contratos; asimismo, presentó evidencia documental de un procedimiento realizado en 2018, para la adquisición de formatos impresos adjudicado con fundamento en el artículo 1 de la LAASSP, a los Talleres Gráficos de México, quien presentó su “currículum vitae”, en el que incluye la relación de sus instalaciones, equipo y maquinaria, sistemas de control y calidad, relación de clientes, plantilla laboral y descripción de los servicios que ofrece; además, en el contrato se incluyó una cláusula en la que se establece que los trabajos no pueden ser subcontratados; por todo lo anterior, la acción preventiva se considera atendida; sin embargo, por las omisiones del ejercicio 2017, se promueven las acciones respectivas.

**2017-9-06HJO-15-0102-08-001 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

La Auditoría Superior de la Federación emite la Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria para que el Órgano Interno de Control en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., o su equivalente realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente por las irregularidades de los servidores públicos que en su gestión no solicitaron a cinco entidades, que fungieron como prestadores de servicios, la documentación con la que se acreditara que contaban con la capacidad técnica, material y humana, para el cumplimiento del contrato.

**7. Otros procedimientos de adjudicación**

Además de los procesos de contratación antes mencionados, en 2017 BANSEFI adquirió bienes y contrató servicios, mediante los siguientes procedimientos:

- a) Dos contratos con fundamento en lo establecido en el artículo 41, fracciones III y V de la LAASSP:

PROCEDIMIENTOS DE EXCEPCIÓN A LA LICITACIÓN PÚBLICA ARTÍCULO 41 DE LA LAASSP  
(Miles de pesos)

No.	Objeto del Contrato	Contrato	Fundamento	Importe Contractual	Importe pagado
1	Arrendamiento de unidades para el parque vehicular de BANSEFI.	DJN-SCOF-2C.19-06-2017-038	Art. 41 frac. III	8,255.1	5,173.3
2	Impresión de formatos para el programa PROSPERA (F-26) y papel blanco con suaje especial para el programa de Pensión a Adultos Mayores.	DJN-SCOF-2C.19-06-2017-095	Art. 41 frac. V	633.8	633.8
				Total	5,807.1

FUENTE: Expedientes de procedimientos de excepción a la Licitación Pública adjudicados por artículo 41 de la LAASSP.

De lo anterior, se constató que ambos casos se presentaron para la aprobación del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de BANSEFI (CAAS), con el dictamen de justificación firmado por el titular del área requirente. En el caso del servicio de arrendamiento de unidades para el parque vehicular, se comprobó que BANSEFI tomó como referencia un contrato vigente adjudicado por la Secretaría de Desarrollo Social, mediante licitación pública, previa aceptación del proveedor de otorgar los servicios en igualdad de condiciones en cuanto a precio, característica y calidad, y respecto del contrato formalizado para la impresión de formatos (recibo de pago del programa Prospera F-26), en el dictamen para la contratación por adjudicación directa, se precisó y justificó que por el incremento en la entrega de los apoyos, dichos formatos se agotaron, por lo que se tuvo la necesidad de realizar con urgencia la compra para la operación del bimestre mayo-junio de 2017.

b) Cinco contratos, con fundamento en el artículo 42 de la LAASSP.

CONTRATACIONES POR ARTÍCULO 42 DE LA LAASSP  
(Miles de pesos)

No.	Objeto del Contrato	Contrato	Importe Contractual	Importe pagado
1	Adquisición de cintas y tarjetas para la expedición de credenciales para el personal de BANSEFI, jubilados y pensionados.	DJN-SCOF-2C.19-06-2017-125	252.2	252.2
2	Adquisición de papelería personalizada, como son tarjetas de presentación, tarjetas de atentos saludos, tarjetas media carta, hojas membretadas, sobres, sellos de goma tradicional y auto entintables.	17043	198.8	192.3
3	Mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos de aire acondicionado, subestaciones, transformadores, tableros de media y baja tensión, plantas de emergencia, sistema de fuerza interrumpida (ups), sistema hidroneumático, sistema contra incendio, red hidráulica, instalaciones hidro sanitarias y eléctricas.	DJN-SCOF-2C.19-06-2017-099	2,453.3	2,144.1
4	Servicio de guarda, custodia y administración de archivo de concentración.	DJN-SCOF-2C.19-06-2017-055	2,734.1	1,167.0
5	Servicio de BROKERAGE.	DJN-SCOF-2C.19-06-2017-041	1,400.0	464.3
			Total	4,219.9

FUENTE: Expedientes de procedimientos adjudicados por artículo 42 de la LAASSP.

Al respecto, se comprobó que contó con la requisición del bien o servicio, asimismo, acreditó tener suficiencia presupuestaria, con la justificación y se notificó al proveedor o prestador de servicios la adjudicación, de conformidad con la normativa; además, se constató que el procedimiento para la adjudicación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de



los equipos de aire acondicionado, se derivó de una Invitación a Cuando Menos Tres Personas declarada desierta, se procedió a su contratación de manera directa, y del servicio de guarda, custodia y administración de archivo de concentración, la entidad fiscalizada acreditó contar con la autorización de la Dirección de Administración, para realizar el procedimiento de adjudicación directa, conforme lo establece la normativa.

- c) Por último, se constató que conforme lo prevé la normativa, BANSEFI podrá adjudicar contratos sin sujetarse a la LAASSP, cuando se trate de operaciones específicas de la Banca; por lo anterior, para efectos de la revisión se seleccionaron dos contratos, como se muestra a continuación:

ADJUDICACIONES POR ARTÍCULO 30 DE LA LEY DE INSTITUCIONES DE CRÉDITO

(Miles de pesos)

No.	Objeto del Contrato	Contrato	Importe Contractual	Importe pagado
1	Servicios de calificadora de riesgo de contraparte	DJN-SCOF-2C.19-06-2017-121	400.0	400.0
2	Servicios de mejora de procedimientos de acceso a los productos Financieros de BANSEFI PROIIF	DJN-SCOF-2C.19-06-2017-093	31,987.0	17,624.0
			Total	18,024.0

FUENTE: Adjudicaciones por artículo 30 de la Ley de Instituciones de Crédito.

Al respecto, se verificó que cumplieron con la normativa. Además de todos los procedimientos de adjudicación antes mencionados, se constató que la entidad fiscalizada realizó las investigaciones de mercado correspondientes, conforme a la normativa.

## 8. Pedidos que rebasan 300 veces la Unidad de Medida y Actualización

Se constató que en 2017, BANSEFI formalizó 87 pedidos para la contratación de servicios relacionados con suscripción a periódicos, seguridad y vigilancia intramuros, publicaciones en periódicos, telefonía celular, radiolocalización, mantenimiento, adquisición de papelería y material eléctrico, entre otros, de los cuales se observó que 32 pedidos debieron formalizarse como contratos, ya que el monto contratado excede lo autorizado en el reglamento de la LAASSP, que establece que las contrataciones iguales y superiores al equivalente a trescientas veces el salario mínimo general diario vigente [actualmente Unidad de Medida y Actualización(UMA)] deberán formalizarse mediante contratos, por lo que, considerando que en 2017 el monto de la UMA fue de 75.49 pesos, el monto máximo para formalizar pedidos fue de 22.6 miles de pesos; además, en tres casos (pedidos 16828, 16964 y 16950) los montos superaron el límite para realizar adjudicaciones directas (474.0 miles de pesos).

A continuación, se muestran los pedidos que excedieron el monto máximo autorizado:

PEDIDOS FORMALIZADOS CON MONTOS SUPERIORES A LAS  
300 UMA  
(Miles de pesos)

Consec.	Pedido	Importe	Consec.	Pedido	Importe
1	16828	568.8	17	17043	198.8
2	16964	502.4	18	17002	193.5
3	16950	478.6	19	16901	130.0
4	16934	474.0	20	17019	129.0
5	16997	470.0	21	17000	106.8
6	16930	470.0	22	16962	101.4
7	16977	470.0	23	17032	98.1
8	16915	450.0	24	16929	96.0
9	16914	450.0	25	16928	87.3
10	17006	425.0	26	16963	66.1
11	16908	413.3	27	16900	54.0
12	16748	350.0	28	17226	24.0
13	16596	341.2	29	17290	23.9
14	16747	330.0	30	17244	23.7
15	16945	296.2	31	17303	23.5
16	17042	248.0	32	17286	22.9

FUENTE: Pedidos formalizados en 2017.

Adicionalmente, se identificó que en seis pedidos no se estableció el monto contratado, ya que dependía de los servicios prestados, y en dos de ellos, durante 2017, se realizaron pagos superiores al monto establecido de 300 UMA, conforme a lo siguiente:

PEDIDOS CON IMPORTE PAGADO EN 2017 MAYOR A 300 UMA  
(Miles de pesos)

No.	Número de Pedido	Prestador del Servicio	Monto	Importe pagado en 2017
1	17020	Cuerpo de Vigilancia Auxiliar y Urbana del Estado de México	De conformidad con los servicios prestados	416.2
2	17017	Ayuntamiento de Comondú, B.C.S.	De conformidad con los servicios prestados	93.2

FUENTE: Pedidos formalizados en 2017 e integración de pagos realizados en 2017.

Después de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, la entidad fiscalizada remitió una nota informativa en la cual señaló que los pedidos formalizados cumplen con los requisitos establecidos en la normativa y proporcionó un

ejemplo; sin embargo, con su análisis se determinó que no se cumplen todos los requerimientos, por lo que la observación continúa.

**2017-9-06HJO-15-0102-08-002 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

La Auditoría Superior de la Federación emite la Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria para que el Órgano Interno de Control en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., o su equivalente realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente por las irregularidades de los servidores públicos que en su gestión suscribieron 34 pedidos, que debieron formalizarse como contratos, ya que el monto contratado excede lo autorizado en la normativa; además, en tres casos (pedidos 16828, 16964 y 16950) los montos superaron el límite para realizar adjudicaciones directas (474.0 miles de pesos).

**9. Adquisición de Materiales y Suministros (Capítulo 2000)**

Se revisó el cumplimiento de los términos establecidos en cuatro contratos y dos pedidos vigentes en 2017, para la adquisición de materiales y suministros, con cargo en el capítulo de gasto 2000, así como de una erogación sin contrato: al respecto, se constató lo siguiente:

- De los cuatro contratos para la adquisición de papelería, formatos impresos, y cintas y tarjetas para la expedición de credenciales, se comprobó que la entidad fiscalizada envió a las empresas adjudicadas los archivos electrónicos con las especificaciones de los bienes adquiridos, de los cuales se estableció que los proveedores remitirían a BANSEFI muestras para su visto bueno y proceder a su fabricación; de lo anterior, se verificó que dichas muestras se entregaron en los plazos convenidos y se realizaron las pruebas de calidad respectivas; además, conforme se estableció en los contratos, el servidor público designado como responsable de administrar y verificar el cumplimiento del contrato, recibió los bienes a satisfacción y en las fechas pactadas.
- De un pedido y una erogación sin contrato, relacionados con la suscripción al sistema de información de noticias para analizar mercados globales e instrumentos financieros, la entidad fiscalizada evidenció con capturas de pantalla su funcionamiento; además, acreditó que el usuario validó el correcto funcionamiento de los equipos y del sistema.
- En relación con la contratación del estudio, análisis, evaluación, dictaminación y vigilancia sobre la calidad crediticia de BANSEFI, la entidad fiscalizada acreditó la recepción del servicio con la publicación de la calificación crediticia del banco en el portal de internet del proveedor.

**10. Recepción de Servicios (Capítulo 3000)**

Se revisó el cumplimiento de los términos establecidos en 34 contratos vigentes en 2017, por un monto de 1,444,068.0 miles de pesos, con cargo en el capítulo de gasto 3000; al respecto, se comprobó que en 14 casos, relacionados con la contratación de servicios de arrendamiento de equipo, de vehículos, servicios técnicos y profesionales, financieros, bancarios, de tecnologías de la información, entre otros, la entidad fiscalizada acreditó su recepción por medio de informes, bitácoras, órdenes de servicio atendidas, memorias descriptivas,

conciliaciones, calendarios de mantenimiento, etc., de acuerdo con lo pactado en cada uno de los contratos.

En otros seis contratos se identificaron inconsistencias en la recepción de los servicios, de los cuales, en cuatro casos, después de la reunión de trabajo de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, para establecer los mecanismos de atención de las recomendaciones, la entidad fiscalizada remitió la información y documentación faltante, con la que se acreditó su cumplimiento.

Sin embargo, en los dos casos restantes, no se proporcionó toda la información observada, como sigue:

- Del contrato DJN-SCOF-2C.19-06-2017-146 formalizado con la empresa TecnoCom, Telecomunicaciones y Energía, S.A., para los servicios tecnológicos de soporte y mantenimiento de la plataforma de medios electrónicos de pagos SIA-SAT MEBONE, por los que la entidad pagó 46,909.4 miles de pesos, no se proporcionó la licencia expedida por el fabricante que ampare la adquisición del software MEBONE, ni acreditó la capacitación técnica y operativa proporcionada al personal de BANSEFI, con las constancias de capacitación firmadas por los usuarios como se señala en el apartado D en la cláusula tercera del contrato. A la fecha de la auditoría (noviembre 2018) el módulo SIA PROSA corresponsal v1.0 no ha sido liberado en ambiente productivo, ya que existe dependencia de dicho proceso por parte de la Dirección General Adjunta de Banca Social, por lo cual el usuario final no ha podido utilizar y explotar dicha funcionalidad.
- Del contrato DJ-SCC-2C.19.06-2013-239 formalizado con la empresa Teléfonos de México, S.A.B. de C.V., para el servicio integral administrado de red privada virtual, telefonía IP y comunicaciones unificadas (CUAD) y servicio de telefonía tradicional, por los que la entidad pagó 15,234.7 miles de pesos, no acreditó la entrega del Informe del avance y de resultado de los servicios, que incluya evidencia de los servicios administrados de Red Privada Virtual, de telefonía IP y comunicaciones unificadas (CUAD) y de telefonía tradicional.

Por lo anterior, esta parte de la observación prevalece.

#### 2017-2-06HJO-15-0102-06-001 **Pliego de Observaciones**

Se presume un probable daño o perjuicio o ambos a la Hacienda Pública Federal (patrimonio de la entidad) por un monto de 46,909,369.09 pesos (cuarenta y seis millones novecientos nueve mil trescientos sesenta y nueve pesos 09/100 m.n.), por el pago de los servicios relacionados con el contrato DJN-SCOF-2C.19-06-2017-146, ya que no se cuenta con la documentación establecida para acreditar su debido cumplimiento, como la licencia expedida por el fabricante que ampare la adquisición del software MEBONE, ni las constancias que acrediten la capacitación técnica y operativa proporcionada al personal de BANSEFI, además de que a la fecha de la auditoría el módulo SIA PROSA corresponsal v1.0 aún no ha sido liberado en ambiente productivo.

