

HOJA No:	Página 1 de 5
NÚMERO DE ACTO DE FISCALIZACIÓN:	07/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN:	01
MONTO FISCALIZABLE:	N/A
MONTO FISCALIZADO:	N/A
MONTO POR ACLARAR:	N/A
MONTO POR RECUPERAR:	N/A

ENTIDAD:	Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C.	SECTOR:	HACIENDA	CLAVE DEPENDENCIA:	06820
-----------------	--------------------------------------	----------------	----------	---------------------------	-------

UNIDAD AUDITADA	Dirección General Adjunta de Administración y Operaciones	CLAVE DE PROGRAMA	800 Desempeño (Servicios informáticos).
------------------------	---	--------------------------	---

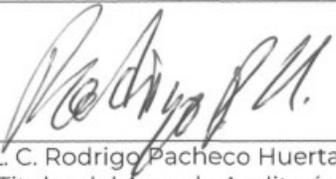
RESULTADO	RECOMENDACIÓN AL DESEMPEÑO
-----------	----------------------------

<p>TITULO:</p> <p>Deficiente supervisión de los servicios de licenciamiento del sistema SAS.</p> <p>DEBER SER:</p> <p>En las Cláusulas Primera y Segunda inciso a) del Contrato de fecha 01 de julio de 2021, suscrito con el proveedor SAS Institute S de R.L. de C.V., cuyo objeto versa en el "Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento del Sistema SAS para Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C." por un importe de 103,714.84 dólares, equivalentes a \$2,592,871.00 M.N., se estipula:</p> <p><i>"PRIMERA.- LA EMPRESA" vende y la "SHF" compra para sí, la renovación de licencias y los servicios de soporte técnico del sistema SAS que se encuentren relacionados con las mencionadas licencias descritas en el inciso b) de la Declaración I de este contrato, en los términos, condiciones, especificaciones, plazos y características que se precisan en el anexo "A de este contrato; los cuales se denominarán, para fines de brevedad, y en lo sucesivo, como "LOS PRODUCTOS".</i></p> <p><i>"LA EMPRESA se obliga a entregar, instalar, poner en marcha, actualizar y, en su caso, prestar los servicios de soporte técnico respecto de "LOS PRODUCTOS" materia de contratación, en el domicilio de la "SHF en los plazos señalados en el anexo "A de este contrato.</i></p>	<p>Para que este Órgano Interno de Control de por atendido esta recomendación al desempeño, se recomienda que la Dirección General Adjunta de Administración y Operaciones, a través de la Dirección de Tecnologías de la Información, implemente los controles necesarios, que permitan tener una mayor supervisión de los servicios de licenciamiento del sistema SAS.</p> <p>Por la Dirección General Adjunta de Administración y Operaciones</p> <p>Mtro. Juan Jaime Molina Vélez</p>  <p>Firma</p>
---	--


 Miriam Sulamita Saldivar Márquez
 Especialista de Auditoría Interna


 Efrén Sandra Hernández
 Analista de Auditoría


 José Guadalupe Martínez Ruíz
 Analista de Auditoría


 L. C. Rodrigo Pacheco Huerta
 Titular del Área de Auditoría
 Interna, de Desarrollo y Mejora
 de la Gestión Pública.

HOJA No:	Página 2 de 5
NÚMERO DE ACTO DE FISCALIZACIÓN:	07/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN:	01
MONTO FISCALIZABLE:	N/A
MONTO FISCALIZADO:	N/A
MONTO POR ACLARAR:	N/A
MONTO POR RECUPERAR:	N/A

ENTIDAD:	Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C.	SECTOR:	HACIENDA	CLAVE DEPENDENCIA:	06820
UNIDAD AUDITADA	Dirección General Adjunta de Administración y Operaciones	CLAVE DE PROGRAMA	800 Desempeño (Servicios informáticos).		

RESULTADO	RECOMENDACIÓN AL DESEMPEÑO
-----------	----------------------------

SEGUNDA.- En relación con la entrega de "LOS PRODUCTOS", "LA EMPRESA" se obliga además a lo siguiente:

a) Iniciar la prestación de "LOS PRODUCTOS" a partir del 1 de julio de 2021, y hasta el 30 de junio de 2022, conforme con los términos, condiciones, especificaciones, plazos y características establecidas en el presente contrato y sus anexos, en el entendido de que la entrega, instalación, puesta en marcha, actualización y, en su caso, la prestación de los servicios de soporte técnico inherentes a "LOS PRODUCTOS" antes referidos, serán efectuados por "LA EMPRESA, bajo su propia responsabilidad y para la prestación de los servicios inherentes de soporte técnico de "LOS PRODUCTOS", será en términos de lo estipulado en el inciso a) de esta cláusula;"

En concordancia, el numeral 3 REQUERIMIENTOS del Anexo A, establece:

3. REQUERIMIENTOS.

Requerimiento	Descripción	Criterio de aceptación
T1	Sociedad Hipotecaria Federal requiere el servicio de soporte técnico y actualización de licencias del sistema SAS, señalado en la tabla siguiente.	El proveedor deberá obtener el visto bueno que acredite que Sociedad Hipotecaria Federal ha recibido los servicios de soporte técnico y actualización de licenciamiento a entera satisfacción.

