

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

Auditoría De Cumplimiento a Tecnologías de Información y Comunicaciones: 2022-0-07100-20-0017-2023

Modalidad: Presencial

Núm. de Auditoría: 17

Criterios de Selección

Esta auditoría se seleccionó con base en los criterios establecidos por la Auditoría Superior de la Federación para la integración del Programa Anual de Auditorías para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2022 considerando lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF.

Objetivo

Fiscalizar la gestión financiera de las contrataciones relacionadas con las TIC, su adecuada gobernanza, administración de riesgos, seguridad de la información, continuidad de las operaciones, calidad de datos, desarrollo de aplicaciones y aprovechamiento de los recursos asignados en procesos y funciones, así como comprobar que se realizaron conforme a las disposiciones jurídicas y normativas aplicables.

Alcance

| | EGRESOS |
|---------------------------------|----------------|
| | Miles de Pesos |
| Universo Seleccionado | 187,174.8 |
| Muestra Auditada | 187,174.8 |
| Representatividad de la Muestra | 100.0% |

El universo seleccionado por 187,174.8 miles de pesos correspondió a las erogaciones efectuadas en 2022 por la Dirección General Adjunta de Tecnología y Operación (DGATyO), para la Adquisición de 500 Cajeros Automáticos Dispensadores de Efectivo, para el Banco del Bienestar S.N.C., I.B.D., el cual se revisó al 100.0%.

Adicionalmente, la auditoría comprende el análisis presupuestal de la Cuenta Pública de 2022 del Banco del Bienestar, así como la revisión de un contrato celebrado en ese ejercicio por la Secretaría de la Defensa Nacional para la adquisición e instalación de infraestructura tecnológica y cajeros automáticos, para 2,700 sucursales del Banco del Bienestar, con los recursos que fueron proporcionados por el Banco del Bienestar en 2021.

Los recursos objeto de revisión en esta auditoría se encuentran reportados en la Cuenta de la Hacienda Pública Federal del ejercicio 2022, Tomo VII, Sector Paraestatal "Estado Analítico

del Ejercicio del Presupuesto de Egresos en Administrativa”, correspondiente al Ramo 06 “Hacienda y Crédito Público” del Poder Ejecutivo.

Antecedentes

El Banco del Bienestar, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo (Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D.), se encarga de realizar funciones de banca social, y tiene el objeto promover y facilitar el ahorro, el acceso al financiamiento en condiciones equitativas, la inclusión financiera, el uso y fomento de la innovación tecnológica a fin de procurar mejores condiciones a los integrantes del sector, con perspectiva de género y la inversión entre sus integrantes, ofrecer instrumentos y servicios financieros de primer y segundo piso entre los mismos, canalizar apoyos financieros y técnicos necesarios para fomentar el uso de productos y servicios financieros que atiendan las necesidades del sector y que promuevan la adopción de modelos de negocio y tecnologías financieras innovadoras que impacten en el sano desarrollo del sector y, en general, que la actividad de la Institución contribuya al desarrollo económico a nivel nacional y regional, proporcionar asistencia técnica y capacitación a sus integrantes, así como dispersar los recursos destinados a subsidios y programas sujetos a reglas de operación de las dependencias y entidades.

El Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024, en su apartado "Creación del Banco del Bienestar", plantea como uno de sus objetivos la creación de un mayor número de sucursales, a efecto de lograr que más mexicanos tengan acceso al sistema bancario. Al respecto, el Titular del Ejecutivo Federal instruyó a la Secretaría de la Defensa Nacional la construcción de sucursales del Banco del Bienestar en diferentes localidades del país, con alta concentración de beneficiarios de programas sociales del Gobierno Federal. Por lo anterior, el 13 de enero de 2021, el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., y la Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA) celebraron un convenio de colaboración en cuyo objeto se estableció que el Banco pusiera a disposición de la SEDENA, la cantidad de 6,625,072.8 miles de pesos, como instrumento financiero para cumplir con el plan de expansión de sucursales aprobado por el Consejo Directivo del Banco del Bienestar en su sesión 132 extraordinaria; de los que 3,753,385.2 miles de pesos serían destinados para la adquisición e instalación de equipamiento no permanente, infraestructura tecnológica y cajeros automáticos, para 2,700 sucursales.

Durante la fiscalización superior de la Cuenta Pública de 2021, se realizó en el Banco del Bienestar la auditoría número 21 con título “Auditoría de TIC”.

Entre 2018 y 2022, el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., invirtió 9,860,988.6 miles de pesos en sistemas de información e infraestructuras tecnológicas, entre otros, integrados de la manera siguiente:

RECURSOS INVERTIDOS EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC), ENTRE OTROS

(Miles de pesos)

| Período de inversión | 2018 | 2019 | 2020 | 2021* | 2022 | Total |
|----------------------|-------------|-----------|-----------|-------------|-------------|-------------|
| Monto por año | 1,137,612.4 | 941,796.0 | 787,425.1 | 4,843,261.9 | 2,150,893.2 | 9,860,988.6 |

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D.