#### 2017-2-06HJO-15-0102-06-002 **Pliego de Observaciones**

Se presume un probable daño o perjuicio o ambos a la Hacienda Pública Federal (patrimonio de la entidad) por un monto de 15,234,727.11 pesos (quince millones doscientos treinta y cuatro mil setecientos veintisiete pesos 11/100 m.n.), por el pago de los servicios

relacionados con el contrato DJ-SCC-2C.19.06-2013-239, sin contar con el Informe del avance y de resultado de los servicios, que incluya evidencia de los servicios administrados de Red Privada Virtual, de telefonía IP y comunicaciones unificadas (CUAD) y de telefonía tradicional.

### 11. Contratos de servicio de vigilancia

Con la revisión de 9 contratos vigentes en 2017, formalizados para el servicio de seguridad y vigilancia intramuros, y custodia de valores en sucursales, por la dispersión de recursos de los programas de apoyos federales “Desarrollo Humano Prospera” y “Adultos Mayores”, se constató que el BANSEFI realizó erogaciones, por 155,213.6 miles de pesos, como se muestra a continuación:

CONTRATOS DE SERVICIOS DE SEGURIDAD Y VIGILANCIA  
(Miles de pesos)

Consec.	Número de Contrato	Prestador del Servicio	Vigencia		Importe pagado en 2017	
			Inicio	Término		
1	DJ-SCC-6C.6.06-2016-143	Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz.	01-mar-16	31-mar-17	37,019.8	1)
2	DJ-SCC-6C.6.06-2016-144	Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana (Puebla).	01-mar-16	31-mar-17	23,003.9	1)
3	DJ-SCC-6C.6.06.-2016-145	Cuerpo de Vigilancia Auxiliar y Urbana del Estado de México.	01-mar-16	31-mar-17	11,822.4	1)
4	DJN-SCOF-2C.-19-06-2017-068	Cuerpo de Vigilancia Auxiliar y Urbana del Estado de México.	01-abr-17	28-feb-18	15,853.3	
5	DJN-SCOF-2C.-19-06-2017-066	Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz.	01-abr-17	31-mar-18	31,133.8	
6	DJN-SCOF-2C.-19-06-2017-067	Corporación Auxiliar de Policía de Protección Ciudadana (Puebla).	01-abr-17	31-mar-18	24,606.9	
7	DJN-SCOF-2C.-19-06-2017-096	Policía Bancaria e Industrial de la Ciudad de México.	01-may-17	31-mar-18	3,009.9	
8	DJN-SCOF-2C.19-06-2017-057	Empresa privada (Baja California Norte y Baja California Sur).	01-abr-17	15-feb-18	77.2	
	DJN-SCOF-2C.19-06-2017-058	Empresa privada (Chihuahua, Guerrero, Nuevo León, Oaxaca, Sinaloa y Sonora).	01-abr-17	15-feb-18	6,263.9	
9	DJN-SCOF-2C.19-06-2017-065	Policía Auxiliar del Estado de Michoacán.	01-abr-17	31-mar-18	2,422.5	
Total					155,213.6	

FUENTE: Relación de contratos y pedidos proporcionada por la entidad.

NOTAS: 1) Incluye pagos de servicios prestados en el ejercicio 2016.

2) El pago varía en función de las características del servicio prestado, tales como: servicio en sucursales o custodia en puntos de pago del programa prospera (principalmente en los estados de Veracruz y Puebla), número y tipo de elementos (custodio, chofer, elemento armado, etc.), turnos (12 X 12 hrs. o 24 X 24 hrs.), uso de patrullas, entre otros.

Asimismo, como parte del proceso de auditoría, y a fin de determinar la razonabilidad de las tarifas de seguridad contratadas por el BANSEFI, se compararon con las tarifas autorizadas por la SHCP, para el ejercicio 2017, al Servicio de Protección Federal, órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Gobernación (SG), al que, conforme a su reglamento, le corresponde la prestación de servicios de protección, custodia, vigilancia y seguridad de personas, bienes e instalaciones para las dependencias y entidades de la Administración

Pública Federal. Como resultado de este comparativo, se determinó que los costos establecidos en los contratos formalizados por BANSEFI son menores.

Además, para acreditar la prestación del servicio, y conforme se establece en los contratos, la entidad fiscalizada presentó oficios de solicitud de los servicios, registros de asistencia de los guardias (fatigas), con firma y nombre del responsable de la sucursal, hojas de registro de supervisión de los oficiales superiores, con la firma del responsable de la sucursal y sello, reportes de guardias y patrullas, y en su caso, de anomalías o asaltos.

## 12. Contrato de Outsourcing

De acuerdo con la justificación para la contratación por adjudicación directa de un consorcio de cuatro empresas, para los “servicios técnicos y administrativos de apoyo a tareas diversas que desarrolló BANSEFI a través de personal contratado por el proveedor”, se constató, de acuerdo con información histórica, disponible en CompraNet, que la entidad fiscalizada identificó que la Licitación Pública Nacional LA-006G1C003-N8-2015, publicada el 9 de abril de 2015, celebrada por el Banco Nacional de Obras y Servicios Públicos, S.N.C. (BANOBRAS), incluía el mismo tipo de servicios, por lo que, mediante un correo electrónico, del 18 de mayo de 2015, se solicitó una cotización a dichas empresas, a efecto de que manifestaran si estaban en posibilidad de otorgar los servicios prestados a BANOBRAS, en iguales condiciones de precio, características y calidad. Al respecto, mediante un escrito del 19 de mayo de 2015, la empresa aceptó la solicitud de BANSEFI.

Como resultado de lo anterior, el 15 de junio de 2015, BANSEFI formalizó el contrato plurianual DJC-SCC-6C.6.06-2015-162 con las empresas Consorcio Empresarial Adper, S.A de C.V., Global Intermex, S.A. de C.V., Intermex Comercializadora Internacional, S.A. de C.V., e Impulsora Quebec, S.A. de C.V., asignado por adjudicación directa, conforme a la LAASSP; sin embargo, como se describe en el resultado 13 “Outsourcing Corporativo” la entidad fiscalizada no cumplió con lo dispuesto en la normativa que dicta las disposiciones que las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal deben observar en la planeación, organización y administración de los recursos humanos.

El valor total del contrato se pactó en un monto mínimo de 579,177.4 miles de pesos y un máximo de 1,401,693.4 miles de pesos, integrado como se muestra a continuación:

CONTRATO DE OUTSOURCING			
(Miles de pesos)			
Año	Monto Mínimo	Monto Máximo	Ejercido 2017
2015	252,322.0	375,554.6	N.D.
2016	103,681.3	325,500.0	N.D.
2017	108,865.4	341,775.0	453,389.9
2018	114,308.7	358,863.8	N.D.
Total	579,177.4	1,401,693.4	453,389.9

FUENTE: Contrato DJC-SCC-6C.6.06-2015-162

NOTA: N.D.= Datos no disponibles para 2015, 2016 y 2018.

Al respecto, se identificó que el contrato estableció un monto máximo de pago para 2017 de 341,775.0 miles de pesos; no obstante, se identificó que el pago total fue de 453,389.9 miles de pesos, por lo que el pago excedió en 111,614.9 miles de pesos (32.7%). De lo anterior, mediante una nota informativa del 18 de junio de 2018, la entidad fiscalizada señaló que los montos establecidos en el contrato son únicamente enunciativos, sin que ello signifique una limitante del flujo de efectivo por ejercer en cada ejercicio fiscal; asimismo, indicó que de 2015 a 2017, se ejercieron 1,056,563.5 miles de pesos, por lo que aún está pendiente de ejercer un monto de 345,129.9 miles de pesos; asimismo, proporcionó la modificación presupuestaria de los recursos asignados a dicho contrato para 2017, a 472,947.7 miles de pesos.

Los puestos requeridos por el BANSEFI fueron los siguientes: coordinadores, soporte operativo, formalizador / enrolador, ensobretador / pagador, capacitador / facilitador y oficializador, y están estructurados por su tipo, como: foráneos, corporativo, asimilados, entre otros, con un presupuesto pagado, en 2017 de 453,389.9 miles de pesos, como se muestra a continuación:

PAGOS REALIZADOS EN BANSEFI POR EL CONTRATO DE OUTSOURCING (Miles de pesos)		
Tipo de Trabajadores	Total	%
Foráneos	227,146.2	50.1%
Corporativo	166,343.7	36.7%
Delegados	1,215.8	0.3%
Facilitadores Educación Financiera	66.4	0.0%
Capacitadores	242.4	0.1%
Asimilados:		
Corporativo	216.9	0.0%
Enroladores	31,894.1	7.0%
Facilitadores	6,952.8	1.5%
Oficializadores	3,858.6	0.9%
Fonden Enr-OFI	14,177.3	3.1%
FONDEN Facilitadores	1,275.7	0.3%
<b>Total</b>	<b>453,389.9</b>	<b>100.0%</b>

FUENTE: Bases de datos de las nóminas quincenales proporcionadas por BANSEFI.

En el ejercicio de recursos, por su importancia se seleccionó para su revisión, el cumplimiento de los servicios del personal foráneo y corporativo; las conclusiones respectivas se precisan en los resultados 13 “Outsourcing Corporativo”, y 14 “Outsourcing Foráneos”.

### 13. Outsourcing corporativo

Se constató que el personal que labora en el Corporativo de BANSEFI, a partir del segundo semestre de 2017, está clasificado en diferentes puestos, entre los que se encuentran los siguientes:

PUESTOS RELACIONADOS EN LAS BASES DE DATOS DE LAS NÓMINAS

Ejecutivo de Proyecto A, B y C	Asistente de Proyectos
Auxiliar administrativo	Auxiliar Analista A y B
Auxiliar de Apoyo	Contraloría Interna
Coordinador de Proyecto A, B y C	Coordinador
Especialista en Proyectos A, B y C	Ejecutivo de Apoyo A
Líder de Proyecto	Líder de Proyecto A, B y C
Profesional Dictaminador	Profesional Analista A, B y C
Profesional Ejecutivo A, B y C	Técnico en Proyectos A, B y C

FUENTE: Bases de datos de las Nóminas Quincenales

La función de este tipo de personal como lo refiere la entidad fiscalizada, es “Contribuir al desarrollo de los procedimientos que permitan alcanzar los objetivos institucionales a través de proporcionar servicios técnicos y administrativos de apoyo a funciones sustantivas y administrativas que contribuyan a la conformación de una oferta integral de productos y servicios financieros, fortalecer el crecimiento del sector de ahorro y crédito popular, a mejorar la distribución de mejoras sociales, a incrementar el acceso y uso de servicios financieros y a fortalecer la gestión administrativa y técnica de la institución”.

Al respecto, la entidad fiscalizada presentó los informes y entregables establecidos en la cláusula tercera del contrato, entre los que se encuentra el Informe de Trabajo, que consiste en un escrito de una página del Representante Legal del Consorcio formado por las empresas Consorcio Empresarial Adper, S.A de C.V., Global Intermex, S.A. de C.V., Intermex Comercializadora Internacional, S.A. de C.V., e Impulsora Quebec, S.A. de C.V., dirigido al Subdirector de Recursos Humanos del BANSEFI, en el cual le informa actividades administrativas generales del prestador de servicios, como mantener actualizada la base de contrataciones del personal, generar contratos, constancias, cartas y oficios laborales, finiquitos, liquidaciones, convenios de terminación anticipada del personal, entre otros.

Sin embargo, dicho informe no permite identificar las actividades específicas realizadas por cada trabajador, por lo que la entidad fiscalizada no justificó las erogaciones realizadas por el personal contratado por outsourcing, que laboró en el Edificio Corporativo del BANSEFI durante el ejercicio 2017, por 166,343.7 miles de pesos.

Adicionalmente, se identificó que el contrato plurianual DJC-SCC-6C.6.06-2015-162 establece que el prestador de Servicios se compromete a tener los controles de asistencia necesarios, a fin de garantizar al BANSEFI el cumplimiento del personal contratado. Al respecto, como parte del proceso de auditoría, se realizó una solicitud al prestador de servicios, quien remitió el control de asistencia quincenal que entrega al BANSEFI como evidencia de las incidencias del personal, en cuyo análisis se identificó que no se encuentran firmados, por lo cual no se tiene la certeza de que el personal contratado por Outsourcing, en el Edificio Corporativo del BANSEFI, cumplió efectivamente con la asistencia y menos con las actividades encomendadas por la entidad fiscalizada.

Asimismo, se identificó que la entidad fiscalizada no contó con un tabulador de puestos y percepciones netas en el que se incluyan referencias de capacidades, competencias, responsabilidades, habilidades y actividades que permitan identificar una evaluación de puestos. Al respecto, la entidad fiscalizada señaló que el contrato no establece la obligación para BANSEFI de contar con un tabulador de sueldos y salarios o un procedimiento para



determinar los montos por pagar. Asimismo, indicó que se llevó a cabo una búsqueda en los archivos y registros de la Dirección de Recursos Humanos, sin que se encontrara antecedente alguno, relativo a la existencia de un procedimiento que permita establecer los sueldos y salarios de los prestadores de servicio. Sin embargo, el numeral 5.2 del Anexo A “Anexo Técnico” del contrato establece que “Para la prestación del servicio BANSEFI entregará al proveedor un tabulador de puesto y Percepciones Netas mismo que será enunciativo y no limitativo”.

Además, como consecuencia de la falta de un tabulador de puestos y percepciones, y como resultado del análisis de la información proporcionada por la entidad fiscalizada, incluidas las nóminas quincenales pagadas al personal de outsourcing y las entrevistas aplicadas a dicho personal, se identificó un trabajador cuyo sueldo mensual (83.3 miles de pesos) es mayor que el de su superior jerárquico (47.1 miles de pesos).

Por otra parte, cada área solicita personas específicas y designa de manera discrecional los sueldos y salarios para cada uno de ellos, lo que generó discrepancias en las percepciones de un mismo puesto, que alcanzan hasta 101.5 miles de pesos, como se muestra a continuación:

VARIACIONES DE SUELDOS NETOS MENSUALES DEL PERSONAL CONTRATADO POR OUTSOURCING  
(Cifras en pesos)

Puesto	Sueldos Mínimos	Sueldos Intermedios			Sueldos Máximo	Variación Máximo-Mínimo
Coordinador de proyecto C	16,111.00	35,000.00	65,000.00	70,000.00	105,000.00	88,889.00
Ejecutivo de proyecto A	4,350.00	15,000.00	25,000.00	30,000.00	85,000.00	80,650.00
Ejecutivo de proyecto B	3,500.00	15,000.00	35,000.00	40,000.00	105,000.00	101,500.00
Líder de proyecto A	5,000.00	20,000.00	30,000.00	80,000.00	106,000.00	101,000.00
Líder de proyecto C	9,000.00	30,000.00	32,500.00	40,000.00	107,000.00	98,000.00
Profesional analista A	9,333.33	10,000.00	20,000.00	23,000.00	80,000.00	70,666.67

FUENTE: Bases de datos de las nóminas proporcionadas por BANSEFI.