Software SAS de SHF:

Descripción	Componentes	Cantidad
SAS	a. SAS Informat b. Base SAS c. Suite Analítica - STAT - IRL - ETS d. SAS Connect e. SAS Access to Sybase f. SAS Access to PC Files g. OLAP h. AppDev Studio i. Enterprise Guide j. SAS Microsoft Plug In k. SAS Data Integration	1 Servidor de Desarrollo en Grupo 2 (4 cortes)

Enlace Responsable:

Ing. Gregorio Linares Urenda

Director de Tecnologías de la Información


Firma

16 de diciembre de 2022

Fecha de firma

06 de marzo de 2023

Fecha compromiso

Miriam Sulamita Saldívar Márquez
Especialista de Auditoría Interna

Efrén Sandría Hernández
Analista de Auditoría

José Guadalupe Martínez Ruíz
Analista de Auditoría

L. C. Rodrigo Pacheco Huerta
Titular del Área de Auditoría
Interna, de Desarrollo y Mejora
de la Gestión Pública.

HOJA No:	Página 3 de 5
NÚMERO DE ACTO DE FISCALIZACIÓN:	07/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN:	01
MONTO FISCALIZABLE:	N/A
MONTO FISCALIZADO:	N/A
MONTO POR ACLARAR:	N/A
MONTO POR RECUPERAR:	N/A

ENTIDAD:	Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C.	SECTOR:	HACIENDA	CLAVE DEPENDENCIA:	06820
-----------------	--------------------------------------	----------------	----------	---------------------------	-------

UNIDAD AUDITADA	Dirección General Adjunta de Administración y Operaciones	CLAVE DE PROGRAMA	800 Desempeño (Servicios informáticos).
------------------------	---	--------------------------	---

RESULTADO	RECOMENDACIÓN AL DESEMPEÑO
-----------	----------------------------

Descripción	Componentes	Cantidad
Licencias Stand Alone	a. SAS Base b. STAT c. ETS d. IML e. SAS Graph	10 usuarios locales
SAS Accesorios	a. SAS Access to SQL b. SAS Platform Suite	1 Servidor de Desarrollo

Asimismo, el numeral 6 ROLES DEFINIDOS, en particular la última viñeta del numeral 6.1 establecen los roles y responsabilidades de la Subdirección de Ingeniería de Sistemas, consistente en lo siguiente:

"6. ROLES DEFINIDOS.

Los roles y responsabilidades que se han definido son los siguientes:

6.1. El titular de la Subdirección de Ingeniería de Sistemas de SHF, como responsable de:

...

En su caso, validar y aprobar la instalación de las licencias en los ambientes señalados por SHF."

Miriam Sulamita Saldivar Márquez
Especialista de Auditoría Interna

Efrén Sandria Hernández
Analista de Auditoría

José Guadalupe Martínez Ruíz
Analista de Auditoría

L. C. Rodrigo Pacheco Huerta
Titular del Área de Auditoría
Interna, de Desarrollo y Mejora
de la Gestión Pública.

HOJA No:	Página 4 de 5
NÚMERO DE ACTO DE FISCALIZACIÓN:	07/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN:	01
MONTO FISCALIZABLE:	N/A
MONTO FISCALIZADO:	N/A
MONTO POR ACLARAR:	N/A
MONTO POR RECUPERAR:	N/A

ENTIDAD:	Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C.	SECTOR:	HACIENDA	CLAVE DEPENDENCIA:	06820
-----------------	--------------------------------------	----------------	----------	---------------------------	-------

UNIDAD AUDITADA	Dirección General Adjunta de Administración y Operaciones	CLAVE DE PROGRAMA	800 Desempeño (Servicios informáticos).
------------------------	---	--------------------------	---