NOTA 1: Diferencias por redondeo.

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

Con base en el análisis efectuado mediante procedimientos de auditoría, se evaluaron los mecanismos de control implementados con el fin de establecer si son suficientes para el cumplimiento de los objetivos de las contrataciones de TIC, así como determinar el alcance, naturaleza y muestra de la revisión, y se obtuvieron los resultados que se presentan en este informe.

Resultados**1. Análisis Presupuestal**

Durante el ejercicio de 2022, los gastos realizados por el Banco del Bienestar ascendieron a 4,114,611.7 miles de pesos en los capítulos con partidas vinculadas con los recursos ejercidos por la Dirección General Adjunta de Tecnología y Operación (DGATyO), que representan el 52.2% del total del presupuesto ejercido en los capítulos afectados, como se muestra a continuación:

ESTADO ANALÍTICO DEL EJERCICIO DEL PRESUPUESTO DE EGRESOS - BANCO DEL BIENESTAR

(Miles de pesos)

| Capítulo | Descripción | A | B | C=B/Total A |
|----------|---|-------------|-----------------|-------------|
| | | Presupuesto | | % |
| | | Ejercido | Ejercido DGATyO | |
| 3000 | Servicios generales | 3,927,436.9 | 1,963,718.4 | 47.7 |
| 5000 | Bienes muebles, inmuebles e intangibles | 187,174.8 | 187,174.8 | 4.5 |
| | Total | 4,114,611.7 | 2,150,893.2 | 52.2 |

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D.

Los gastos realizados por la Dirección General Adjunta de Tecnología y Operación, durante el ejercicio 2022, se integraron de la forma siguiente:

Informe Individual del Resultado de la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2022

| GASTOS TIC 2022 (Miles de pesos) | | |
|-------------------------------------|--|-------------------------|
| Capítulo / P. Presupuestaria | Descripción | Presupuesto Ejercido |
| Recursos Propios | | |
| 3000 | Servicios Generales | 735,833.4 |
| 314010 | Servicio telefónico convencional | 3,761.4 |
| 317010 | Servicio de conducción de señales | 41,658.7 |
| 319010 | Servicios integrales de telecomunicación | 14,783.1 |
| 319040 | Servicios integrales de infraestructura de cómputo | 45,622.3 |
| 323010 | Arrendamiento de equipo y bienes informáticos | 5,841.0 |
| 327011 | Derechos de autor y licencias | 31,286.7 |
| 331041 | Servicios de subcontratación | 43,220.4 |
| 333010 | Servicios de desarrollo de aplicaciones informáticas | 1.5 |
| 333040 | Servicios de mantenimiento de aplicaciones | 3,698.3 |
| 336022 | Otros servicios comerciales | 45.0 |
| 338010 | Servicios de vigilancia | 14,404.8 |
| 339030 | Servicios Integrales | 434,104.5 |
| 341011 | Comisiones bancarias | 22,294.5 |
| 341013 | Otros servicios bancarios y financieros | 3,762.5 |
| 343011 | Traslado de valores | 68,343.2 |
| 371010 | Pasajes aéreos nacionales | 43.4 |
| 372010 | Pasajes terrestres nacionales | 18.2 |
| 375040 | Viáticos nacionales | 62.2 |
| 392023 | Cuotas de inspección | 151.0 |
| 395010 | Penas, multas, accesorios y actualizaciones | 1,567.2 |
| 398010 | Impuesto Sobre Nómina | 1,163.5 |
| Recursos Fiscales | | |
| 3000 | Servicios Generales | 1,227,885.0 |
| 314010 | Servicio telefónico convencional | 18,806.7 |
| 317010 | Servicio de conducción de señales | 213,242.5 |
| 319010 | Servicios integrales de telecomunicación | 75,721.7 |
| 319040 | Servicios integrales de infraestructura de cómputo | 379,291.1 |
| 338010 | Servicios de vigilancia | 97,006.6 |

| Capítulo / | Descripción | Presupuesto |
|-------------------|---|-------------|
| P. Presupuestaria | | Ejercido |
| 343011 | Traslado de valores | 274,453.0 |
| 392025 | IVA Pagado | 169,363.4 |
| 5000 | Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles | 187,174.8 |
| Recursos Fiscales | | |
| 515010 | Bienes informáticos | 187,174.8 |
| Total | | 2,150,893.2 |

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D.

NOTA: Diferencia por redondeo.