NOTA: Las variaciones en sueldos netos incluidas en este cuadro son enunciativos (a manera de ejemplo). Existen más variaciones no incluidas en este cuadro.

Al respecto, la entidad fiscalizada indicó que a partir del segundo semestre de 2017, con la finalidad de contar con criterios técnico funcionales, homogéneos y unificados, que sustentaran los montos salariales asignados, se elaboró un “Catálogo de Roles, Grupos y Actividad Genérica”, para prestadores de Servicios por Outsourcing, que contiene las denominaciones de los roles específicos y un registro interno de sueldos, que permite monitorear el monto erogado de manera mensual; sin embargo, la entidad fiscalizada no acreditó documentalmente las acciones implementadas para modificar los sueldos y salarios pagados dentro de un mismo rol.

Por último, se señala que como parte de los procedimientos de auditoría, como muestra, se aplicaron entrevistas de trabajo a 22 personas contratadas por outsourcing para actividades en el Edificio Corporativo, las cuales fueron seleccionadas considerando el monto de sus percepciones, que difieren de otras personas con el mismo rol; al respecto, los trabajadores manifestaron realizar, entre otras, las actividades siguientes:

- Asesorías jurídicas, administrativas, fiduciarias, entre otras.
- Elaboración de informes y propuestas estratégicas.
- Elaboración de actas y acuerdos de la Dirección General.
- Revisar la normativa aplicable al BANSEFI, que emiten la Comisión Nacional Bancaria y de Valores y el Banco de México.
- Apoyar en la revisión de convocatorias, revisión y elaboración de contratos.
- Apoyo en la atención de Órganos Fiscalizadores y auditorías.
- Seguimiento de observaciones, revisión de documentación, control de gestión y análisis y generación de estrategias.
- Coadyuvar en la apertura internacional de BANSEFI hacia diversos países (relaciones bilaterales).

Aunado a lo anterior, de acuerdo con el artículo 15-A de la Ley Federal del Trabajo: “El trabajo en el régimen de subcontratación es aquel por medio del cual un patrón denominado contratista ejecuta obras o presta servicios con sus trabajadores bajo su dependencia, a favor de un contratante, persona física o moral, la cual fija las tareas del contratista y lo supervisa en el desarrollo de los servicios o la ejecución de las obras contratadas.”

Asimismo, de acuerdo con el citado artículo, este tipo de trabajo debe cumplir las condiciones siguientes:

- a) “No podrá abarcar la totalidad de las actividades, iguales o similares en su totalidad, que se desarrollen en el centro de trabajo.”
- b) “Deberá justificarse por su carácter especializado.”
- c) “No podrá comprender tareas iguales o similares a las que realizan el resto de los trabajadores al servicio del contratante.”

Por lo anterior, considerando que los trabajos de outsourcing incluyen actividades iguales o similares a las que realizada el personal de estructura del BANSEFI, no se justifica la contratación de personal que laboró en las instalaciones del Edificio Corporativo de la entidad fiscalizada, además de que no cumplió con lo dispuesto en la normativa, que dicta las disposiciones que las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal deben observar en la planeación, organización y administración de los recursos humanos. No es el caso del personal foráneo que realiza actividades operativas.

Como ya se precisó, la entidad fiscalizada no presentó evidencia documental de las actividades realizadas por el personal contratado por outsourcing durante 2017, por el que pagó 166,343.7 miles de pesos, sin acreditar su prestación o ejecución, por lo que no se encuentra justificado.

Después de la reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, la entidad fiscalizada remitió nota informativa, del 26 de noviembre de 2018, en la cual señaló que en la sesión 109 de su Consejo Directivo, del 28 de julio de 2017, se conformó un grupo de trabajo integrado, entre otros, por el Comisario Propietario y suplente del sector Hacienda

de la SFP, Consejeros Independientes, un Representante del Banco de México, expertos en Recursos Humanos y personal del BANSEFI, cuya finalidad fue analizar el contrato de outsourcing y diseñar lineamientos específicos para la aplicación de este tipo de servicios. Como resultado de las labores de este grupo de trabajo, se implementaron diversos mecanismos de control interno para la administración del contrato de outsourcing, entre los que se encuentran los siguientes:

- El 18 de diciembre de 2017, en una reunión del grupo de trabajo, se presentó el catálogo de roles y perfiles de ocupación y un tabulador de sueldos; sin embargo, el BANSEFI no proporcionó evidencia de su autorización por algún órgano colegiado, ni de los mecanismos para determinar los montos mínimos y máximos para cada nivel, además de que no se acreditó su implementación y difusión.
- Lineamientos de outsourcing para considerar en un solo contrato, presentados al Consejo Directivo del BANSEFI en su sesión 116 del 24 de julio de 2018, los cuales serán aplicables en caso de que se formalice un nuevo contrato de outsourcing.

Aunado a lo anterior, la entidad fiscalizada remitió oficios, documentos denominados "Atentas Notas", y correos electrónicos de la liberación de las pre-nóminas del ejercicio 2017, donde cada área señala que los servicios se recibieron a entera satisfacción; sin embargo, los documentos proporcionados no refieren las actividades realizadas por el personal de outsourcing, por lo que no se acreditó la recepción de los servicios prestados en el Corporativo durante 2017, por 166,343.7 miles de pesos. Adicionalmente, en la revisión de los documentos, se observaron inconsistencias, tales como:

- En los meses de enero y febrero, la liberación de la pre-nómina se realizó mediante un documento global denominado "Atenta Nota", el cual incluye la totalidad de los trabajadores.
- En tres quincenas (dos de enero y una de febrero), la "Atenta Nota" está dirigida de la Gerencia de Remuneraciones y Prestaciones, hacia la Subdirección de Recursos Humanos, en tanto que la correspondiente a la segunda quincena de febrero, el origen y destino de la nota están invertidos; es decir, de la Subdirección de Recursos Humanos a la Gerencia de Remuneraciones y Prestaciones.
- En la primera quincena de marzo, la liberación de la pre-nómina, se realizó indistintamente mediante correo electrónico u oficio enviado por cada área del BANSEFI a la Gerencia de Remuneraciones y Prestaciones.

Por lo anterior, la observación continúa.

#### 2017-2-06HJO-15-0102-01-001 **Recomendación**

Para que el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C. fortalezca los mecanismos de control y supervisión que agilicen la autorización, implementación y difusión de un tabulador de sueldos y salarios para el personal contratado por outsourcing, a fin de contar con parámetros bien definidos para la contratación en cada nivel; asimismo, revise los sueldos y salarios de cada trabajador, y en su caso, realice las modificaciones respectivas, con base en dicho tabulador, a fin de contar con sueldos homogéneos y unificados.

**2017-2-06HJO-15-0102-01-002 Recomendación**

Para que el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., implemente mecanismos de control y supervisión, para que los contratos atiendan la normativa e incluyan de manera precisa, completa y específica, el contenido y alcance de las obligaciones recíprocas de los contratantes, los entregables de los servicios prestados, y la supervisión de los mismos, a fin de comprobar fehacientemente su recepción y contar con información suficiente que acredite la calidad, cantidad, especialidad, conocimiento y capacidad del personal contratado.

**2017-2-06HJO-15-0102-01-003 Recomendación**

Para que el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., implemente mecanismos de control y supervisión para que evite contratar personal por outsourcing para realizar actividades sustantivas de la institución.

**2017-2-06HJO-15-0102-06-003 Pliego de Observaciones**

Se presume un probable daño o perjuicio o ambos a la Hacienda Pública Federal (patrimonio de la entidad) por un monto de 166,343,724.84 pesos ( ciento sesenta y seis millones trescientos cuarenta y tres mil setecientos veinticuatro pesos 84/100 m.n. ), por la falta de la documentación que acredite la recepción de los servicios de outsourcing en su Edificio Corporativo, durante el ejercicio 2017.

**14. Outsourcing foráneos**

Conforme a la información proporcionada por la entidad fiscalizada, el personal foráneo contratado por outsourcing, se encarga principalmente de apoyar a BANSEFI en la distribución de los apoyos económicos por los programas gubernamentales, y tiene los siguientes roles y funciones:

- Coordinador: supervisa las funciones de las personas que fungen como ensobretadores / pagadores, y realiza el soporte operativo en los programas gubernamentales.
- Soporte operativo: brinda apoyo operativo al coordinador para la supervisión y organización de las funciones de las personas que fungen como ensobretadores / pagadores y soporte operativo en los programas gubernamentales.
- Formalizador /enrolador: formaliza contratos y entrega medios electrónicos de pago para la distribución de apoyos gubernamentales.
- Ensobretador / Pagador: realiza labores de ensobretado de efectivo de apoyos gubernamentales y los entrega a los beneficiarios de dichos programas.
- Facilitador: imparte pláticas o cursos frente a un grupo, en términos financieros, sociales o educativos.
- Oficializador: organiza y controla documentos de temas financieros y su entrega.

Cada bimestre, BANSEFI recibe de parte de instituciones ejecutoras, los recursos que se deben distribuir en todo el país al padrón de beneficiarios de los programas gubernamentales, incluidos PROSPERA y Pensión para Adultos Mayores.

Para evidenciar la recepción de los servicios de 1,087 trabajadores foráneos, registrados al cierre de 2017, se realizaron pruebas con una muestra de trabajadores, con lo cual se constató que el personal foráneo elaboró bimestralmente informes de trabajo, en los que se precisaron por día las actividades realizadas los cuales estuvieron debidamente firmados por cada trabajador; con dicha información el prestador de servicios elaboró las prenóminas, que son validadas por la Subdirección de Programas Gubernamentales de BANSEFI.

#### **15. Diferencias en el pago de cuotas al IMSS**

En la minuta de reunión del 20 de octubre de 2017, celebrada entre personal de BANSEFI y del prestador de servicios del contrato DJC-SCC-6C.6.06-2015-162 formalizado con las empresas Consorcio Empresarial Adper, S.A de C.V., Global Intermex, S.A. de C.V., Intermex Comercializadora Internacional, S.A. de C.V., e Impulsora Quebec, S.A. de C.V., se identificó que existían diferencias entre los pagos en el Sistema Único de Autodeterminación (SUA) para cuotas obrero patronales y la facturación, por lo que se aplicó un ajuste (a cargo del prestador de servicios) de 4,423.2 miles de pesos, por los servicios del periodo de junio de 2015 a abril de 2016. En dicha reunión, se acordó verificar la posibilidad de cambiar el archivo de facturación, a fin de homologarlo con los pagos del SUA; al respecto, como parte del proceso de auditoría, se requirió a la entidad indicar si se han realizado ajustes en los pagos del contrato, por el periodo de mayo de 2016 a mayo de 2018, a lo que la entidad fiscalizada respondió que no se han realizado ajustes, además de que no se han modificado los archivos de facturación.

En este contexto, al comparar el salario diario integrado, contenido en las nóminas quincenales pagadas por el BANSEFI, y el salario diario utilizado por el prestador de servicios para realizar los pagos de las cuotas obrero patronales, se determinaron diferencias, entre las que se encuentran las siguientes:

- De 338 casos del corporativo y 1,018 foráneos, por los que BANSEFI pagó una carga social (IMSS e Impuesto sobre nómina), por 1,712.2 miles de pesos y 4,434.8 miles de pesos, respectivamente, el prestador de servicios realizó pagos del SUA con salarios diferentes de los registrados en las nóminas.
- De un total de 93 trabajadores de corporativo y 181 foráneos, por los que BANSEFI pagó una carga social, por 282.4 y 370.7 miles de pesos, respectivamente, el prestador de servicios no enteró los pagos correspondientes, toda vez que no fueron dados de alta en el Seguro Social.

Lo anterior denota falta de supervisión del contrato de outsourcing, por parte del BANSEFI.

Después de la Reunión de Trabajo de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, para establecer los mecanismos de atención de las recomendaciones, la entidad fiscalizada proporcionó una nota informativa, en la cual indicó que se conciliaron las aportaciones al IMSS, y al segundo trimestre de 2018, se tenía un saldo a favor del BANSEFI de 3,363.8 miles de pesos (sin IVA), por lo que se acordó que el proveedor enviaría la nota de crédito una vez que se concluya la conciliación, antes del pago de la última factura de 2018; sin embargo, no proporcionó evidencia documental de la determinación del monto indicado, por lo que la observación continúa.

**2017-2-06HJO-15-0102-06-004 Pliego de Observaciones**

Se presume un probable daño o perjuicio o ambos a la Hacienda Pública Federal (patrimonio de la entidad) por un monto de 3,363,843.09 pesos ( tres millones trescientos sesenta y tres mil ochocientos cuarenta y tres pesos 09/100 m.n. ), por el saldo a favor de BANSEFI, que se determinó por la conciliación de las aportaciones al IMSS.

**16. Pagos improcedentes por liquidación de trabajadores**

En el análisis de las nóminas quincenales proporcionadas por BANSEFI, correspondientes al contrato DJC-SCC-6C.6.06-2015-162 formalizado con las empresas Consorcio Empresarial Adper, S.A de C.V., Global Intermex, S.A. de C.V., Intermex Comercializadora Internacional, S.A. de C.V., e Impulsora Quebec, S.A. de C.V., se identificó que en la segunda quincena de marzo de 2017, el prestador de servicios realizó cobros al BANSEFI, por conceptos de liquidación, por 1,679.3 miles de pesos, como se muestra a continuación:

## PERSONAL CON PAGOS DE LIQUIDACIÓN EN MARZO DE 2017

(Cifras en pesos)

No.	Neto Quincena 2	Sueldo *qnal. Bruto	Carga fiscal Qnal.	Carga Social Qnal.	2.50% comisión s/costo totales	Subtotal	IVA 16.0%	Total
1	90,667.92	129,721.38	-	3,891.64	3,340.33	136,953.35	21,912.54	158,865.88
2	42,739.81	58,006.67	-	1,740.21	1,493.67	61,240.55	9,798.49	71,039.04
3	63,403.63	88,411.85	-	2,652.36	2,276.61	93,340.82	14,934.53	108,275.35
4	111,667.71	161,539.25	-	4,846.18	4,159.64	170,545.07	27,287.21	197,832.28
5	90,664.38	129,716.02	-	3,891.48	3,340.19	136,947.69	21,911.63	158,859.32
6	63,400.30	88,406.81	-	2,652.20	2,276.48	93,335.49	14,933.68	108,269.16
7	90,668.08	129,721.64	-	3,891.65	3,340.33	136,953.62	21,912.58	158,866.20
8	90,667.92	129,721.38	-	3,891.64	3,340.33	136,953.35	21,912.54	158,865.88
9	90,667.92	129,721.38	-	3,891.64	3,340.33	136,953.35	21,912.54	158,865.88
10	71,179.45	100,193.40	-	3,005.80	2,579.98	105,779.18	16,924.67	122,703.85
11	154,243.78	226,048.44	-	6,781.45	5,820.75	238,650.64	38,184.10	276,834.74
Total	959,970.90	1,371,208.22	-	41,136.25	35,308.61	1,447,653.08	231,624.49	1,679,277.57

FUENTE: Bases de datos de las nóminas proporcionadas por BANSEFI.