RESULTADO	RECOMENDACIÓN AL DESEMPEÑO
-----------	----------------------------

<p>SER</p> <p>Con fecha 1 de julio de 2021, Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, celebró un contrato con el proveedor SAS Institute, S de R.L. de C.V., por concepto de "Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento del Sistema SAS para Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C.", por un importe de 103,714.84 dólares, equivalentes a \$2,592,871.00 M.N., el cual incluye lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Licencias Stand Alone para 10 usuarios locales. • Un Servidor de Desarrollo en grupo 2 (4 cores). <p>De conformidad con el listado de usuarios proporcionado por el área auditada, el 17 de noviembre de 2022 se realizó una revisión física de la instalación del sistema SAS en los 10 equipos de cómputo de los usuarios proporcionados por la Dirección de Tecnologías de la Información, encontrándose lo siguiente de conformidad con lo manifestado por los usuarios.:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Dos licencias que no son utilizadas por el personal de SHF. b) Una licencia instalada, pero sin activar. c) Una licencia sin instalar. 	
---	--


 Miriam Sulamita Saldívar Márquez
 Especialista de Auditoría Interna


 Efrén Sandria Hernández
 Analista de Auditoría


 José Guadalupe Martínez Ruíz
 Analista de Auditoría


 L. C. Rodrigo Pacheco Huerta
 Titular del Área de Auditoría
 Interna, de Desarrollo y Mejora
 de la Gestión Pública.

HOJA No:	Página 5 de 5
NÚMERO DE ACTO DE FISCALIZACIÓN:	07/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN:	01
MONTO FISCALIZABLE:	N/A
MONTO FISCALIZADO:	N/A
MONTO POR ACLARAR:	N/A
MONTO POR RECUPERAR:	N/A

ENTIDAD:	Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C.	SECTOR:	HACIENDA	CLAVE DEPENDENCIA:	06820
-----------------	--------------------------------------	----------------	----------	---------------------------	-------

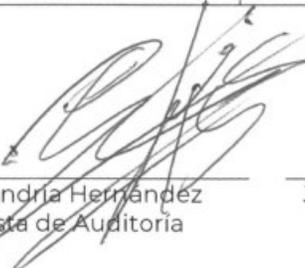
UNIDAD AUDITADA	Dirección General Adjunta de Administración y Operaciones	CLAVE DE PROGRAMA	800 Desempeño (Servicios informáticos).
------------------------	---	--------------------------	---

RESULTADO	RECOMENDACIÓN AL DESEMPEÑO
-----------	----------------------------

<p>d) Las restantes seis licencias están instaladas en los equipos de cómputo y son utilizadas por el personal de SHF.</p> <p>CONCLUSIÓN:</p> <p>Se determinó que existen deficiencias en el aprovechamiento de las Licencias Stand Alone, ya que, de las 10 licencias contratadas, 4 de ellas no están siendo usadas por el personal de Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C. de conformidad con lo manifestado por los usuarios de las mismas.</p> <p>Fundamento legal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cláusulas Primera y Segunda inciso a) del contrato de prestación de servicios celebrado entre Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, y el proveedor SAS Institute, S de R.L. de C.V. de fecha 1 de julio de 2021. - Numerales 3 y 6.1 del Anexo A del contrato de prestación de servicios celebrado entre Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, y el proveedor SAS Institute, S de R.L. de C.V. de fecha 1 de julio de 2021. 	
---	--



Miriam Sulamita Saldívar Márquez
Especialista de Auditoría Interna



Efrén Sandría Hernández
Analista de Auditoría



José Guadalupe Martínez Ruíz
Analista de Auditoría



L. C. Rodrigo Pacheco Huerta
Titular del Área de Auditoría
Interna, de Desarrollo y Mejora
de la Gestión Pública.

HOJA No:	Página 1 de 5
NÚMERO DE ACTO DE FISCALIZACIÓN:	07/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN:	02
MONTO FISCALIZABLE:	N/A
MONTO FISCALIZADO:	N/A
MONTO POR ACLARAR:	N/A
MONTO POR RECUPERAR:	N/A

ENTIDAD: Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C.	SECTOR: HACIENDA	CLAVE DEPENDENCIA: 06820
--	-------------------------	---------------------------------

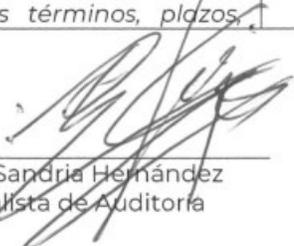
UNIDAD AUDITADA Dirección General Adjunta de Administración y Operaciones	CLAVE DE PROGRAMA 800 Desempeño (Servicios informáticos).
--	--