Del total ejercido por 2,150,893.2 miles de pesos, se revisó un contrato por el que se realizaron pagos por 187,174.8 miles de pesos, que se detalla a continuación:

CONTRATO REVISADO CON PAGOS REALIZADOS DURANTE 2022

(Miles de pesos)

| Procedimiento de contratación | Contrato | Proveedor | Objeto del contrato | Vigencia | | Monto | Ejercido 2022 |
|-------------------------------|----------------------------|---------------------------------------|--|------------|------------|-----------|---------------|
| | | | | De | Al | | |
| Adjudicación directa | DJN-SCOF-1C.10-06-2022-025 | Hyosung Solutions, S. de R.L. de C.V. | Adquisición de 500 Cajeros Automáticos Dispensadores de Efectivo, para el Banco del Bienestar S.N.C., I.B.D. | 17/05/2022 | 31/12/2022 | 187,174.8 | 187,174.8 |
| Total | | | | | | 187,174.8 | 187,174.8 |

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D.

Durante el ejercicio de 2022, la SEDENA celebró un contrato para la adquisición e instalación de infraestructura tecnológica y cajeros automáticos, para 2,700 sucursales del Banco del Bienestar, con los recursos que fueron proporcionados por el Banco del Bienestar en el ejercicio 2021.

CONTRATO REVISADO (CELEBRADO POR LA SEDENA)
(Miles de pesos)

| Procedimiento de contratación | Contrato/Convenio | Proveedor | Objeto del contrato | Vigencia | | Monto Mínimo | Monto Máximo | Ejercido 2022 |
|-------------------------------|---------------------------------|---------------------------------------|--|-------------|------------|--------------|--------------|---------------|
| | | | | De | Al | | | |
| Adjudicación directa | D.G.ADMON. SAIT-100/BABIEN/2022 | | Adquisición de cajeros automáticos para 2,700 sucursales del Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D. | 29/03/2022 | 31/12/2022 | 431,157.4 | 1,077,893.5 | 0.00 |
| | Primer convenio modificatorio | Hyosung Solutions, S. de R.L. de C.V. | Modificar el lugar de entrega de los bienes, las condiciones de entrega, el acta de aceptación, la forma de comprobación y la garantía de calidad de los bienes. | *17/06/2022 | 31/12/2022 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| | Segundo convenio modificatorio | | Ampliar la vigencia y modificar el país de origen de los bienes. | *11/12/2022 | 31/12/2023 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| | Tercer convenio modificatorio | | Modificar las condiciones de entrega, así como la forma de pago. | *07/02/2023 | 31/12/2023 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| | Cuarto convenio modificatorio | | Modificar las condiciones de entrega y la forma de pago. | *09/03/2023 | 31/12/2023 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| Total | | | | | | 431,157.4 | 1,077,893.5 | 0.00 |

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por la Secretaría de la Defensa Nacional.

(*) Fecha de suscripción de los convenios.

Se verificó que los pagos fueron reconocidos en las partidas presupuestarias correspondientes.

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

2. Contrato número DJN-SCOF-1C.10-06-2022-025 "Adquisición de 500 Cajeros Automáticos Dispensadores de Efectivo para el Banco del Bienestar S.N.C., I.B.D."

El Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., celebró el contrato número DJN-SCOF-1C.10-06-2022-025 con Hyosung Solutions, S. de R.L. de C.V., adjudicado directamente, con fundamento en los artículos 40, 41, fracción I, y 46, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y, 71 y 72, fracción II, de su Reglamento; con vigencia del 17 de mayo al 31 de diciembre de 2022, con objeto de adquirir 500 Cajeros Automáticos Dispensadores de Efectivo, para el Banco del Bienestar S.N.C., I.B.D., por un monto de 187,174.8 miles de pesos, los cuales fueron ejercidos durante el ejercicio de 2022.

Alcance de los Servicios

Adquisición de 500 cajeros automáticos dispensadores de efectivo (ATM), que contemplan requerimientos de seguridad física, seguridad de la información (lógica), operación bancaria

y tecnología de información y comunicaciones conforme a las normas y certificaciones establecidas.

Contratación de los servicios

- En la investigación de mercado, no se acreditaron los parámetros utilizados en los criterios de búsqueda que utilizó el banco y no se contó con evidencia que respalde los criterios para la selección de los proveedores.
- Del estudio de factibilidad no se adjuntó el pronunciamiento favorable del Órgano Interno de Control (OIC) de la SHCP en la Herramienta de Gestión de la Política de TIC.
- No se firmaron las cartas de ausencia de conflicto de interés de los servidores públicos que participaron en el procedimiento de contratación.
- En relación con la póliza de responsabilidad civil, se identificó en el portal de la aseguradora que se generó un endoso; sin embargo, el banco desconoció la fecha y la razón de su emisión.