Al respecto, la entidad fiscalizada indicó que con base en los numerales 11 del Anexo Técnico del contrato y 10 del Manual para la Prestación del Servicio, en el caso de indemnizaciones por despidos recomendados por BANSEFI y aceptadas por el proveedor, el costo será cubierto en su totalidad por BANSEFI, y señaló que cada uno de los pagos asentados en el cuadro anterior se encuentra debidamente sustentado; sin embargo, no proporcionó evidencia documental de sus argumentaciones.

Adicionalmente, se señaló que la cláusula novena del contrato establece que los gastos por liquidaciones están a cargo del prestador de servicios, lo que se contrapone con lo establecido en los numerales 11 del Anexo Técnico del contrato y 10 del Manual para la Prestación del Servicio.

Después de la Reunión de Presentación de Resultados Finales Observaciones Preliminares, la entidad fiscalizada señaló que no es posible modificar el contrato, y que se girarán instrucciones para que en el próximo contrato de servicios de apoyo técnico y administrativo se considere el mecanismo sugerido; sin embargo no proporcionó evidencia de la implementación de algún mecanismo de control y supervisión, ni proporcionó evidencia que justifique el pago realizado en la segunda quincena de marzo de 2017, por concepto de liquidaciones, por lo que la observación continúa.

#### 2017-2-06HJO-15-0102-06-005 **Pliego de Observaciones**

Se presume un probable daño o perjuicio o ambos a la Hacienda Pública Federal (patrimonio de la entidad) por un monto de 1,679,277.57 pesos ( un millón seiscientos setenta y nueve mil doscientos setenta y siete pesos 57/100 m.n. ), por concepto de liquidaciones pagadas por el BANSEFI, aun cuando dicha obligación estaba a cargo del prestador de servicios de outsourcing.

#### **17. Contrato No. DJN-SCOF-2C.19-06-2017-149 “Prestación de Servicios para acciones de apoyo relacionadas con el Fondo de Desastres Naturales (FONDEN)”**

Se analizó el contrato DJN-SCOF-2C.19-06-2017-149 celebrado con M GO RED S.A. de C.V., a través de Adjudicación Directa, con fundamento en el artículo 41, fracción II de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público, con vigencia del 27 de septiembre al 05 de octubre de 2017, por un monto de 23,200.0 miles de pesos, con el objeto de elaborar y entregar un modelo administrativo que permita la recolección, compilación y mantenga el control de los registros de la población que con motivo de los desastres naturales ocurridos en los estados de Chiapas y Oaxaca, su vivienda resultó dañada y, por lo tanto, será beneficiaria de los recursos del Fondo de Desastres Naturales (FONDEN) en las zonas afectadas, a través de tarjetas bancarias emitidas por el BANSEFI. Mediante el desarrollo de un convenio modificatorio se incrementó el monto por 4,635.1 miles de pesos, para un total de 27,835.1 miles de pesos y se amplió la fecha de conclusión de los servicios hasta el 31 de enero de 2018, con pagos realizados en 2017 por 23,200.0 miles de pesos, se determinó lo siguiente:

#### **Antecedentes**

El Gobierno Federal por medio del Coordinador Nacional de Protección Civil de la Secretaría de Gobernación, publicó el 14 de septiembre de 2017 en el Diario Oficial de la Federación la Declaratoria de Desastre Natural por la ocurrencia de sismo con magnitud 8.2 el 7 septiembre de 2017, en 283 municipios del Estado de Oaxaca y 97 municipios del Estado de Chiapas. Los costos económicos que deberán sufragarse a través del Fondo de Desastres Naturales (FONDEN) y del Bono Catastrófico, pudieran representar poco más de 10 mil millones de pesos.

#### **Investigación de mercado**

El 27 de septiembre de 2017, la Dirección de Canales Masivos, adscrita a la Dirección General Adjunta de Banca Social, envió peticiones de ofertas técnico-económicas a tres posibles proveedores, de los cuales dos declinaron por encontrarse imposibilitados en prestar los servicios con la urgencia requerida y sólo uno presentó una oferta económica por un monto de 23,200.0 miles de pesos.

De la revisión a los tres participantes se detectó que no cuentan con una página web, y el proveedor con la única propuesta presentó documentación con tres domicilios diferentes: uno establecido en su acta constitutiva, otro en su identificación fiscal y un tercero en el estado de cuenta bancario presentado para realizar el pago correspondiente.

### **Estudio de Factibilidad.**

No se llevó a cabo el estudio de factibilidad dado que la Dirección de Canales Masivos no consideró que el contrato estaba relacionado con las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), y lo clasificó como un “modelo administrativo”, no obstante, las características que se especifican en el Anexo Técnico en el apartado V “Condiciones Específicas de los Servicios”, tienen que ver con un “Aplicativo de Cómputo” relacionado con las “TIC”, definición que se encuentra en el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones y Seguridad de la Información (MAAGTICSI), dichas características fueron las siguientes:

- Entrega de un registro desplegado con la información básica del beneficiario.
- La opción de actualizar los registros suministrados de manera original, con datos que proporcione directamente el beneficiario al recibir su tarjeta bancaria del BANSEFI.
- La funcionalidad de obtener imágenes de la documentación física (identificaciones, comprobante de domicilio, contrato, fotos de la vivienda) necesaria para el armado del expediente correspondiente.
- Fotografía digital del beneficiario.
- Generación de datos demográficos y de georreferencia del sitio en cual se hace entrega de las tarjetas bancarias vinculadas a cuentas del BANSEFI con los apoyos del FONDEN.
- El acceso a los registros para su explotación de manera ágil.
- Entrega de los registros completados con información recabada por personal del BANSEFI en la propuesta del modelo, así como reportería sobre los beneficiarios dados de alta de manera diaria.
- Resumen ejecutivo de la información concentrada en los registros.

En el análisis de los requerimientos y con la información proporcionada por el proveedor, se identificó que para poder cumplir con dicho modelo administrativo se requirió del desarrollo de una solución tecnológica, es por ello que el contrato debió de considerarse como un Aplicativo de Cómputo, principalmente para asegurar la privacidad, integridad y disponibilidad de la información de los beneficiarios debido entre otras razones, a los cuantiosos recursos económicos que se dispersan a través del FONDEN.

### **Contrato**

No se proporcionó evidencia de la revisión y validación desde el punto de vista técnico y jurídico de la contratación, tal como lo estipulan las leyes en materia de adquisiciones del sector público y sus manuales relacionados.



### **Análisis de entregables**

En los documentos relacionados con la Transferencia de Conocimientos al personal de BANSEFI, se observaron tanto los datos del prestador de servicios, así como de otra empresa distinta a éste, en contravención de la cláusula décima del contrato que establece que no se podrán subcontratar los servicios, adicionalmente se identificó un contrato con una tercera empresa para la contratación de personal.

En el acta entrega-recepción el proveedor indicó que integró una base de datos inicial con datos personales de más de 100,000 registros tales como nombre, apellidos y domicilios; dicha base de datos fue proporcionada por el BANSEFI. No se cuenta con evidencia de la validación de las cifras control de los registros contenidos en dicha base, ni cuándo y cómo fue entregada al proveedor para formar parte de la Solución Operativa ni de los controles de seguridad establecidos.

El proveedor para poder proporcionar la Solución Operativa realizó el desarrollo de una plataforma web así como de una aplicación de cómputo, que interactuarían con la base de datos proporcionada por el BANSEFI y se explotaría mediante reportes; dicha solución se entregó en un servidor que no se encontraba administrado por la Dirección de Tecnologías de la Información y Operaciones del BANSEFI, ya que ellos solo prestaron el espacio en el Centro de Datos; se detectó que el servidor no contaba con antivirus, aunado a que la protección del perímetro de internet se encontraba desactivada y las advertencias del sistema no fueron monitoreadas.

La aplicación móvil del FONDEN tuvo como objetivo oficializar la entrega de recursos económicos a los beneficiarios conforme a la entrevista directa con cada uno de ellos; para tal efecto, el BANSEFI informó que se utilizaron 400 tabletas a las cuales previamente se les cargó la aplicación, fueron proporcionadas por el proveedor y asignadas a los oficializadores, dichas tabletas no estaban establecidas en el contrato, las cuales fueron devueltas al proveedor al concluir con la entrega de tarjetas.

Dicha aplicación enviaba la información al servidor de manera automática en lapsos de ocho horas o de manera manual, no se cuenta con evidencia de que dichas transferencias de información se hicieron a través de canales seguros; tampoco se cuenta con evidencia del suministro y devolución del número de tabletas especificadas por el BANSEFI, aunado a la falta de constancia del borrado seguro de la información de los beneficiarios en los dispositivos señalados.

### **Gestión de la Base de Datos de Beneficiarios**

Mediante correo electrónico de fecha 22 de septiembre de 2017, el titular de la Unidad de Política y Control Presupuestario de la SHCP, proporcionó el acceso para el sistema de captura que implementó la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano (SEDATU) para el censo de daños en el Estado de Oaxaca y Chiapas. La base de datos fue procesada por la Subdirección de Soporte Operativo a Canales Alternos del BANSEFI, dado que tenían que asociar a cada beneficiario con un número de cuenta y una tarjeta para poder realizar la dispersión de los recursos dependiendo de los daños; una vez realizado dicho proceso la base de datos fue enviada al proveedor para su incorporación a la herramienta; no se cuenta con evidencia de las cifras control de la base de datos inicial que se descargó ni de la base de datos

que fue procesada de manera interna, tampoco de las medidas de seguridad empleadas para su entrega y recepción.

De la revisión de la base de datos entregada por BANSEFI mediante oficio DCI/1320/2048 recibido el 5 de noviembre de 2018, fue posible visualizar la información completa de los beneficiarios, sin ningún tipo de encriptación o enmascaramiento de la información. Se consultaron los primeros diez registros, en dos de ellos las fotos no corresponden al beneficiario ni al contrato ya que aparece el oficializador, imágenes de diversas personas y cajas de teléfonos; de los 170,867 registros se identificó que 154,201 (90.2 %) cuentan con fotografía y 136,010 (79.6 %) tienen datos de geolocalización.

El 16 de octubre de 2017, mediante el oficio no. II-2013-DGOTAZR-1324-2017, el Director General Adjunto de Prevención y Atención a Desastres Naturales solicitó que se dieran de baja 27 tarjetas que corresponden al Municipio de Asunción Ixtaltepec, Estado de Oaxaca, ya que se encontraban duplicados nombres con las mismas direcciones, se verificó su corrección en la base de datos identificando lo siguiente:

- Dos registros siguen duplicados con la misma dirección.
- Otros dos registros siguen duplicados, su localidad es igual con dirección diferente.
- Dos registros más aparecen duplicados, con localidad y dirección diferentes.
- Un registro no se encuentra asignado en la base de datos.

Es decir, hubo un margen de error del 26.0 % en la corrección de datos.

De acuerdo al BANSEFI, las dispersiones de los fondos y la vinculación a las tarjetas no forman parte de este aplicativo, sin embargo, aun cuando el sistema no está vinculado con el sistema bancario principal de la entidad, si almacena información de los beneficiarios que se convirtieron en cuentahabientes del BANSEFI, dado que se les abrió un expediente en la sucursal correspondiente y se les otorgó una cuenta y una tarjeta de débito dentro del aplicativo, mediante la cual se dispersan los fondos.

Se carece de evidencia de pruebas funcionales, seguridad lógica y operativas del aplicativo, así como de las condiciones de seguridad física del servidor donde se alojó la plataforma web; al no considerarlo como un Aplicativo de Cómputo, el BANSEFI no aplicó ningún tipo de metodología, por lo que se carece de elementos fundamentales para mitigar los riesgos dentro del Ciclo de Vida de Desarrollo de Sistemas tales como: análisis de vulnerabilidades y de código seguro al aplicativo antes de su puesta en producción; segregación de ambientes de desarrollo y producción; plan de pruebas; gestión de problemas; administración de cambios; plan de calidad; control de versiones; manual de mantenimiento; manual técnico y gestión del proyecto, no se aseguró que la transmisión de sincronización de la tableta fuera por un canal seguro, además la base de datos fue transmitida por correo electrónico sin medidas para asegurar la integridad de la información.

Al momento de la auditoría (noviembre 2018), el Líder de la Unidad de Atención a PROSPERA es el Administrador de la base de datos, sin embargo, éste no realiza funciones como analizar y monitorear su rendimiento ni la implementación de una política de respaldos, recuperación y seguridad de la misma, incluso desconoce si las bitácoras de auditoría se encuentran activas.

En razón de que la contratación no se clasificó como un Aplicativo de TIC, para el desarrollo de la solución tecnológica no se aplicó ningún tipo de metodología, por lo que se carece de elementos fundamentales para mitigar los riesgos dentro del Ciclo de Vida de Desarrollo de Sistemas tales como: análisis de vulnerabilidades del aplicativo antes de su puesta en producción; segregación de ambientes de desarrollo y producción; plan de pruebas; gestión de problemas; administración de cambios; plan de calidad; control de versiones; manual de mantenimiento; manual técnico y gestión del proyecto.

Para asegurar las condiciones de integridad y privacidad de la información de las bases de datos de beneficiarios que son usadas para la dispersión de recursos económicos de los programas gubernamentales, que en este fueron del orden de los 10 mil millones de pesos, resulta prioritario mejorar los mecanismos siguientes: la encriptación de la información transmitida entre medios electrónicos; las cifras de control de los registros enviados y recibidos para su procesamiento; la seguridad física y lógica de la infraestructura tecnológica empleada; el monitoreo y control de los accesos a las bases de datos; el análisis de vulnerabilidades del funcionamiento del aplicativo antes de su puesta en marcha; así como la trazabilidad de los resultados de los planes de pruebas de la solución tecnológica.