RESULTADO	RECOMENDACIÓN AL DESEMPEÑO
------------------	-----------------------------------

<p>TITULO:</p> <p>Deficiencias en la supervisión y en los servicios de soporte técnico y actualización de licenciamiento del sistema T24.</p> <p>DEBER SER:</p> <p>En las Cláusulas Primera y Segunda inciso a) del Contrato de fecha 01 de julio de 2021, suscrito con el proveedor Temenos México, S.A. de C.V., cuyo objeto versa en la prestación de los "Servicios de Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento del Sistema T24", por un importe de 390,791.56 dólares, equivalentes a \$9,769,789.00 M.N., se estipula:</p> <p>PRIMERA.- "LA EMPRESA" se obliga ante la "SHF", a prestarle eficaz y lealmente los servicios de su especialidad descritos en el inciso b) de la Declaración I de este contrato, de conformidad con los términos, plazos, cantidades, condiciones, especificaciones y características que se señalan en este contrato y en sus anexos; los cuales se denominarán, para fines de brevedad, como "LOS SERVICIOS".</p> <p>SEGUNDA.- En relación con la prestación de "LOS SERVICIOS", "LA EMPRESA" se obliga, además, a lo siguiente:</p> <p>a) Iniciar la prestación de "LOS SERVICIOS" a partir del 1 de julio de 2021, y hasta el 31 de mayo de 2022, conforme con los términos, plazos,</p>	<p>Para que este Órgano Interno de Control de por atendido esta recomendación al desempeño, se recomienda que la Dirección General Adjunta de Administración y Operaciones, a través de la Dirección de Tecnologías de la Información, implemente medidas de control interno, que permitan tener una mayor supervisión de los servicios de licenciamiento del sistema T24.</p> <p>Por la Dirección General Adjunta de Administración y Operaciones</p> <p>Mtro. Juan Jaime Molina Vélez</p>  <p>Firma</p>
---	--



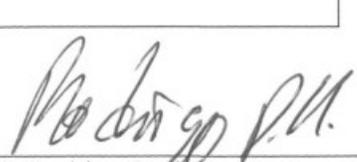
Miriam Sulamita Saldívar Márquez
Especialista de Auditoría Interna



Efrén Sandrja Hernández
Analista de Auditoría



José Guadalupe Martínez Ruíz
Analista de Auditoría



L. C. Rodrigo Pacheco Huerta
Titular del Área de Auditoría
Interna, de Desarrollo y Mejora
de la Gestión Pública.

HOJA No:	Página 2 de 5
NÚMERO DE ACTO DE FISCALIZACIÓN:	07/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN:	02
MONTO FISCALIZABLE:	N/A
MONTO FISCALIZADO:	N/A
MONTO POR ACLARAR:	N/A
MONTO POR RECUPERAR:	N/A

ENTIDAD:	Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C.	SECTOR:	HACIENDA	CLAVE DEPENDENCIA:	06820
-----------------	--------------------------------------	----------------	----------	---------------------------	-------

UNIDAD AUDITADA	Dirección General Adjunta de Administración y Operaciones	CLAVE DE PROGRAMA	800 Desempeño (Servicios informáticos).
------------------------	---	--------------------------	---

RESULTADO	RECOMENDACIÓN AL DESEMPEÑO
-----------	----------------------------

cantidades, condiciones, especificaciones y características establecidas en el presente contrato y sus anexos.

En concordancia, el numeral 3 ALCANCE DEL SERVICIO del Anexo A, establece:

3.- ALCANCE DE LOS SERVICIOS

Soporte técnico y actualización de licenciamiento del sistema T24 por un periodo de 12 meses a partir de su contratación.

Módulos Plataforma de software T24 versión R16 Modelo Mexicano en SHF	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Administración de Seguridad • Interface Gráfica de Usuario • Tablas de Condiciones y Estáticas • Cargos y Comisiones • Datos Estáticos del Cliente • Utilitarios de Usuario • Sistema de Entrega Electrónica • Contabilidad Financiera • Contabilidad Administrativa • Administración de Límites y Riesgos • Administración de Posición 	<ul style="list-style-type: none"> • Captura de Datos • Entrega • Capacidad de Idiomas Múltiples • Base Datos _BASE • Préstamos Hipotecarios • Garantías • Cartera Vencida (Calificación cartera) • Conciliación de Cuentas Noctro • Administración de Flujos de Trabajo • Administración de Documentos • Non Stop 7 x 24 • Información Gerencial 	Incluidos: Máximo de 80 usuarios concurrentes
Módulos con la funcionalidad de Prevención de Lavado de Dinero			

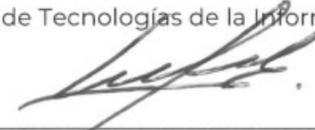
Los siguientes servicios deberán estar incluidos durante la vigencia del contrato:

- Acceso en todo momento a los medios de instalación y documentación correspondientes de las versiones vigentes de los productos licenciados en SHF.
- Acceso a las actualizaciones de programas que corrijan defectos de los productos (*releases* y *fixes*).
- Soporte técnico correctivo de anomalías de origen del software.