Pagos

Los comprobantes fiscales de los bienes y servicios no contaron con sello o firma que acreditaran la validación de los requisitos fiscales.

Cumplimiento técnico y funcional de los servicios y entregables establecidos

- El banco no verificó que los cajeros automáticos cumplieran con las normas y certificaciones requeridas, sólo solicitó al proveedor las certificaciones y no se contó con el certificado de la empresa Promoción y Operación, S.A. de C.V. (PROSA), para asegurar el cumplimiento de los estándares de seguridad y su funcionamiento.
- No se evidenciaron las pruebas realizadas a los ATM, para formalizar y acreditar el cumplimiento de los procesos y estándares de certificación requeridos.
- No se tuvo un procedimiento formalizado para establecer las actividades, responsables y alcances para la recepción de reportes y atención de fallas en los cajeros automáticos.
- No se contó con un proceso para validar la seguridad física ni para ejecutar pruebas de penetración y análisis de vulnerabilidades.
- Se contó con una herramienta para el cifrado de los discos duros; sin embargo, ésta no fue implementada.
- No se han realizado actualizaciones a la imagen maestra de los ATM desde su puesta en operación.

- El proveedor no informó al banco las actualizaciones o vulnerabilidades que se tuvieron a la fecha de la auditoría (octubre 2023). Adicionalmente, la entidad fiscalizada indicó que realizó pruebas de vulnerabilidades en los ATM; sin embargo, no presentó evidencia que lo acredite.
- No se tuvieron formalizados los controles de seguridad de "hardening" para los ATM, por lo que no se acreditó su implementación.
- No se demostró que la herramienta para la protección de seguridad lógica a los cajeros automáticos fuera administrada por una consola de gestión remota.

Condiciones de entrega e instalación

- En el contrato se estipuló entregar 100 cajeros a los tres días hábiles posteriores a la notificación de la adjudicación del 16 de mayo de 2022 (19 de mayo de 2022); al respecto, con el escrito del 18 de mayo de 2023, el proveedor le comunicó al banco que se encontraban a su disposición los cajeros y presentó un "Acta-Constancia Entrega" del 20 de mayo de 2022; sin embargo, el banco pagó 95 cajeros soportados con un "Acta-Constancia Entrega" del 27 de mayo de 2022 y los 5 cajeros restantes se pagaron hasta el 6 de junio de 2022.

Al respecto, el banco indicó que por cargas de trabajo por parte del Administrador del Contrato no fue posible asistir a la entrega del 19 de mayo de 2022 y fue formalizada al día siguiente (20 de mayo de 2022) mediante el Acta antes citada, y de acuerdo con las necesidades del banco solo se requirieron 95 cajeros, por lo que se postergó la instalación de la diferencia por la falta de disponibilidad de sucursales e infraestructura para su funcionamiento; sin embargo, no se presentó la documentación que soporte este argumento ni se formalizó un convenio modificatorio.

- Las actas de recepción a entera satisfacción no contaron con los datos del personal involucrado por parte del banco, únicamente tienen firmas del proveedor.

Pruebas técnicas y funcionales a los cajeros automáticos

De las pruebas realizadas a una muestra de 20 equipos de un total de 500 (4.0%), se identificó lo siguiente:

- En la herramienta que utiliza el banco para visualizar la operación y estatus de los ATM no se integró el número de serie; asimismo, no se contó con un inventario consolidado e integral, lo que dificulta la gestión de los ATM, la trazabilidad y la consulta de información.
- A la fecha de la revisión (octubre 2023), las características "NFC Lector (Lector de Tarjetas sin Contacto)", "Conector de Audio", "Biométrico lector de huella digital",

“Escáner de código de barras” y “Cámara frontal CCTV”, no habían sido utilizadas ni aprovechadas por el banco.

Por lo anterior, se concluye que existieron deficiencias relacionadas con la administración, verificación y vigilancia del cumplimiento de los compromisos contractuales, debido a la falta de documentación que acredite la ejecución de las actividades definidas para la instalación, implementación, seguimiento y control de los requerimientos técnicos y funcionales, así como de las condiciones asociadas con los equipos adquiridos.