#### 2017-2-06HJO-15-0102-01-004 **Recomendación**

Para que el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., establezca una metodología para clasificar adecuadamente los proyectos tecnológicos, con la finalidad de determinar aquellos en materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), que le permitan contar con estudios para asegurar la calidad de los servicios, la seguridad de la información y el cumplimiento de estándares de TIC, e implemente controles que salvaguarden la integridad y privacidad de la información almacenada y procesada en las bases de datos de beneficiarios que son usadas para la dispersión de recursos económicos de los programas gubernamentales, entre ellos, la encriptación de la información transmitida entre medios electrónicos; las cifras de control de los registros enviados y recibidos para su procesamiento; la seguridad física y lógica de la infraestructura tecnológica empleada; el monitoreo y control de los accesos a las bases de datos; el análisis de vulnerabilidades del funcionamiento del aplicativo antes de su puesta en marcha; así como la trazabilidad de los resultados de los planes de pruebas de la solución tecnológica.

#### 2017-5-06E00-15-0102-05-001 **Promoción del Ejercicio de la Facultad de Comprobación Fiscal**

Para que el Servicio de Administración Tributaria instruya a quien corresponda con el propósito de que audite a M GO RED S.A. de C.V., a fin de constatar el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, debido a que durante el proceso de contratación proporcionó documentación con tres domicilios diferentes uno establecido en su acta constitutiva, otro en su identificación fiscal y un tercero en el estado de cuenta bancario presentado para realizar el pago correspondiente.

La ASF informará a la autoridad tributaria los datos de dicha persona mediante la entrega de un ejemplar de este informe, que será acompañado de una cédula de notificación de acciones para garantizar el cumplimiento de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

**2017-9-06HJO-15-0102-08-003 Promoción de Responsabilidad Administrativa**

**Sancionatoria**

La Auditoría Superior de la Federación emite la Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria para que el Órgano Interno de Control en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., o su equivalente realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente por las irregularidades de los servidores públicos que en su gestión del contrato no. DJN-SCOF-2C.19-06-2017-149 para la "Prestación de Servicios para acciones de apoyo relacionadas con el Fondo de Desastres Naturales (FONDEN)", se detectaron deficiencias en la clasificación y supervisión del contrato, dado que no se le dio el tratamiento de Aplicativo de TIC para asegurar la confiabilidad, integridad y disponibilidad de los datos de los beneficiarios; no se contó con las medidas de seguridad para garantizar que la información almacenada, procesada o enviada a través de la base de datos no sea conocida ni utilizada por terceros no autorizados; no se garantizó que los componentes de la Solución Operativa, como la plataforma web y el aplicativo móvil del FONDEN, hayan sido construidos conforme a las mejores prácticas para el desarrollo de sistemas; ni se verificó la integridad de la información en las bases de datos asociadas, debido a la falta de soporte en su operación por parte de especialistas en materia de TIC.

**18. Contrato DJ-SCC-2C.19-06-2015-002 “Servicio de Proyectos de Actualización Tecnológica, Operación de Sistemas Productivos y Mantenimiento Correctivo y Normativo de Sistemas”**

Se analizó el contrato número DJ-SCC-2C.19-06-2015-002 celebrado con la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL), a través de Adjudicación Directa, con fundamento en los artículos 1º de la Ley de Adquisiciones Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 4º de su Reglamento, con vigencia del 12 de enero de 2015 al 31 de octubre de 2018, por un monto de 349,586.8 miles de pesos, con el objeto de prestar un “Servicio de Proyectos de Actualización Tecnológica, Operación de Sistemas Productivos y Mantenimiento Correctivo y Normativo de Sistemas”, con pagos realizados en 2017 por 57,907.2 miles de pesos, se determinó lo siguiente:

**Antecedentes**

Como parte de los hitos relacionados con el Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas en el BANSEFI, en 2009 se incorporó la atención al Programa OPORTUNIDADES, durante 2011-2012 convivieron varios proveedores de desarrollo, algunos sin conocimiento de la herramienta principal de desarrollo del banco (AppBuilder) y sin control de cambios de versión sobre el código fuente. En 2013 se incorporó el programa de Refinanciamiento a Maestros y para 2014 se incorporó el Programa Integral de Inclusión Financiera, dicho programa considera otorgar líneas de crédito, cuentas de ahorro y servicios a beneficiarios del Programa PROSPERA (antes Programa OPORTUNIDADES) de la SEDESOL, lo que impactó a los sistemas del banco en el incremento sustancial de transacciones anuales.

**Alcance**

De acuerdo a lo definido en el contrato, se contemplaron tres tipos de servicios consistentes en Proyectos de Actualización Tecnológica, Operación de Sistemas Productivos y Mantenimiento Correctivo y Normativo de Sistemas del BANSEFI. En el alcance original se

contempló la Generación de modelo histórico de información para el Core Bancario, Nuevo Sistema de sucursales (segunda etapa), Librerías Cobol (eliminación dependencias) y Reingeniería del proceso batch diario y mensual, los cuales se eliminaron mediante el primer convenio modificadorio, sin que existiera un dictamen que justificará la razón del porque no se llevaron a cabo.

### **Investigación de mercado**

Para la elaboración de la investigación de mercado, el BANSEFI llevo a cabo un análisis de alternativas a efecto de identificar las opciones viables existentes, estableciendo tres escenarios y seleccionando el denominado “Actualización Tecnológica de la Plataforma” al ser el más económico:

- Escenario 1: Cambio de Plataforma Tecnológica.
- Escenario 2: Reimplantación de la Plataforma Actual.
- Escenario 3: Actualización Tecnológica de la Plataforma.

No se cuenta con evidencia de las peticiones de oferta enviadas a los participantes, ni sus respectivas respuestas, por ello se carece del criterio de la elección de cada participante para cada uno de los escenarios; tampoco se tiene la certeza de que los participantes recibieron el mismo requerimiento ni es posible confirmar que el criterio de elección para el Escenario 3, fue la mejor opción para el banco.

### **Revisión de los Entregables**

Durante 2017 no se contó con una metodología para la atención de las actividades de mantenimiento y soporte al desarrollo, por lo cual el proceso para la atención de las órdenes de trabajo presentó problemas, ocasionando que incluso un requerimiento pudiera asociarse a varias solicitudes, sin embargo, en diciembre de 2018 se formalizó el Manual Operativo de Proceso de la UTIC, el cual incluye un apartado que especifica las actividades y entregables asociados a este servicio.

Se identificó que el llenado de las órdenes de trabajo fue por parte del usuario final, sin que exista un nivel de supervisión, encontrándose inconsistencias tales como la especificación del nivel de complejidad o prioridad, ejemplo de ello es la existencia de 142 órdenes de trabajo que fueron introducidas bajo el esquema de Gestión y Soporte a la Producción y no como una orden del Servicio de Mantenimiento.

Se seleccionó una muestra de 46 órdenes de trabajo (5.7%) de un total de 805 asociadas a la Plataforma Bancaria Temenos Core Banking (TCB), con una clasificación de criticidad Alta y Urgente, identificándose que en ninguna orden de trabajo se indica la fecha y hora de apertura ni cierre del ticket asociado al trabajo, derivado de la revisión, se detectó la carencia del entregable correspondiente a la orden OT 1223 17, por lo tanto, se presumen penalizaciones no aplicadas a dicha orden que no fue entregada en tiempo y forma, la cual es la siguiente:

CÁLCULO DE PENALIZACIONES NO APLICADAS POR ATRASO EN LA ENTREGA ASOCIADAS A ÓRDENES DE TRABAJO DE 2017  
(Miles de Pesos)

Orden	Mes de servicio	Monto del servicio	Penalización (10% mensual)	IVA	Monto con IVA
OT 1223 17	nov-17	4,160.0	416.0	66.6	482.6

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

Aun cuando se podían prorrogar los plazos de entrega y aplicar penalizaciones proporcionales, no se encontró evidencia de la formalización de los nuevos plazos de entrega con el usuario para las órdenes OT 0741 16 y OT 1035 16, por lo anterior, el cálculo de las penalizaciones no aplicadas a las dos órdenes que debieron ser cerradas en 2016, es el siguiente:

CALCULO DE PENALIZACIONES NO APLICADAS POR ATRASO EN LA ENTREGA DE ÓRDENES DE TRABAJO SIN NIVEL DE SERVICIO 2016  
(MILES DE PESOS)

Orden	Fecha de Inicio	Fecha de cierre	Mes de servicio	Monto del servicio	Costo de Penalización (10% mensual)	Monto
OT 0741 16	15/06/2016	07/02/2017	Junio 2016	4,160.0	416.0	482.6
OT 1035 16	03/11/2016	07/02/2017	Noviembre 2016	4,160.0	416.0	482.6
TOTAL				8,320.0	832.0	965.1

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

NOTA: Diferencias por redondeo.

### Pago del servicio de Mantenimiento

El BANSEFI no cuenta con la documentación para acreditar los criterios y cálculos utilizados que justifiquen el monto del pago mensual del servicio de mantenimiento por 4,825.6 miles de pesos, a pesar de que se tienen disponibles varias metodologías para calcular el costo del desarrollo de sistemas; el banco tiene varios años practicando el pago a través de una iguala mensual que podría no ofrecer las mejores condiciones para el Estado.

### Ciclo de Vida del Desarrollo de Sistemas

Para verificar el cumplimiento de las etapas del ciclo de vida del desarrollo de soluciones tecnológicas, se revisó el Nuevo Sistema de Sucursales (Primera Etapa) y el Programa Integral de Inclusión Financiera para Beneficiarios de Programas Sociales, y se identificó lo siguiente:

- **Desarrollo de requerimientos:** Los documentos de especificación de requerimientos no cuentan con la perspectiva del producto, las características de los usuarios, restricciones del diseño y los atributos del sistema.
- **Implementar el diseño (Codificar el diseño):** No se cuenta con evidencia que valide las horas que se invirtieron para los trabajos de construcción del código fuente.
- **Verificación y validación:** Las pruebas de componentes de funcionalidad y de usuario, fueron realizadas sin seguir un caso de prueba, lo que impide la trazabilidad con los requerimientos y especificaciones del documento de diseño. Sobre las pruebas unitarias,

no se cuenta con la documentación que valide su ejecución ni se tiene evidencia de las pruebas de regresión, carga, calidad del software y seguridad de la información, tampoco se tiene constancia del tipo de datos preparados para las pruebas (Sin datos reales de los usuarios).

- **Liberación:** De varios desarrollos entregados por el proveedor no se generó una carta de liberación a producción firmada por los funcionarios competentes.
- **Administración del cambio:** Se carece de los documentos con el detalle y descripción de los cambios, la versión proporcionada y la documentación que se generó tras la actualización de los componentes.
- **Análisis de vulnerabilidades antes de la salida a producción:** no se realizaron las pruebas de vulnerabilidades para todos los aplicativos de cómputo, salvo para algunos de los sistemas principales, no obstante, considerando la importancia de la seguridad de la información en instituciones bancarias, es un riesgo el omitir dichas pruebas que impiden identificar puntos de mejora para asegurar la integridad de la información.

Lo anterior, deriva en la carencia de una metodología interna para el desarrollo y mantenimiento del software.

Uno de los objetivos principales de la contratación fue la actualización tecnológica, sin embargo, dentro de la documentación se verificó que la infraestructura sigue siendo antigua, además la contratación se ha enfocado en servicios de mantenimiento, los cuales en la mayoría de los casos no implican trabajos de mejora a la plataforma principal del banco, por lo que no se cumplió con el objeto que fue contratado.

De la revisión del ciclo de vida del desarrollo de sistemas, se concluyó que los principales riesgos por la carencia o inconsistencia de los controles y sus consecuencias potenciales para las operaciones y activos de la entidad son los siguientes:

PRINCIPALES RIESGOS POR LA CARENCIA DE LOS CONTROLES PARA EL DESARROLLO DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	
Factor crítico	Riesgo
Análisis de vulnerabilidades de los sistemas	La falta de ejecución de un análisis de vulnerabilidades a las solicitudes de desarrollo de sistemas antes de su puesta a producción, representa un riesgo en la disponibilidad e integridad de las funcionalidades de la aplicación, debido a que no se están protegiendo los recursos que forman parte del sistema a nivel hardware, software, telecomunicaciones y datos.
Plan de pruebas	Las pruebas son cruciales para determinar que se hayan validado los requerimientos del usuario, al no realizarse, se tiene el riesgo latente de que el sistema no esté funcionando de acuerdo con su diseño y que los controles internos no trabajen de acuerdo a las políticas de la entidad.
Datos para pruebas	Al no generarse datos de prueba, se identifica un riesgo en la información al poder caer en manos no autorizadas que pongan en riesgo su privacidad, además las pruebas pueden ser no representativas de la población a la que se prestan los servicios.
Administración de Cambios	Los cambios a los programas deben ser probados y, eventualmente certificados para asegurar que realicen las funciones que se pretenden. Además de esto, si el análisis de riesgo determina que es necesario, se podrían requerir pruebas adicionales para asegurar que la funcionalidad existente, el desempeño del sistema y la seguridad del aplicativo, no se ve afectada por el cambio.
Metodología para el Plan de Calidad	El aseguramiento de la calidad se enfoca en aspectos formales del desarrollo de software, tales como adherirse a estándares de codificación y a la metodología de desarrollo de la entidad, la cual al no tener un procedimiento para la revisión de los resultados y productos que se deben entregar en cada etapa, así como la confirmación del cumplimiento de los requerimientos, no está asegurando la calidad del sistema debido a que no mide el grado de alineación a la metodología, con la finalidad de proponer mejoras a los procedimientos de desarrollo de sistemas.
Administración de Proyectos	Debido a la carencia de una administración de proyectos, no se está asegurando que todas las iniciativas cuenten al menos, con su documento de planeación del proyecto, así como los planes subsidiarios, desde su inicio hasta su cierre, con la actualización en tiempo y forma de acuerdo con los avances de los mismos. Adicionalmente, se carece de controles para dar seguimiento al alcance, tiempo, riesgos y costos que pueden impactar de manera negativa al beneficio esperado por la entidad.

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en la información proporcionada por el BANSEFI y los resultados de los recorridos de pruebas.

Actualmente los sistemas del BANSEFI procesan del orden de 500 millones de transacciones anuales, con más de 13 millones de cuentas, realizan bimestralmente más de 10 millones de dispersiones de programas de apoyo gubernamentales y operan diariamente un promedio de 200 mil transacciones de medios de pago, por lo anterior, resulta prioritario contar con una metodología de desarrollo de sistemas que asegure la integridad, disponibilidad y confiabilidad de la información y operaciones de los sistemas del BANSEFI.