Enlace Responsable:

Ing. Gregorio Linares Urenda

Director de Tecnologías de la Información



Firma

16 de diciembre de 2022

Fecha de firma

06 de marzo de 2023

Fecha compromiso

Miriam Sulamita Saldivar Márquez
Especialista de Auditoría Interna

Efrén Sandra Hernández
Analista de Auditoría

José Guadalupe Martínez Ruíz
Analista de Auditoría

L. C. Rodrigo Pacheco Huerta
Titular del Área de Auditoría
Interna, de Desarrollo y Mejora
de la Gestión Pública.

HOJA No:	Página 3 de 5
NÚMERO DE ACTO DE FISCALIZACIÓN:	07/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN:	02
MONTO FISCALIZABLE:	N/A
MONTO FISCALIZADO:	N/A
MONTO POR ACLARAR:	N/A
MONTO POR RECUPERAR:	N/A

ENTIDAD:	Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C.	SECTOR:	HACIENDA	CLAVE DEPENDENCIA:	06820
UNIDAD AUDITADA	Dirección General Adjunta de Administración y Operaciones	CLAVE DE PROGRAMA	800 Desempeño (Servicios informáticos).		

RESULTADO	RECOMENDACIÓN AL DESEMPEÑO
-----------	----------------------------

<p>Asimismo, el numeral 5 ROLES DEFINIDOS, en particular la última viñeta del numeral 5.1 establecen los roles y responsabilidades de la Subdirección de Ingeniería de Sistemas, consistente en lo siguiente:</p> <p><i>"5. ROLES DEFINIDOS.</i></p> <p><i>Los roles y responsabilidades que se han definido son los siguientes:</i></p> <p><i>5.1. El titular de la Subdirección de Ingeniería de Sistemas de SHF, como responsable de:</i></p> <p>...</p> <p><i>Validar y aprobar la instalación de las licencias en los ambientes señalados por SHF."</i></p> <p>SER</p> <p>Se constató que con fecha 1 de junio de 2021, Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, celebró un contrato con el proveedor Temenos México, S.A. de C.V., por concepto de "Servicios de Soporte Técnico y Actualización de Licenciamiento del Sistema T24", por un importe de 390,791.56 dólares, equivalentes a \$9,769,789.00 M.N., el cual incluye lo siguiente:</p>	
--	--


 Miriam Sulamita Saldívar Márquez
 Especialista de Auditoría Interna


 Efrén Sandría Hernández
 Analista de Auditoría


 José Guadalupe Martínez Ruíz
 Analista de Auditoría


 L. C. Rodrigo Pacheco Huerta
 Titular del Área de Auditoría
 Interna, de Desarrollo y Mejora
 de la Gestión Pública.

HOJA No:	Página 4 de 5
NÚMERO DE ACTO DE FISCALIZACIÓN:	07/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN:	02
MONTO FISCALIZABLE:	N/A
MONTO FISCALIZADO:	N/A
MONTO POR ACLARAR:	N/A
MONTO POR RECUPERAR:	N/A

ENTIDAD:	Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C.	SECTOR:	HACIENDA	CLAVE DEPENDENCIA:	06820
UNIDAD AUDITADA	Dirección General Adjunta de Administración y Operaciones	CLAVE DE PROGRAMA	800 Desempeño (Servicios informáticos).		

RESULTADO	RECOMENDACIÓN AL DESEMPEÑO
-----------	----------------------------

<ul style="list-style-type: none"> Módulos Plataforma de software T24 versión R16 Modelo Mexicano en SHF, para un máximo de 80 usuarios concurrentes. <p>De conformidad con el listado de usuarios proporcionado por el área auditada, los días 25, 28 y 29 de noviembre de 2022 se realizó una revisión física de la instalación del sistema T24, para lo cual se seleccionó una muestra de 44 personas usuarias de este sistema, a los cuales se les aplicó un cuestionario de evaluación, resultando lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Seis personas manifiestan no tener instalado el sistema en su equipo de cómputo. Seis usuarios tienen instalado el sistema en su equipo de cómputo, sin embargo, manifiestan que no está activado. Nueve personas manifestaron que no utilizan el sistema. Siete servidores públicos utilizan el sistema solo cada mes. Nueve usuarios indican que el sistema presenta fallas. Cuatro servidores públicos indican que las fallas no han sido atendidas oportunamente por el prestador del servicio. Cuatro personas consideran que la calidad del servicio que presta el proveedor es regular. 	
---	--


 Miriam Sulamita Saldívar Márquez
 Especialista de Auditoría Interna


 Efrén Sandrja Hernández
 Analista de Auditoría


 José Guadalupe Martínez Ruíz
 Analista de Auditoría


 L. C. Rodrigo Pacheco Huerta
 Titular del Área de Auditoría
 Interna, de Desarrollo y Mejora
 de la Gestión Pública.

**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN
SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C.**

**ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA, DE DESARROLLO
Y MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA**