2022-2-06HJO-20-0017-01-001 Recomendación

Para que el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., establezca e implemente un proceso centralizado para la gestión y aplicación oportuna de actualizaciones críticas de software, así como mecanismos de cifrado en los discos duros; realice y documente de forma periódica los análisis de vulnerabilidades y las pruebas de penetración en los cajeros automáticos; implemente alertas, así como el monitoreo de las vulnerabilidades y actualizaciones de seguridad de los componentes de software y hardware de los cajeros automáticos. Lo anterior, con la finalidad de fortalecer la seguridad lógica y la gestión de vulnerabilidades en los activos críticos.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

2022-2-06HJO-20-0017-01-002 Recomendación

Para que el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., fortalezca los mecanismos de control y supervisión en los procesos de adquisición y recepción de bienes críticos, que permitan validar la entrega oportuna de los equipos, así como el cumplimiento de requerimientos y condiciones contractuales; adicionalmente, diseñe e implemente un proceso para la gestión de incidentes y fallas en los cajeros automáticos, que defina actividades, roles y niveles de servicio en la atención de reportes. Lo anterior con la finalidad de garantizar la continuidad del servicio.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

2022-2-06HJO-20-0017-01-003 Recomendación

Para que el Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D., implemente mecanismos y lineamientos para la integración de la información de los cajeros automáticos en una base de datos centralizada que permita la trazabilidad a partir de los diferentes identificadores; el establecimiento de

procesos para mantener actualizado el inventario ante cambios; la designación de personal responsable de administrar la base de datos centralizada; la generación de reportes periódicos del inventario para detectar inconsistencias entre fuentes; y el respaldo periódico de la base de datos centralizada, con la finalidad de contar con información íntegra, confiable y disponible sobre los cajeros automáticos, para reducir el riesgo de errores, inconsistencias y falta de trazabilidad en la gestión de estos activos.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

3. Contrato abierto número D.G.ADMON.SAIT-100/BABIEN/2022 “Adquisición de cajeros automáticos para 2,700 sucursales del Banco del Bienestar”

La Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA) celebró el contrato abierto número D.G.ADMON.SAIT-100/BABIEN/2022 con Hyosung Solutions, S. de R.L. de C.V., mediante licitación pública electrónica de carácter internacional abierta No. LA-07000999-E92-2022, con fundamento en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 26, fracción I, 26 Bis, fracción II, 28, fracción III, 29, 30 y 47, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y, 39 y 42 de su Reglamento, con vigencia del 29 de marzo al 31 de diciembre de 2022, para la adquisición de cajeros automáticos para 2,700 sucursales del Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D. (Banco del Bienestar), por un monto de mínimo de 431,157.4 miles de pesos y un máximo de 1,077,893.5 miles de pesos.

- El 17 de junio de 2022 se suscribió el primer convenio modificatorio para cambiar el lugar y condiciones de entrega de los bienes, el acta de aceptación, la forma de comprobación y la garantía de calidad de los bienes.
- El 11 de diciembre de 2022 se firmó el segundo convenio modificatorio para ampliar la vigencia al 31 de diciembre de 2023 y cambiar el país de origen de los bienes.
- El 7 de febrero y el 9 de marzo de 2023 se celebraron el tercer y cuarto convenios modificatorios, respectivamente, ambos para modificar las condiciones de entrega y la forma de pago.

Alcance de los Servicios

La adquisición mínima de 1,080 y máxima de 2,700 cajeros (nuevos, originales y entregados sobre tarima de madera) consideraba los requerimientos de seguridad física y de la información (lógica), operación bancaria, tecnologías de información y comunicaciones (conforme a las normas y certificaciones establecidas), mantenimiento preventivo y correctivo, refacciones y consumibles y soporte técnico.

Proceso de Contratación (Investigación de mercado)

- La SEDENA modificó la ficha técnica que había remitido a 17 posibles oferentes, con base en 2 visitas de campo que llevó a cabo; sin embargo, no se les hizo de su conocimiento.
- El 19 de enero de 2022, dos empresas presentaron su carta de respuesta a la solicitud de cotización, sin embargo, ésta se emitió el 28 de enero de 2022. Adicionalmente, en una carta se hizo referencia a una solicitud del 13 de enero de 2022; sin embargo, la SEDENA no presentó dicho documento.

Pagos

- Durante el 2022 no se efectuaron pagos; no obstante, de acuerdo con las órdenes de suministro emitidas en el mismo periodo, la SEDENA recibió un total de 1,340 cajeros, de los cuales, a partir del 8 de marzo de 2023 y a la fecha de la auditoría (diciembre de 2023), han sido pagados 1,247 cajeros.
- Al 14 de noviembre de 2023, se le notificaron penalizaciones al proveedor por un total de 30,974.0 miles de pesos, por el incumplimiento en la entrega de los cajeros, de los cuales han sido pagados 17,207.8 miles de pesos (55.5%).
- Los recursos transferidos por el Banco del Bienestar por 3,753,385.2 miles de pesos, recibidos el 28 de enero de 2021 para la “Adquisición de cajeros automáticos para 2,700 sucursales del Banco del Bienestar, S.D.N., I.B.D.”, de acuerdo con el estado de cuenta de diciembre de 2022, se encontraron en una cuenta productiva que generó un rendimiento anual del 0.6%, sin embargo, en el convenio de colaboración del 13 de enero de 2021, se estableció que el rendimiento debió ser conforme a la tasa ponderada de fondeo bancario, emitida diariamente por el Banco de México (7.6% anual aproximadamente).
- La SEDENA no proporcionó al Banco del Bienestar los informes mensuales para dar seguimiento al ejercicio del gasto.