Debido a que el incumplimiento de las condiciones contractuales por parte de la Universidad Autónoma de Nuevo León (UANL), relacionadas con el cálculo de las penalizaciones no aplicadas a las dos órdenes de servicio que debieron ser cerradas en 2016, por un monto de 965.1 miles de pesos se realizó en un periodo anterior al fiscalizado, se informó a la instancia de control competente (OIC), mediante el oficio número DGAFF“C”/“C3”/094/2019 del 31 de enero de 2019.



**2017-2-06HJO-15-0102-01-005 Recomendación**

Para que el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., establezca una metodología para calcular el costo de los servicios del desarrollo y mantenimiento de sistemas, que se adecue a las necesidades y demanda de los aplicativos de cómputo, así como a la operación de la infraestructura tecnológica, con la finalidad de que los recursos se apliquen con economía, eficacia y eficiencia en beneficio del Estado.

**2017-2-06HJO-15-0102-01-006 Recomendación**

Para que el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., implemente una metodología para el desarrollo de soluciones tecnológicas con la finalidad de mitigar los riesgos en las operaciones y activos de información de la entidad, así como solventar las inconsistencias que se presentan en el análisis de vulnerabilidades de los aplicativos antes de su puesta en producción; pruebas funcionales; pruebas integrales; pruebas de estrés; pruebas de seguridad de la información; plan de calidad; administración de cambios y administración de proyectos, a fin de contar con sistemas de información con óptimos niveles de integridad, confiabilidad y disponibilidad de la información.

**2017-9-06HJO-15-0102-08-004 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

La Auditoría Superior de la Federación emite la Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria para que el Órgano Interno de Control en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., o su equivalente realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente por las irregularidades de los servidores públicos que en su gestión del contrato no. DJ-SCC-2C.19-06-2015-002 para el "Servicio de Proyectos de Actualización Tecnológica, Operación de Sistemas Productivos y Mantenimiento Correctivo y Normativo de Sistemas", se detectaron deficiencias debido a que no realizaron la gestión para contar con una metodología de desarrollo y mantenimiento de software lo que ha provocado la carencia del análisis de vulnerabilidades de los aplicativos previo a su puesta en producción; las pruebas funcionales; las pruebas integrales; las pruebas de estrés; las pruebas de seguridad de la información; el plan de calidad; la administración de cambios y la administración de proyectos.

**2017-2-06HJO-15-0102-06-006 Pliego de Observaciones**

Se presume un probable daño o perjuicio o ambos a la Hacienda Pública Federal (patrimonio de la entidad) por un monto de 482,560.00 pesos ( cuatrocientos ochenta y dos mil quinientos sesenta pesos 00/100 m.n. ), por la falta de aplicación de penalizaciones por el retraso en la entrega de la orden de servicio OT 1223 17, la cual no se prestó de acuerdo con los términos establecidos en el contrato no. DJ-SCC-2C.19-06-2015-002 y su anexo técnico para el Servicio de Proyectos de Actualización Tecnológica, Operación de Sistemas Productivos y Mantenimiento Correctivo y Normativo de Sistemas.

**19. Análisis comparativo entre el contrato DJ-SCC-2C.19-06-2014-208 “Dispersión de programas gubernamentales a través de medios de pago electrónicos” y el contrato DJN-SCOF-2C.19-06-2016-210 “Servicios de desarrollo, adecuación e implementación de aplicaciones y servicios de soporte a la operación para la dispersión de programas gubernamentales y registro de solicitud de servicios de inclusión financiera a través de terminales punto de venta”**

Se analizó el contrato número DJ-SCC-2C.19-06-2014-208 celebrado con el Fideicomiso para Extender a la Sociedad los Beneficios del Acceso a la Infraestructura de los Medios de Pago Electrónicos (FIMPE), a través de Adjudicación Directa con fundamento en el artículo 41, fracción III de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, con vigencia del 12 de diciembre de 2014 al 11 de noviembre de 2017, el cual mediante convenio modificatorio amplió su vigencia al 02 de febrero de 2018, por un monto mínimo de 115,282.4 miles de pesos y máximo de 288,206.0 miles de pesos, con el objeto de llevar a cabo la “Dispersión de programas gubernamentales a través de medios de pago electrónicos”, con pagos realizados en 2017 por 41,985.3 miles de pesos.

Asimismo, se analizó el contrato número DJN-SCOF-2C.19-06-2016-210 celebrado con GoNet de México S.A. de C.V. (GONET), a través de Adjudicación Directa con fundamento en el artículo 41, fracción III de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, con vigencia del 28 de septiembre de 2016 al 31 de diciembre de 2019, que tuvo una terminación anticipada notificada el 12 de enero de 2017, por un importe mínimo de 586,032.0 miles de pesos y máximo de 744,168.8 miles de pesos, con objeto de proporcionar “Servicios de desarrollo, adecuación e implementación de aplicaciones y servicios de soporte a la operación para la dispersión de programas gubernamentales y registro de solicitud de servicios de inclusión financiera a través de terminales punto de venta”, con pagos en 2017 por 74,895.7 miles de pesos; de ambas contrataciones se determinó lo siguiente:

**Antecedentes de las contrataciones**

El BANSEFI contó desde el 2011 con los servicios para la dispersión de programas gubernamentales a través de medios de pagos electrónicos contratados por la Dirección General Adjunta de Banca Social, no obstante, en septiembre de 2016, mediante sesión ordinaria del comité de adquisiciones en la que participó como área requiriente la Dirección General Adjunta de Tecnología y Operación, se dictaminó la contratación de nuevos servicios de desarrollo, adecuación e implementación de aplicaciones y servicios de soporte a la operación para la dispersión de programas gubernamentales, cabe señalar que la Dirección General Adjunta de Banca Social fue miembro del Comité de Adquisiciones donde se autorizaron ambos proyectos.

Las diversas problemáticas por las cuales se justificó la nueva contratación de septiembre de 2016 fueron las siguientes:

- Comunicación a través de archivos como resultado de la dependencia de interfaces para que las áreas involucradas continúen los procesos de negocio.
- Dependencia total del prestador de servicios para cambios y actualizaciones tecnológicas poco ágiles y costosos niveles de servicio para los dispositivos.

- Obsolescencia Tecnológica debido a la falta de nuevas funcionalidades tales como ampliar capacidad de almacenamiento, agregar imágenes, administración remota, entre otros.
- Alto costo operativo considerando que el esquema de servicio implicaba que cada crecimiento en el número de beneficiarios o de transacciones incrementa el costo de operación de manera exponencial.

Como resultado de lo anterior, BANSEFI buscó alternativas de solución que le permitieran en primera instancia, subsanar la problemática existente y estar en posibilidades de establecer un esquema estándar documentado y controlado por el propio Banco de todo el proceso de dispersión. Adicionalmente, aun cuando se contaba con el manejo de huellas biométricas con FIMPE, se señaló la necesidad de contar con el registro y almacenamiento de huellas biométricas, en un formato que cumpliera la normativa establecida por el Registro Nacional de Población (RENAPO), para garantizar la operación segura y confiable del proceso de dispersión, además de la interoperabilidad del Banco con otras instituciones del Gobierno Federal.

En el mes de julio de 2016, se llevó a cabo una solicitud de información a través del sistema CompraNet obteniendo información de cuatro empresas, entre las cuales no se encontraba FIMPE; se decidió contratar a GONET por la precisión que requería la Institución en cuanto a la estandarización de las huellas digitales y en consideración de que tenía firmado un convenio de confidencialidad con la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) para la dispersión de programas gubernamentales.

En relación con la nueva contratación, la Dirección General Adjunta de Banca Social manifestó que el despliegue del nuevo proyecto en su primera etapa contemplaba un espejo con FIMPE, y que era el momento oportuno del cambio puesto que dicho contrato concluía a finales de dos mil diecisiete; para asegurar la operación en la etapa de transición de los servicios, tanto el enrolamiento como el pago se continuarían haciendo a través de la terminal punto de venta (TPV) de FIMPE.

La Dirección General Adjunta de Tecnología y Operación (DGATyO) realizó el estudio de mercado del nuevo contrato, del cual se observó que hizo una búsqueda en CompraNet, sin embargo, no se distinguen los criterios aplicados, asimismo, no llevó a cabo una búsqueda de servicios similares en el histórico del BANSEFI; a la fecha de la auditoría (noviembre 2018) se realizó una consulta a CompraNet y se encontró la información del contrato de dispersión de programas gubernamentales a través de medios de pagos electrónicos celebrado con FIMPE.

### **Comparativo de los entregables**

Como resultado del comparativo de los entregables proporcionados por ambos contratos para la prestación de los servicios, se identificó lo siguiente:

- Ambos contratos estarían vigentes durante los meses de septiembre de 2016 a septiembre de 2017, cabe mencionar que la operación del nuevo contrato empezaría en febrero de 2017; durante 2016 el nuevo proveedor únicamente llevaría a cabo el desarrollo del software, así como mejoras a los aplicativos de enrolamiento, dispersión, administración de huellas biométricas y gestor de red de terminales.

- Las dos contrataciones ofrecían servicios de terminales punto de venta, soporte y mantenimiento asociados a las mismas, así como el desarrollo de aplicaciones.
- En la segunda semana de enero de 2017, el nuevo servicio debía incorporar 10,000 terminales punto de venta en las distintas sucursales del BANSEFI, cuyo objeto era la sustitución de los equipos en operación proporcionados por el proveedor contratado desde el 2014.
- Ambos contratos cuentan con servicio de reparación, diagnóstico y reposición de equipo dañado, sin embargo, conforme a lo señalado en el anexo técnico del nuevo contrato, no cobraría costos adicionales por sustitución o reparaciones, mientras que, en el caso de FIMPE, el pago de las TPV se realizaba por el número de transacciones realizadas y por los costos de reparación y suministros que eran proporcionados por el proveedor. El BANSEFI indicó mediante un nuevo contrato celebrado en 2018 con FIMPE, que los pagos por diagnóstico, reparaciones, composturas y mantenimientos correctivos fueron eliminados.
- Conforme al dictamen de justificación para la contratación del nuevo contrato, se indicó que no se contaba con una Mesa de Servicio especializada para la atención de los requerimientos del personal involucrado en los procesos de dispersión de programas gubernamentales, ni con un servicio de soporte para las terminales ligeras (reemplazo de papel térmico, baterías y soporte de hardware), aun cuando en las condiciones establecidas en el contrato con FIMPE ya se incluían dichos servicios.
- De acuerdo con el plan de trabajo propuesto por el nuevo contrato, la nueva mesa de servicio entraría en operaciones durante el mes de marzo de 2017, sin embargo, FIMPE operaba con una mesa de servicio que concluiría en septiembre de 2017.

#### **Ciclo de Vida de Desarrollo de Sistemas para Terminales Punto de Venta**

En la revisión del ciclo de vida de desarrollo de sistemas implementado por ambos proveedores para el desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones en las TPV, o para las adecuaciones al sistema central que necesitaba cambios en relación con dichos servicios, se identificó lo siguiente:

#### ***Requerimientos, Diseño, Construcción y Pruebas de Sistemas***

- Sobre el mantenimiento a los aplicativos de Afiliación PROIIF, Enrolamiento y Entrega de Apoyos, no se generó documentación relacionada a las fases de diseño, pruebas (incluidas las de seguridad) ni formalización de la puesta en producción, además no se cuenta con una aprobación técnica de dichos productos, ni del monitoreo de los servicios.
- No existe una alineación a una metodología para el desarrollo y mantenimiento de software, por lo que las actividades de desarrollo pueden presentar omisiones en el proceso de construcción, previos a la liberación al ambiente productivo.
- Sobre el análisis de requerimientos, no se solicitó ningún ajuste al nuevo contrato sobre los servicios que estaba ofreciendo FIMPE, o como se indicó en la justificación del comité de adquisiciones, un plan de migración para establecer los requerimientos de la etapa de transición.

- Ninguno de los documentos de requerimientos del nuevo contrato fue autorizado por la Dirección General Adjunta de Banca Social, que es el usuario principal de la dispersión de programas gubernamentales.
- Sobre la etapa de Construcción, no se cuenta con un documento de entrega-recepción del código fuente, ni con la descripción de los componentes de los siguientes desarrollos: sistema de registro, almacenamiento y administración de huellas biométricas; sistema de estandarización de archivos de personalización, validación y notificaciones; servidor de reportes; gestor de red de terminales y la aplicación móvil de apoyo para las tareas de enrolamiento y dispersión.
- En la documentación del desarrollo de los aplicativos no se consideraron pruebas relacionadas con el rubro de seguridad; respecto a las adecuaciones al aplicativo Gestión de Red de Terminales no se cuenta con la evidencia de la aplicación de pruebas de funcionalidad, estrés y volumen.

Se realizaron pruebas para verificar que los desarrollos de sistemas estuvieran conforme a los requerimientos solicitados del nuevo contrato, sin embargo, no fue posible verificar en un ambiente de calidad las funcionalidades de los aplicativos, tal como se indicó en los documentos de requerimientos, diseño y pruebas. Para el Gestor de Red de Terminales no fue posible ingresar mediante el módulo de inicio de sesión, en el caso específico de la aplicación móvil no se demostró la interacción con la TPV con la cual se llevarían a cabo los procesos de enrolamiento de beneficiarios, validación de saldo de clientes y la dispersión de apoyos gubernamentales. Para el Sistema de estandarización de Archivos de Personalización, Validación y de Notificaciones, BANSEFI no pudo demostrar las funcionalidades descritas en la documentación, ya que no contaba con los componentes totales del software para las pruebas.