CÉDULA DE RESULTADOS DEFINITIVOS

HOJA No:	Página 5 de 5
NÚMERO DE ACTO DE FISCALIZACIÓN:	07/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN:	02
MONTO FISCALIZABLE:	N/A
MONTO FISCALIZADO:	N/A
MONTO POR ACLARAR:	N/A
MONTO POR RECUPERAR:	N/A

ENTIDAD:	Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C.	SECTOR:	HACIENDA	CLAVE DEPENDENCIA:	06820
-----------------	--------------------------------------	----------------	----------	---------------------------	-------

UNIDAD AUDITADA	Dirección General Adjunta de Administración y Operaciones	CLAVE DE PROGRAMA	800 Desempeño (Servicios informáticos).
------------------------	---	--------------------------	---

RESULTADO	RECOMENDACIÓN AL DESEMPEÑO
------------------	-----------------------------------

<p>CONCLUSIÓN:</p> <p>Derivado de lo anterior, se determinó que existen deficiencias en los servicios de soporte técnico y actualización de licenciamiento del sistema T24, así como en la supervisión de los mismos, ya que, de las 44 personas entrevistadas, 10 de ellas (22.7 %) manifiestan que no tienen instalado y/o activado el sistema, o no ocupa esta plataforma, por lo que se considera que podrían ser excesivas las 80 licencias contratadas por Sociedad Hipotecaria Federal, S.N.C.</p> <p>Fundamento legal:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cláusulas Primera y Segunda inciso a) del Contrato de prestación de servicios celebrado entre Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, y el proveedor Temenos México, S.A. de C.V. de C.V. de fecha 1 de junio de 2021. - Numerales 3 y 5.1 del Anexo A del Contrato de prestación de servicios celebrado entre Sociedad Hipotecaria Federal, Sociedad Nacional de Crédito, Institución de Banca de Desarrollo, y el proveedor Temenos México, S.A. de C.V. de C.V. de fecha 1 de junio de 2021. 	
---	--



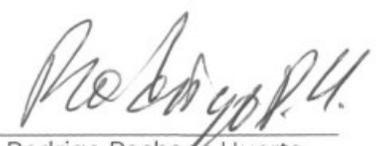
Miriam Sulamita Saldívar Márquez
Especialista de Auditoría Interna



Efrén Sandría Hernández
Analista de Auditoría



José Guadalupe Martínez Ruíz
Analista de Auditoría



L. C. Rodrigo Pacheco Huerta
Titular del Área de Auditoría
Interna, de Desarrollo y Mejora
de la Gestión Pública.

HOJA No:	Página 1 de 6
NÚMERO DE ACTO DE FISCALIZACIÓN:	07/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN:	03
MONTO FISCALIZABLE:	N/A
MONTO FISCALIZADO:	N/A
MONTO POR ACLARAR:	N/A
MONTO POR RECUPERAR:	N/A

ENTIDAD:	SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C.	SECTOR:	HACIENDA	CLAVE DEPENDENCIA:	06820
----------	--------------------------------------	---------	----------	--------------------	-------

UNIDAD AUDITADA	Dirección General Adjunta de Administración y Operaciones	CLAVE DE PROGRAMA	800 Desempeño (Servicios de Informática)
-----------------	---	-------------------	--

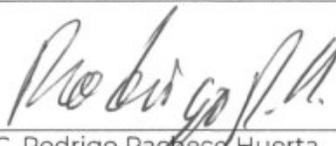
HALLAZGO	FIRMAS
----------	--------

<p>TITULO: Atraso en la presentación del entregable de conformidad con el contrato suscrito con el proveedor Consultores y Soluciones BAJAWARE, S. de R.L. de C.V.</p> <p>DEBER SER</p> <p>De acuerdo con el Anexo "A" numeral 5 Entregables, del contrato de fecha 01 de octubre de 2021, suscrito con el proveedor Consultores y Soluciones BAJAWARE, S. de R.L. de C.V. para la prestación del "Servicio de soporte técnico y actualización de licenciamiento del sistema Bajaware, para Sociedad Hipotecaria Federal, (SHF), el Fondo de Operación y Financiamiento Bancario a la Vivienda (FOVI) y Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V. (SCV-SHF)" se estableció que:</p> <p><i>"EL PRESTADOR DE SERVICIOS" deberá de entregar lo siguiente en un plazo máximo de diez días naturales a partir de la firma del contrato:</i></p> <p><i>Documento Póliza de Soporte</i> <i>Deberá de tener una vigencia de doce meses a partir de la firma del contrato."</i></p> <p>De conformidad con la cláusula segunda inciso n) del Contrato de fecha 01 de octubre de 2021, suscrito con el proveedor Consultores y Soluciones BAJAWARE, S. de R.L. de C.V. se estipuló:</p>	<p>Para que este Órgano Interno de Control, dé por atendida la recomendación al desempeño se requiere que la Dirección General Adjunta de Administración y Operaciones implemente los controles necesarios a efecto de que en lo subsecuente, se vigilen y cumplan todas y cada una de las estipulaciones relativas a la presentación de entregables, y en su caso, se lleve a cabo la aplicación oportuna de penas convencionales por el atraso en la entrega de estos.</p> <p>Por la Dirección General Adjunta de Administración y Operaciones</p> <p>Mtro. Juan Jaime Molina Vélez</p>  <p>Firma</p>
--	--