Cumplimiento técnico y funcional de los servicios y entregables establecidos

- El contrato no estableció un proceso para verificar las características y el cumplimiento de los requerimientos señalados en el contrato.
- No se demostró, por parte del Banco del Bienestar, la ejecución de las pruebas técnicas y las actualizaciones en las aplicaciones propias de los cajeros automáticos durante el primer año desde su instalación; tampoco que se hayan realizado dos cambios anuales por equipos, ni se cuenta con evidencia de que se hayan recibido los arreglos o parches (fixes) de software.

- No se acreditó por la SEDENA o por el Banco del Bienestar lo siguiente:
 - Las pruebas de penetración y análisis de vulnerabilidades realizadas a los cajeros automáticos adquiridos.
 - La revisión y validación del anclaje de los cajeros automáticos.
 - La transferencia de conocimiento de operación de los cajeros automáticos y la interpretación de estatus (la fecha, el plazo, el lugar, la cantidad de personas, los materiales, el contenido temático, entre otros).
 - Los mantenimientos preventivos y correctivos, soporte técnico y fallas presentadas en los cajeros automáticos adquiridos para el contrato.

Al respecto, la SEDENA indicó que dichas actividades eran responsabilidad del Banco del Bienestar; no obstante, en el contrato y sus convenios modificatorios se estipuló que la SEDENA era responsable de supervisar, dar seguimiento y asegurar el cumplimiento de las cláusulas, como la acreditación de la ejecución de las actividades críticas asociadas con los cajeros automáticos.

- No se contó con la certificación de PROSA.
- Se detectaron 3 diferentes inventarios de los cajeros automáticos, que integraron 1,290 equipos; sin embargo, mediante el “Listado de Bienes” del 16 de junio de 2023, proporcionado por el proveedor a la SEDENA, se señaló la entrega de 1,900 equipos.
- En el Acta de Aceptación Parcial del 26 de abril de 2023, se mencionó que un cajero fue proporcionado mediante una orden de suministro distinta a la indicada en el “Listado de Bienes” del proveedor.

Revisión y validación de la entrega de 136 cajeros automáticos operativos

El 20 de octubre de 2023, la SEDENA y el Banco del Bienestar recibieron 136 cajeros automáticos, de esta recepción se identificó lo siguiente:

- Se generó una lista de verificación que no contiene el detalle ni la descripción de las pruebas realizadas.
- No se tiene definido un criterio o tamaño de muestra mínimo para realizar las pruebas en los cajeros automáticos según la cantidad de equipos entregados.
- No se contó con una herramienta o sistema de control de inventarios compartida entre la SEDENA y el Banco del Bienestar que permita consolidar el registro de cajeros automáticos entregados.

Por lo anterior, se concluye que existieron deficiencias en la supervisión del contrato, debido a que no se validó que se contara con la documentación que permitiera acreditar el cumplimiento de los requerimientos técnicos, funcionales y condiciones contractuales.

Por otra parte, los recursos transferidos por el banco desde el ejercicio 2021, para esta contratación, se encontraron en una cuenta productiva que generó rendimientos financieros que se encontraron por debajo de la tasa ponderada de fondeo bancario emitida por el Banco de México y no acreditó la entrega de los informes mensuales al Banco del Bienestar, para dar seguimiento al ejercicio del gasto.

2022-0-07100-20-0017-01-001 Recomendación

Para que la Secretaría de la Defensa Nacional fortalezca los mecanismos en la elaboración e integración de las investigaciones de mercado para las contrataciones en materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones, con el fin de que la información que se emita sea congruente con las fechas y documentos que se generen, y que se considere toda la información y documentación que se obtiene durante este proceso para la elaboración de los informes y resultados correspondientes; asimismo, para que, en caso de que se realicen actualizaciones a las fichas o anexos técnicos, éstas se notifiquen a los posibles proveedores para que actualicen su cotización. Lo anterior con la finalidad de que de la investigación de mercado se desprendan las condiciones respecto del bien, arrendamiento o servicio objeto de la contratación, a efecto de buscar las mejores condiciones para el Estado.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