Adicionalmente, los nuevos sistemas no cuentan con la fundamentación y justificación suficiente para haber sido desarrollados, debido a que el sistema de FIMPE resolvía de manera adecuada las necesidades del BANSEFI, por lo anterior, se presume que los pagos injustificados por los servicios de análisis, diseño, construcción y pruebas son los siguientes:

PAGOS INJUSTIFICADOS POR SERVICIOS NO DEVENGADOS DE ENTREGABLES DEL ANÁLISIS, DISEÑO,  
CONSTRUCCIÓN Y PRUEBAS DE SISTEMAS  
(Miles de pesos)

Concepto	Monto	IVA	Monto Total
<b>Sistema de Registro, almacenamiento y administración de huellas biométricas</b>			
Requerimiento	354.4	56.7	411.1
Análisis y diseño	885.9	141.7	1,027.6
Adecuación	1,559.2	249.5	1,808.6
Pruebas de Integración y de sistemas	531.5	85.0	616.6
<b>Subtotal</b>	<b>3,330.9</b>	<b>532.9</b>	<b>3,863.9</b>
<b>Sistema de estandarización de Archivos de Personalización, Validación y de Notificaciones</b>			
Requerimiento	342.8	54.9	397.7
Análisis y diseño	857.1	137.1	994.3
Adecuación	1,508.5	241.4	1,749.9
Pruebas de Integración y de sistemas	514.3	82.3	596.6
<b>Subtotal</b>	<b>3,222.8</b>	<b>515.6</b>	<b>3,738.4</b>
<b>Servidor de Reportes</b>			
Requerimiento	452.1	72.3	524.4
Análisis y diseño	1,130.1	180.8	1,310.9
Adecuación	1,989.0	318.2	2,307.3
Pruebas de Integración y de sistemas	678.1	108.5	786.6
<b>Subtotal</b>	<b>4,249.3</b>	<b>679.9</b>	<b>4,929.2</b>
<b>Gestor de Red de Terminales</b>			
Requerimiento	1,665.0	266.4	1,931.4
Análisis y diseño	4,162.5	666.0	4,828.5
Adecuación	7,326.0	1,172.2	8,498.2
Pruebas de Integración y de sistemas	2,497.5	399.6	2,897.1
<b>Subtotal</b>	<b>15,651.0</b>	<b>2,504.2</b>	<b>18,155.2</b>
<b>Aplicación Móvil</b>			
Requerimiento	1,431.0	229.0	1,660.0
Análisis y diseño	3,577.5	572.4	4,149.9
Adecuación	6,296.4	1,007.4	7,303.8
Pruebas de Integración y de sistemas	2,146.5	343.4	2,489.9
<b>Subtotal</b>	<b>13,451.4</b>	<b>2,152.2</b>	<b>15,603.6</b>
<b>TOTAL</b>	<b>39,905.3</b>	<b>6,384.9</b>	<b>46,290.2</b>

FUENTE: Elaborado por la ASF con base a la información proporcionada por BANSEFI

### ***Liberación, Implementación y Transición de la Operación***

- No se cuenta con evidencia de la migración de los servicios del contrato de FIMPE al nuevo contrato, conforme a lo previsto en la justificación para la nueva contratación.
- Dentro del Entregable “Implementación y Cierre” se indicó que el avance del proyecto en su primera etapa al 12 de enero de 2017 era del 100.0%, toda vez que se había concluido la etapa de pruebas y la revisión de los entregables asociados a los desarrollos de software, sin embargo, esta primera etapa también contemplaba la implementación y activación de los servicios de soporte y arrendamiento, los cuales no se llevaron a cabo.

- El documento “Paquete de puesta en producción” que describe la liberación del aplicativo para iniciar la implementación previo a la transición con el usuario final, no incluyó la entrega formal del código fuente.
- La liberación de la aplicación móvil se tenía que realizar en las TPV, las cuales en ningún momento fueron entregadas al BANSEFI, debido a que 15 días antes de la implementación en sucursales de 9,000 TPV, el contrato de GONET fue terminado anticipadamente, no obstante, fueron pagadas como parte de los gastos no recuperables. Dichas terminales tuvieron que haberse entregado en la segunda semana de enero de 2017.
- Los aplicativos desarrollados para el contrato de GONET no fueron liberados en ambiente productivo, en consecuencia, los servicios de implementación, instalación y configuración del hardware asociado tanto a las TPV, como a la infraestructura contemplada de servidores y equipos de comunicación no pudieron ser implementados.
- La transferencia de conocimientos asociada a dichas actividades tampoco pudo ser impartida, además de que en los entregables no se cuenta con evidencia que sustente los trabajos de capacitación al personal.
- En razón de lo anterior, se presumen pagos injustificados por el servicio de liberación del aplicativo para iniciar la implementación, así como el servicio de implementación de los procesos de la nueva operación, debido a que el sistema no fue implementado en el ambiente productivo; no se activaron los servicios de soporte y arrendamiento; se carece del detalle para la entrega formal del código y el tipo de componentes que lo integraban; no se liberó la aplicación móvil en las terminales punto de venta ni se realizó la transferencia de conocimientos asociada a dichas actividades, los cuales son los siguientes:

PAGOS INJUSTIFICADOS DEL SERVICIO DE LIBERACIÓN DEL APLICATIVO PARA INICIAR IMPLEMENTACIÓN Y  
EL SERVICIO DE IMPLEMENTACIÓN DE LOS PROCESOS DE LA NUEVA OPERACIÓN  
(Miles de pesos)

Concepto del Servicio	Monto	IVA	Monto Total
Sistema de Registro, almacenamiento y administración de huellas biométricas	212.6	34.0	246.6
Sistema de Estandarización de Archivos de Personalización, Validación y de Notificaciones	205.7	32.9	238.6
Servidor de Reportes	271.2	43.4	314.6
Gestor de Red de Terminales	999.0	159.8	1,158.8
Aplicación Móvil	858.6	137.4	996.0
Instalación, configuración y parametrización de los dispositivos de red, comunicaciones.	1,650.0	264.0	1,914.0
Instalación y Configuración de la Mesa de Servicio y el software que la soporte, así como su parametrización para el funcionamiento en Bansefi.	2,911.5	465.8	3,377.4
Transferencia de Conocimiento	1,604.2	256.7	1,860.9
<b>Total</b>	<b>8,712.8</b>	<b>1,394.0</b>	<b>10,106.9</b>

FUENTE: Elaborado por la ASF en base a la información proporcionada por BANSEFI

### Procedimiento de Terminación Anticipada

La Dirección General Adjunta de Tecnología y Operación elaboró el dictamen de terminación anticipada del contrato No. DJN-SCOF-2C.19-06-2016-210 celebrado con GONET con fecha 10 de enero de 2017, en el cual establece las razones siguientes:

- Desde el 2011 el BANSEFI cuenta con un proveedor que le proporciona los servicios de dispersión a través de medios de pagos electrónicos en términos adecuados, y actualmente para la prestación de los servicios relacionados con el registro de beneficiarios, activación de tarjetas, comprobantes de recargas de saldos, registro de entrega de apoyos tanto en efectivo como en especie, así como el registro de consumo de tarjetahabientes, se utilizan terminales punto de venta propiedad de FIMPE; desde entonces la estabilización y atención de errores e incidencias han mejorado de forma importante, por lo que el funcionamiento de la plataforma en general es funcional para las áreas centrales operativas y de campo, siendo que únicamente se requiere renovar las terminales punto de venta, disminuyendo considerablemente el costo y los recursos económicos necesarios para el mejoramiento de las actividades de dispersión que lleva el Banco.
- La continuidad de los servicios del nuevo contrato durante los ejercicios 2017, 2018 y 2019 implica destinar 700,000.0 miles de pesos afectando otros proyectos sociales inclusive su suspensión.
- La asignación de los recursos económicos necesarios para cubrir los pagos, trae consigo la suspensión de otros programas y proyectos que viene realizando el BANSEFI y que son fundamentales para el cumplimiento de su objeto.

### Gastos no recuperables

El 08 de noviembre de 2017, GONET solicitó mediante escrito un monto de 58,991.7 miles de pesos por concepto de gastos no recuperables, en respuesta, el BANSEFI aprobó gastos no recuperables por 30,481.9 miles de pesos, los cuales tienen el detalle siguiente:

#### GASTOS NO RECUPERABLES APROBADOS POR BANSEFI PARA EL CONTRATO NO. DJN-SCOF-2C.19-06-2016-210

(Miles de Pesos)

1. Gasto por concepto de arrendamiento de inmueble destinado para atención exclusiva del objeto del Contrato (rentas)	1,977.8
5. Gastos por concepto de terminales punto de venta suministradas por el proveedor	18,003.9
6. Gastos incurridos por liquidación de personal asignado exclusivamente al Proyecto	10,500.2
<b>TOTAL</b>	<b>30,481.9</b>

Fuente: Elaborado por la ASF en base a la información proporcionada por el BANSEFI

En el análisis de la información proporcionada para el sustento de los gastos no recuperables se observó lo siguiente:

- Para el concepto de cancelación de arrendamiento de inmueble por 1,977.8 miles de pesos no se justificó que fuera destinado exclusivamente a operaciones propias del



BANSEFI, inclusive se constató que el domicilio citado del presunto arrendamiento corresponde a las oficinas corporativas del prestador de servicios.

- Sobre las terminales punto de venta por 18,003.9 miles de pesos, no se tiene evidencia de la existencia material de las TPV que compruebe que el proveedor efectivamente gastó en los equipos para cumplir con el objeto del contrato, tales como un pedimento aduanal, inventario certificado por una autoridad, evidencia física de la entrada al almacén, entre otros; adicionalmente no se conoce el destino de los equipos y en ningún momento fueron recibidos por el BANSEFI.
- Para el concepto de gastos incurridos por la liquidación del personal asignado al proyecto por 10,500.2 miles de pesos no se justificó que dichos recursos humanos fueran exclusivamente para las operaciones propias del BANSEFI, inclusive los servicios de la mesa de ayuda y soporte técnico donde se aplicaría la fuerza de trabajo no fueron implementados.
- En razón de lo anterior, los pagos por 30,481.9 miles de pesos correspondientes a los gastos no recuperables aprobados por el BANSEFI se presumen injustificados, debido a que no son razonables, ni están debidamente comprobados y relacionados directamente con el contrato correspondiente, tal como lo estipulan las leyes en la materia.

Por lo anterior, se determina la falta de coordinación entre la Dirección General Adjunta de Banca Social y la Dirección General Adjunta de Tecnología y Operación para determinar la procedencia de la contratación de los servicios, lo que causó gastos no recuperables a la entidad; se careció de acompañamiento y validación de los entregables, del cumplimiento de una mejor práctica de desarrollo, así como la validación de pruebas y liberación por parte de especialistas en materia de TIC para los contratos administrados por Banca Social; asimismo, se desconoce el estado de la presunta obsolescencia tecnológica de las TPV debido a la falta de nuevas funcionalidades como ampliar capacidad de almacenamiento, agregar imágenes y la administración remota, entre otros; adicionalmente, FIMPE por la naturaleza de los servicios que ofrece, podía continuar y mejorar la solución tecnológica; en consecuencia, los nuevos servicios carecían de la motivación y fundamentación suficiente para ser contratados en beneficio de la entidad.

#### 2017-2-06HJO-15-0102-01-007 **Recomendación**

Para que el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., instrumente los procedimientos y mecanismos para la participación de especialistas en Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en los procesos de adquisiciones y administración de los contratos en materia de TIC, con la finalidad de realizar tareas de asesoría, acompañamiento y supervisión, para asegurar la calidad, gobernanza y mejores condiciones tecnológicas en los servicios y bienes contratados por el banco.

#### 2017-2-06HJO-15-0102-01-008 **Recomendación**

Para que el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., implemente planes y acciones para mitigar los riesgos asociados con el control operativo y la obsolescencia tecnológica para el servicio de dispersión de programas gubernamentales a través de medios de pago electrónicos, así como instrumentar el aprovechamiento de los bienes y recursos que se tengan disponibles para la mejora continua de la plataforma tecnológica.

**2017-9-06HJO-15-0102-08-005 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

La Auditoría Superior de la Federación emite la Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria para que el Órgano Interno de Control en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., o su equivalente realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente por las irregularidades de los servidores públicos que en su gestión del contrato no. DJN-SCOF-2C.19-06-2016-210 para los "Servicios de desarrollo, adecuación e implementación de aplicaciones y servicios de soporte a la operación para la dispersión de programas gubernamentales y registro de solicitud de servicios de inclusión financiera a través de terminales punto de venta", se detectaron incumplimientos debido a las deficiencias en el proceso de contratación derivadas de la falta de coordinación entre la Dirección General Adjunta de Banca Social y la Dirección General Adjunta de Tecnología y Operación para determinar la procedencia de la contratación de los servicios, lo que causó gastos no recuperables a la entidad, aunado a que la entidad contaba con dicho servicio desde 2011 con un proveedor que por la naturaleza de los servicios que ofrece, podía continuar y mejorar la solución tecnológica, en consecuencia, los nuevos servicios carecían de la motivación y fundamentación suficiente para ser contratados en beneficio de la entidad; asimismo, se omitió la supervisión de los entregables asociados a la primera fase del proyecto, debido a que no fueron entregados formalmente ni a entera satisfacción del área usuaria, adicionalmente dichos entregables no pueden ser aprovechados por el BANSEFI ya que son incompatibles con su infraestructura actual.

**2017-2-06HJO-15-0102-06-007 Pliego de Observaciones**

Se presume un probable daño o perjuicio o ambos a la Hacienda Pública Federal (patrimonio de la entidad) por un monto de 46,290,186.56 pesos ( cuarenta y seis millones doscientos noventa mil ciento ochenta y seis pesos 56/100 m.n. ), por los pagos del contrato no. DJN-SCOF-2C.19-06-2016-210 de los aplicativos del Sistema de Registro, Almacenamiento y Administración de Huellas Biométricas; Sistema de Estandarización de Archivos de Personalización, Validación y de Notificaciones; Servidor de Reportes; Gestor de Red de Terminales y la Aplicación Móvil de apoyo para las tareas de enrolamiento y dispersión, dado que no funcionan conforme a lo establecido en la documentación relacionada con el proyecto; se carece de la constancia de la entrega del código fuente y sus componentes; no se tiene constancia de la interacción de las terminales punto de venta con las mejoras y desarrollos del contrato; asimismo, los nuevos sistemas no cuentan con la justificación suficiente para haber sido desarrollados, debido a que el sistema del proveedor contratado desde 2011 resuelve de manera adecuada las necesidades del BANSEFI, adicionalmente dichos entregables no pueden ser aprovechados por el BANSEFI ya que son incompatibles con su infraestructura actual.

**2017-2-06HJO-15-0102-06-008 Pliego de Observaciones**

Se presume un probable daño o perjuicio o ambos a la Hacienda Pública Federal (patrimonio de la entidad) por un monto de 10,106,950.46 pesos ( diez millones ciento seis mil novecientos cincuenta pesos 46/100 m.n. ), por los pagos del contrato no. DJN-SCOF-2C.19-06-2016-210 por el servicio de liberación del aplicativo para iniciar la implementación, así como el servicio de implementación de los procesos de la nueva operación, debido a que el

sistema no fue implementado en el ambiente productivo; no se activaron los servicios de soporte y arrendamiento; se carece del detalle para la entrega formal del código y el tipo de componentes que lo integraban; no se liberó la aplicación móvil en las terminales punto de venta ni se realizó la transferencia de conocimientos asociada a dichas actividades.