Miriam Sulamita Saldívar Márquez
Especialista de Auditoría Interna


Efrén Sandría Hernández
Analista de Auditoría


José Guadalupe Martínez Ruíz
Analista de Auditoría


L. C. Rodrigo Pacheco Huerta
Titular del Área de Auditoría
Interna, de Desarrollo y Mejora
de la Gestión Pública.

HOJA No:	Página 2 de 6
NÚMERO DE ACTO DE FISCALIZACIÓN:	07/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN:	03
MONTO FISCALIZABLE:	N/A
MONTO FISCALIZADO:	N/A
MONTO POR ACLARAR:	N/A
MONTO POR RECUPERAR:	N/A

ENTIDAD:	SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C.	SECTOR:	HACIENDA	CLAVE DEPENDENCIA:	06820
----------	--------------------------------------	---------	----------	--------------------	-------

UNIDAD AUDITADA	Dirección General Adjunta de Administración y Operaciones	CLAVE DE PROGRAMA	800 Desempeño (Servicios de Informática)
-----------------	---	-------------------	--

HALLAZGO	FIRMAS
----------	--------

"En caso de que la empresa incumpla con la prestación de los servicios en el plazo previsto en el inciso a) de esta cláusula, así como a los plazos que se puedan señalar en el anexo "A" de este contrato, cubrirá a la SHF, por cada día natural de retraso, una pena convencional de 1 al millar, sobre el monto total de los servicios no prestados oportunamente, durante los primeros 5 días naturales de retraso; de 1.5 millar, sobre el monto total de los servicios no prestados oportunamente, por los 5 días naturales siguientes; y de 2 al millar, sobre el monto total de los servicios no prestados oportunamente, por los días naturales subsecuentes."

Así mismo en la cláusula tercera, tercer párrafo del contrato de servicios suscrito con fecha 01 de octubre de 2021 dice:

"La Sociedad Hipotecaria Federal, a través de la unidad administrativa solicitante, dentro de los 3 (tres) días hábiles bancarios siguientes a la prestación de los servicios, determinará si la empresa cumplió con todos los requerimientos establecidos en este contrato y sus anexos. La empresa acepta en este acto que, en tanto SHF no lleve a cabo la revisión referida de los servicios, estos no se tendrán por aceptados."

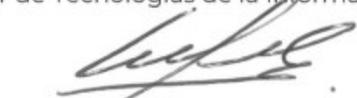
SER

De la revisión al expediente del contrato celebrado con el proveedor Consultores y Soluciones BAJAWARE, S. de R.L. de C.V., para la prestación de los "Servicio de soporte técnico y actualización de licenciamiento del sistema Bajaware S. de R.L. de C.V. para Sociedad Hipotecaria Federal, (SHF).

Enlace Responsable:

Ing. Gregorio Linares Urenda

Director de Tecnologías de la Información


Firma

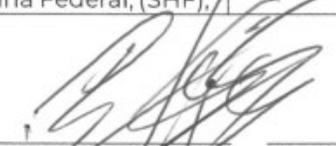
16 de diciembre de 2022

Fecha de firma

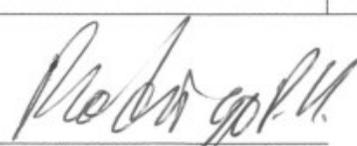
06 de marzo de 2023

Fecha compromiso


Miriam Sulamita Saldívar Márquez
Especialista de Auditoría Interna


Efrén Sandria Hernández
Analista de Auditoría


José Guadalupe Martínez Ruíz
Analista de Auditoría


L. C. Rodrigo Pacheco Huerta
Titular del Área de Auditoría
Interna, de Desarrollo y Mejora
de la Gestión Pública.

HOJA No:	Página 3 de 6
NÚMERO DE ACTO DE FISCALIZACIÓN:	07/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN:	03
MONTO FISCALIZABLE:	N/A
MONTO FISCALIZADO:	N/A
MONTO POR ACLARAR:	N/A
MONTO POR RECUPERAR:	N/A