2022-0-07100-20-0017-01-002 Recomendación

Para que la Secretaría de la Defensa Nacional evalúe la posibilidad de implementar una herramienta para la administración de inventarios de bienes, y la definición de un procedimiento, manual o lineamiento para su utilización, lo anterior con el fin de apoyar en la toma de decisiones gerenciales que resulten del análisis de los datos y de generar reportes periódicos del inventario para detectar inconsistencias entre fuentes y realizar respaldos de la base de datos centralizada, con la finalidad de contar con información íntegra, confiable y disponible sobre los cajeros automáticos, que reduzca el riesgo de errores, inconsistencias y falta de trazabilidad en la gestión de estos activos.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

2022-0-07100-20-0017-01-003 Recomendación

Para que la Secretaría de la Defensa Nacional establezca, formalice e implemente un proceso para la verificación del cumplimiento de las características y requerimientos de los cajeros automáticos adquiridos, que defina actividades, responsables y puntos de revisión, pruebas de funcionamiento (que especifique el alcance, los criterios de muestreo, los tipos de pruebas, entre otros) y que incluya un registro fotográfico u otra evidencia documental que respalde la constancia de verificación, recepción y puesta a punto de los cajeros automáticos; adicionalmente, que el proveedor y la secretaría documenten todas las actividades establecidas en el contrato y sus anexos, por medio de los entregables realizados con la calidad requerida. Lo anterior con la finalidad de acreditar el cumplimiento de los requerimientos, actividades y características establecidas.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

2022-9-07100-20-0017-08-001 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 Específico en la Secretaría de la Defensa Nacional 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, depositaron los recursos por 3,753,385.2 miles de pesos (transferidos el 28 de enero de 2021 por el Banco del Bienestar, S.D.N., I.B.D., para la adquisición de cajeros automáticos para 2,700 sucursales del Banco del Bienestar, S.D.N., I.B.D.), en una cuenta productiva con rendimientos financieros que se encontraron por debajo de la tasa ponderada de fondeo bancario emitida por el Banco de México. Adicionalmente, no proporcionaron al Banco del Bienestar los informes mensuales para dar seguimiento al ejercicio del gasto, en incumplimiento del Convenio de Colaboración SEDENA-BANCO DEL BIENESTAR del 13 de enero de 2021, cláusulas Tercera.- Cuenta Bancaria y Quinta.- Comprobación del ejercicio de los recursos.

Buen Gobierno

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

Resumen de Resultados, Observaciones y Acciones

Se determinaron 3 resultados, de los cuales, en uno no se detectó irregularidad y los 2 restantes generaron:

6 Recomendaciones y 1 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria.

Consideraciones para el seguimiento

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

En tal virtud, las recomendaciones y acciones que se presentan en este informe de auditoría se encuentran sujetas al proceso de seguimiento, por lo que, debido a la información y consideraciones que en su caso proporcione la entidad fiscalizada podrán atenderse o no, solventarse o generar la acción superveniente que corresponda de conformidad con el marco jurídico que regule la materia.

Dictamen

El presente dictamen se emite el 6 de febrero de 2024, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría, la cual se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada y de cuya veracidad es responsable. Con base en los resultados obtenidos en la auditoría, cuyo objetivo fue fiscalizar la gestión financiera de las contrataciones relacionadas con las TIC, su adecuada gobernanza, administración de riesgos, seguridad de la información, continuidad de las operaciones, calidad de datos, desarrollo de aplicaciones y aprovechamiento de los recursos asignados en procesos y funciones, así como comprobar que se realizaron conforme a las disposiciones jurídicas y normativas aplicables y, específicamente, respecto de la muestra revisada que se establece en el apartado relativo al alcance, se concluye que el Banco del Bienestar, S.N.C., y la Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA) cumplieron con las disposiciones legales y normativas aplicables en la materia, excepto por los aspectos observados siguientes:

- De las adquisiciones de Cajeros Automáticos (ATM) realizadas por el Banco del Bienestar y la Secretaría de la Defensa Nacional (Contratos números DJN-SCOF-1C.10-06-2022-025 y D.G.ADMON.SAIT-100/BABIEN/2022, respectivamente) no se contó con el certificado de la empresa Promoción y Operación, S.A. de C.V.; se tuvieron deficiencias de controles para la verificación de los requerimientos técnicos definidos en el contrato y se observaron inconsistencias en los inventarios.
- Contrato número DJN-SCOF-1C.10-06-2022-025:
 - Se cambiaron las fechas de entrega de los equipos; sin embargo, no se presentó la documentación que acredite que fue un requerimiento del Banco ni se formalizó un convenio modificatorio.
 - No se implementó la herramienta para el cifrado de los discos duros.