#### 2017-2-06HJO-15-0102-06-009 **Pliego de Observaciones**

Se presume un probable daño o perjuicio o ambos a la Hacienda Pública Federal (patrimonio de la entidad) por un monto de 30,481,879.22 pesos ( treinta millones cuatrocientos ochenta y un mil ochocientos setenta y nueve pesos 22/100 m.n. ), por los pagos por el arrendamiento del inmueble, las terminales punto de venta y los gastos incurridos por la liquidación del personal, debido a que no se justificó que fueran destinados exclusivamente a operaciones propias del BANSEFI, ni se tiene evidencia de la existencia material de los equipos que compruebe que el proveedor efectivamente gastó en ellos para cumplir con el objeto del contrato, aunado a que los servicios de la mesa de ayuda y soporte técnico donde se aplicaría la fuerza de trabajo no fueron implementados; adicionalmente, los gastos pagados no son razonables, ni están debidamente comprobados y relacionados con el contrato no. DJN-SCOF-2C.19-06-2016-210, en incumplimiento de las leyes en la materia.

#### **20. Pago y registro contable y presupuestario de los bienes y servicios contratados**

Con la revisión de los pagos realizados por BANSEFI en 2017, por 1,459,483.7 miles de pesos, se comprobó que los bienes y servicios fueron entregados en los plazos establecidos y recibidos a satisfacción del área requirente (excepto por lo mencionado en los resultados 10, 13, 15, 16, 18 y 19 de este informe); asimismo, se verificó que las áreas requirentes enviaron la instrucción de pago a la Subdirección de Recursos Materiales, acompañada de la factura, su validación, y, en su caso, evidencia de la aplicación de penalizaciones y deductivas, a fin de que la subdirección revisara y remitiera dicha información a la Gerencia de Pagos y Conciliaciones para realizar el pago correspondiente; además, se constató que dicha gerencia verificó el monto solicitado y procedió al pago por medio del sistema de Transferencias Electrónicas de Fondos, de conformidad con su normativa interna.

Asimismo, se constató que el registro presupuestario de las operaciones revisadas se realizó conforme a la Clasificación por Objeto del Gasto del BANSEFI, vigente en 2017.

No obstante lo anterior, se detectó que el 22 de noviembre de 2017, la Dirección de Tesorería solicitó a la Gerencia de Recursos Materiales girar instrucciones, a fin de llevar a cabo los trámites pertinentes para elaborar el Pedido/Asignación correspondiente a la suscripción del servicio de un sistema de información de noticias, herramienta para analizar mercados globales, por un monto de 2,221.9 miles de pesos; asimismo, se solicitó que una vez elaborado el Pedido/Asignación se le proporcionara el número, con objeto de contar con los elementos necesarios para los trámites de liberación de pago, sin obtener respuesta alguna. Al respecto, aun cuando la entidad no formalizó ningún contrato, el 29 de noviembre de 2017, la Dirección de Tesorería solicitó a la Dirección de Presupuestos el pago de los servicios.

Es importante señalar que el 28 de marzo de 2017, el BANSEFI formalizó un pedido, por un monto de 625.8 miles de pesos, con la misma empresa y por el mismo servicio; por lo anterior, se considera que el BANSEFI debió formalizar un contrato por el pago de 2,221.9 miles de pesos.

Después de la Reunión de Trabajo de Resultados Finales y Observaciones Preliminares, para establecer los mecanismos de atención de las recomendaciones, la entidad fiscalizada proporcionó una nota informativa, donde señaló que la Gerencia de Adquisiciones emitió la respuesta a la solicitud de la Dirección de Tesorería, con la indicación de una serie de opciones para poder realizar el procedimiento requerido, entre ellas, la de solicitar el servicio al amparo de la Ley de Instituciones de Crédito; sin embargo, al tratarse de un hecho consumado, la observación continúa.

**2017-9-06HJO-15-0102-08-006 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

La Auditoría Superior de la Federación emite la Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria para que el Órgano Interno de Control en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., o su equivalente realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente por las irregularidades de los servidores públicos que en su gestión pagaron 2,221.9 miles de pesos, por un servicio de un sistema de información de noticias, sin haber formalizado un contrato.

***Recuperaciones Probables***

Se determinaron recuperaciones probables por 320,892,517.94 pesos.

***Resumen de Observaciones y Acciones***

Se determinaron 12 observaciones, las cuales 2 fueron solventadas por la entidad fiscalizada antes de la integración de este informe. Las 10 restantes generaron: 8 Recomendaciones, 1 Promoción del Ejercicio de la Facultad de Comprobación Fiscal, 6 Promociones de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria y 9 Pliegos de Observaciones.

Adicionalmente, en el transcurso de la auditoría se emitió(eron) oficio(s) para solicitar la intervención del Órgano Interno de Control y de la(s) autoridad(es) recaudatoria(s) con motivo de 1 irregularidad(es) detectada(s).

***Dictamen***

El presente se emite el 5 de febrero de 2019, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría, la cual se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada y de cuya veracidad es responsable. Con base en los resultados obtenidos en la auditoría practicada, cuyo objetivo fue fiscalizar la gestión financiera de los gastos de operación del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, para constatar que se previeron, autorizaron, adjudicaron, ejercieron, comprobaron y registraron acorde a los montos aprobados, de conformidad con las disposiciones legales y normativas, y específicamente respecto de la muestra revisada que se establece en el apartado relativo al alcance, se concluye que, en términos generales, el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C. no cumplió con las disposiciones legales y normativas que son aplicables en la materia, por los aspectos observados siguientes:

- La entidad fiscalizada no presentó evidencia documental que acredite las actividades realizadas por el personal contratado por outsourcing durante 2017, por lo cual pagó en dicho ejercicio un monto de 166,343.7 miles de pesos, al consorcio formado por las empresas Consorcio Empresarial Adper, S.A de C.V., Global Intermex, S.A. de C.V.,

Intermex Comercializadora Internacional, S.A. de C.V., e Impulsora Quebec, S.A. de C.V., por el contrato plurianual DJC-SCC-6C.6.06-2015-162.

Adicionalmente, considerando que los trabajos de outsourcing incluyen actividades iguales o similares a las realizadas por personal de estructura del BANSEFI, no se justifica la contratación de personal que laboró en las instalaciones de su Edificio Corporativo, por lo que no se cumplió con lo dispuesto en la normativa, que dicta las disposiciones que las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal deben observar en la planeación, organización y administración de los recursos humanos.

Con las conciliaciones realizadas entre BANSEFI y el prestador de servicios de personal por outsourcing a las aportaciones al IMSS, se determinó que existe un saldo a favor de la entidad fiscalizada de 3,363.8 miles de pesos, que no ha sido recuperado.

La entidad fiscalizada realizó indebidamente pagos al prestador de servicios de personal por outsourcing, por un monto de 1,679.3 miles de pesos, por concepto de liquidaciones, aun cuando dicha obligación estaba a cargo de la empresa contratada.

- En cinco contratos formalizados con fundamento en el artículo 1 de la LAASSP (servicios de vigilancia, imprenta y difusión de boletines de prensa), por los que la entidad pagó 61,589.3 miles de pesos, no solicitó a las empresas acreditar que contaban con la capacidad técnica, material y humana para realizar los trabajos contratados.
- De un contrato para la prestación de servicios tecnológicos de soporte y mantenimiento de la plataforma de medios electrónicos de pagos, del cual la entidad fiscalizada pagó en 2017 un importe de 46,909.4 miles de pesos a la empresa TecnoCom, Telecomunicaciones y Energía, S.A., no se proporcionó la licencia expedida por el fabricante que ampare la adquisición del software MEBONE. Asimismo, en otro contrato, para el servicio integral administrado de red privada virtual, telefonía IP y comunicaciones unificadas, por 15,234.7 miles de pesos, pagados al prestador del servicio Teléfonos de México, S.A.B. de C.V., no proporcionó el "Informe del avance y de resultado de los servicios". Por lo anterior, en ambos casos no se acreditó la recepción de los servicios conforme a los términos pactados contractualmente.
- Se carece de las condiciones de integridad y privacidad de la información para las bases de datos de beneficiarios que son usadas para la dispersión de recursos económicos de los programas gubernamentales (para el caso del Fondo de Desastres Naturales son del orden de los 10 mil millones de pesos), no se cuenta con mecanismos para la encriptación de la información transmitida por medios electrónicos, se tienen debilidades en la seguridad física y lógica de la infraestructura tecnológica que procesa la información, así como la falta de ejecución de análisis de vulnerabilidades del funcionamiento de los aplicativos que maneja los datos antes de su puesta en operación.
- No se cuenta con una metodología para el desarrollo de sistemas que asegure la integridad, disponibilidad y confiabilidad de la información, para garantizar que los más de 10 millones de dispersiones bimestrales relacionadas con los programas de apoyo gubernamentales, tengan las mejores condiciones de operación en beneficio de la población; asimismo, se omitieron penalizaciones por 482.6 miles de pesos, debido al retraso en la entrega de los aplicativos de cómputo.

- Se identificó la falta de coordinación entre la Dirección General Adjunta de Banca Social y la Dirección General Adjunta de Tecnología y Operación para determinar la conveniencia de la contratación con GoNet de México S.A. de C.V. (GONET), para la dispersión de los programas gubernamentales, lo que causó gastos no recuperables a la entidad por 30,481.9 miles de pesos; asimismo, no se justificó de manera suficiente dicha contratación, debido a que el Fideicomiso para Extender a la Sociedad los Beneficios del Acceso a la Infraestructura de los Medios de Pago Electrónicos (FIMPE), ofrecía los mismos servicios de dispersión de recursos económicos a través de medios de pagos electrónicos, por lo que podía continuar y mejorar la solución tecnológica que requería el BANSEFI, lo que propició pagos injustificados por conceptos de desarrollo y liberación de sistemas por 56,397.1 miles de pesos, adicionalmente, dichos sistemas no funcionan, ni pueden ser utilizados con la infraestructura actual del banco ya que son incompatibles.

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

Director de Área

Director General

Lilia Peña Labana

Estanislao Sánchez y López

***Comentarios de la Entidad Fiscalizada***

Es importante señalar que la documentación proporcionada por la entidad fiscalizada para aclarar o justificar los resultados y las observaciones presentadas en las reuniones fue analizada con el fin de determinar la procedencia de eliminar, rectificar o ratificar los resultados y las observaciones preliminares determinados por la Auditoría Superior de la Federación y que se presentó a este órgano técnico de fiscalización para efectos de la elaboración definitiva del Informe General Ejecutivo del Resultado de la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública.

***Apéndices***

***Procedimientos de Auditoría Aplicados***

1. Evaluar la normativa establecida para los procesos de autorización, registro y control presupuestario; de adquisición de bienes y contratación de servicios; de formalización de contratos; del pago de los bienes y servicios y del registro contable; asimismo, que tuvo una estructura orgánica autorizada y actualizada.
2. Constatar que se contó con los oficios de autorización por parte de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público del presupuesto original de 2017 y sus modificaciones, de conformidad con la normativa.

3. Comprobar que los procedimientos de adjudicación para la adquisición de bienes y contratación de servicios, se efectuaron conforme a la normativa; además, que los expedientes contaron con la documentación correspondiente.
4. Verificar que los contratos y convenios modificatorios para la adquisición de bienes y contratación de servicios, se formalizaron conforme a la normativa, y se presentaron las garantías correspondientes.
5. Comprobar el cumplimiento de las condiciones establecidas en los contratos de adquisición de bienes y contratación de servicios, y en su caso, la aplicación de penas convencionales o deducciones.
6. Constatar que los pagos realizados por los bienes adquiridos y los servicios contratados estuvieron justificados y comprobados.
7. Verificar que el registro presupuestario y contable de las erogaciones por los bienes adquiridos y los servicios contratados, se realizó conforme a la normativa.

#### *Áreas Revisadas*

Las direcciones generales adjuntas de Administración, de Banca Social y de Tecnología y Operación y las direcciones de Presupuesto, de Recursos Materiales y de Canales Masivos.

#### *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. Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria: última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de marzo de 2016, Artículo 66 fracción III.
2. Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria: Artículo 66, fracción III.
3. Ley General de Contabilidad Gubernamental: Artículo 42.
4. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público: última reforma publicada en el D.O.F. el 10 de noviembre de 2014, Artículo 55 párrafo primero y segundo.
5. Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público: Artículos 4, párrafo cuarto y 82.
6. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: Contrato DJN-SCOF-2C.19-06-2017-146, cláusula tercera "Informes y Entregables", y anexo A.

Contrato DJ-SCC-2C.19.06-2013-239, cláusula, tercera "Informes y Entregables" y décimo novena "De la Responsabilidad y Coordinación".

Contrato DJC-SCC-6C.6.06-2015-162, cláusulas primera "Objeto del contrato", tercera "Informes y entregables" y novena "Relaciones laborales", numeral 5.2 del Anexo A.

Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en las materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera,

Título Segundo "De la Planeación de la Organización" y Título Tercero "De la Planeación de los Recursos Humanos".

Ley de Protección de Datos Personales, Artículo 31.

Código Fiscal de la Federación, Artículo 10 fracción II inciso b.

Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones y Seguridad de la Información, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 08 de mayo de 2014, última reforma publicada el 04 de febrero de 2016, Artículos 2, 3, 26; regla general 7 del proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT), Proceso de Administración de Proyectos (ADP), Regla del Proceso número 5.

Lineamientos para la aplicación y seguimiento de las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de enero de 2013, Artículos 24, 32, 33 y 35.

Estándar PCI\_DSS\_v3-2-1: Requisito 3.

Manual de Organización del Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C. autorizado el 1 de mayo de 2017, numerales 1.1 funciones 3 y 4; 1.1.2 función 6; 1.4, funciones 4 y 5; 1.5 funciones 1, 5, 8, 10, 11, 20; 1.5.1.2 función 1; 1.5.1.2.2 función 1; 1.5.2 funciones 4, 5, 6, 8, 10 y 11; 1.5.2.1 función 6; 1.5.6, funciones 10, 12 y 14.

Disposiciones de Carácter General Aplicables a las Instituciones de Crédito emitidas por la Comisión Nacional Bancaria y de Valores, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 02 de diciembre de 2005, última modificación el 27 de diciembre de 2016, Artículo 164 fracción V, párrafos b y e.

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 el Manual de Aplicación General en dichas materias, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 08 de mayo de 2014, última reforma publicada el 04 de febrero de 2016, Artículo 3.

Contrato No. DJ-SCC-2C.19-06-2015-002, cláusulas quinta y décima.

Contrato No. DJN-SCOF-2C.19-06-2016-210, Cláusula Cuarta.

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

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

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

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