- No se han realizado actualizaciones a la imagen maestra de los ATM desde su puesta en operación.
- No se demostró que la herramienta para la protección de seguridad lógica al ATM se administró por una consola de gestión remota.
- Contrato número D.G.ADMON.SAIT-100/BABIEN/2022:
 - Al 8 de noviembre de 2023, se han pagado 1,247 de 1,340 cajeros.
 - Los recursos por 3,753,385.2 miles de pesos transferidos por el Banco del Bienestar a la SEDENA para esta contratación, se encontraron en una cuenta productiva que generó rendimientos financieros que se encontraron por debajo de la tasa ponderada de fondeo bancario emitida por el Banco de México y no acreditó la entrega de los informes mensuales al Banco del Bienestar, para dar seguimiento al ejercicio del gasto.

Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:

Director de Área

Director General

C. Jazmín Gabriela Pantoja Soto

Mtro. Roberto Hernández Rojas Valderrama

Comentarios de la Entidad Fiscalizada

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

Apéndices

Procedimientos de Auditoría Aplicados

1. Verificar que, para los capítulos del gasto relacionados con las TIC, las cifras reportadas en la Cuenta Pública se correspondieron con las registradas en el estado del ejercicio del presupuesto y que están de conformidad con las disposiciones y normativas aplicables; analizar la integración del gasto ejercido en materia de TIC en los capítulos asignados de la Cuenta Pública fiscalizada.
2. Validar que el estudio de factibilidad comprende el análisis de las contrataciones vigentes; la determinación de la procedencia de su renovación; la pertinencia de realizar contrataciones consolidadas y los costos de mantenimiento, soporte y operación que impliquen la contratación, vinculadas con el factor de temporalidad para determinar la conveniencia de adquirir, arrendar o contratar servicios, así como la investigación de mercado.
3. Verificar el proceso de contratación, el cumplimiento de las especificaciones técnicas y la distribución del bien o servicio de acuerdo con las necesidades requeridas por las áreas solicitantes; revisar que los bienes adquiridos fueron contemplados en el Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios; verificar la situación fiscal de los proveedores para conocer el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, aumento o disminución de obligaciones, entre otros.
4. Comprobar que los pagos realizados por los trabajos contratados estuvieron debidamente soportados, contaron con controles que permiten su fiscalización, correspondieron a trabajos efectivamente devengados que justifiquen las facturas pagadas y la autenticidad de los comprobantes fiscales; verificar la entrega en tiempo y forma de los servicios, así como las penalizaciones y deductivas en caso de incumplimientos.
5. Analizar los contratos y anexos técnicos relacionados con la administración de proyectos, desarrollo de soluciones tecnológicas, servicios administrados para la operación de infraestructura y sistemas sustantivos, telecomunicaciones y demás relacionados con las TIC para verificar antecedentes; beneficios esperados; entregables (términos, vigencia, entrega, resguardo, garantías, pruebas de cumplimiento/sustantivas); implementación y soporte de los servicios; verificar la gestión de riesgos, así como el manejo del riesgo residual y la justificación de los riesgos aceptados por la entidad.

Áreas Revisadas

La Dirección General Adjunta de Administración, la Dirección de Recursos Materiales, la Dirección de Presupuesto, la Dirección General Adjunta de Tecnología y Operación y la Dirección de Infraestructura y Producción, todas ellas del Banco del Bienestar, S.N.C., I.B.D.,

así como la Dirección General de Administración y la Dirección General de Informática de la Secretaría de la Defensa Nacional.

Disposiciones Jurídicas y Normativas Incumplidas

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

1. Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público: Artículos 28 fracción III y 30 último párrafo.
2. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: Acuerdo por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal, Art. 3, fracción VI.

Contrato número DJN-SCOF-1AC.10-06-2022-25, cláusulas Quinta. Forma y Lugar de Pago, Novena. Penas Convencionales y Deducciones, Décima Quinta. Modificaciones a el Contrato y Vigésima primera. De la responsabilidad y coordinación.

Anexo A del Contrato número DJN-SCOF-1C.10-06-2022-025, punto 26 del Apartado I. Procedimiento de Certificación del Cajero Automático; puntos b y k del apartado C. Requerimientos de Seguridad de la Información (Lógica); numerales 2. Descripción (especificaciones y condiciones), 7. Condiciones de entrega e instalación y 9.1. Entregables.

Contrato Abierto número D.G. ADMON SAIT-100/BABIEN/2022, cláusulas Segunda, letras H. Instalación, I. Mantenimiento, J. Capacitación, incisos C. Requerimientos de seguridad de la información (lógica), D. Soporte Técnico; cláusula Vigésima Octava. Sometimiento.

Convenio de Colaboración SEDENA-BANCO DEL BIENESTAR del 13 de enero de 2021, cláusulas Tercera.- Cuenta Bancaria y Quinta.-Comprobación del ejercicio de los recursos.

Fundamento Jurídico de la ASF para Promover Acciones y Recomendaciones

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

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

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