ENTIDAD:	SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C.	SECTOR:	HACIENDA	CLAVE DEPENDENCIA:	06820
-----------------	---	----------------	----------	---------------------------	-------

UNIDAD AUDITADA	Dirección General Adjunta de Administración y Operaciones	CLAVE DE PROGRAMA	800 Desempeño (Servicios de Informática)
------------------------	---	--------------------------	--

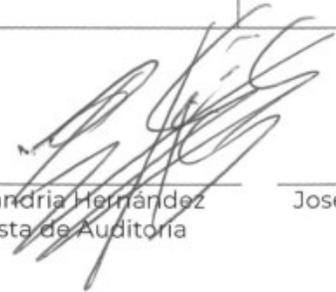
HALLAZGO	FIRMAS
----------	--------

para el Fondo de Operación y Financiamiento Bancario a la Vivienda (FOVI) y Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V. (SCV-SHF)", suscrito el 01 de octubre de 2021, por un monto de \$1,742,832.00 (Un millón setecientos cuarenta y dos mil ochocientos treinta y dos pesos 00/100 M/N), se identificó lo siguiente:

- Mediante oficio número 2021 10 051 DTI de fecha 20 de octubre de 2022, la Dirección de Tecnologías de la Información, proporcionó el entregable correspondiente al documento identificado como "Póliza de mantenimiento a la aplicación, Garantía Regulatoria y Soporte técnico de la aplicación" de fecha 21 de octubre de 2021, suscrito por el apoderado legal del Proveedor, es decir once días naturales posteriores a la fecha establecida para ello en el numeral 5 "ENTREGABLES" del Anexo A del Contrato.
- En dicho documento se estipula que la vigencia será del día 22 de octubre de 2021 al 21 de octubre de 2022, contraviniendo lo establecido en el numeral 5 "ENTREGABLES" del Anexo A del Contrato, que señala que el *Documento Póliza de Soporte, deberá de tener una vigencia de doce meses a partir de la firma del contrato*, debiendo ser esta del 01 de octubre de 2021 al 30 de septiembre de 2022, toda vez que el contrato se suscribió con fecha 01 de octubre de 2021.



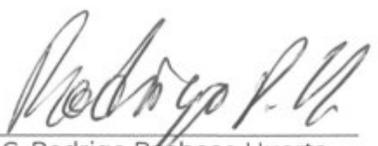
Miriam Sulamita Saldívar Márquez
Especialista de Auditoría Interna



Efrén Sandría Hernández
Analista de Auditoría



José Guadalupe Martínez Ruíz
Analista de Auditoría



L. C. Rodrigo Pacheco Huerta
Titular del Área de Auditoría
Interna, de Desarrollo y Mejora
de la Gestión Pública.

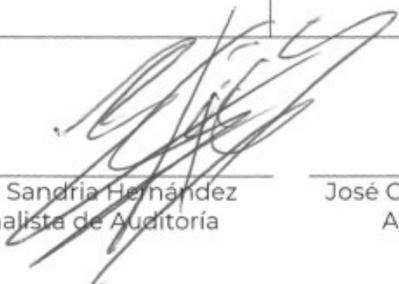
HOJA No:	Página 4 de 6
NÚMERO DE ACTO DE FISCALIZACIÓN:	07/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN:	03
MONTO FISCALIZABLE:	N/A
MONTO FISCALIZADO:	N/A
MONTO POR ACLARAR:	N/A
MONTO POR RECUPERAR:	N/A

ENTIDAD:	SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C.	SECTOR:	HACIENDA	CLAVE DEPENDENCIA:	06820
UNIDAD AUDITADA	Dirección General Adjunta de Administración y Operaciones		CLAVE DE PROGRAMA	800 Desempeño (Servicios de Informática)	

HALLAZGO	FIRMAS
----------	--------

<ul style="list-style-type: none"> Se encontró el documento identificado como "Aceptación de los Servicios" de fecha 28 de octubre de 2021, es decir 5 días hábiles posteriores a la entrega de la "Póliza de mantenimiento a la aplicación, Garantía Regulatoria y Soporte técnico de la aplicación", en consecuencia, la aceptación de los servicios se realizó 2 días hábiles posteriores a los indicados en la cláusula tercera, tercer párrafo del contrato de servicios suscrito con fecha 01 de octubre de 2021. <p>CONCLUSIÓN:</p> <p>Se constató que el proveedor Consultores y Soluciones BAJAWARE, S. de R.L. de C.V., se encontraba obligado a presentar el entregable consistente en el <i>Documento Póliza de Soporte</i>, dentro de los diez días naturales a partir de la firma del contrato, no obstante, el proveedor proporcionó el documento identificado como "Póliza de mantenimiento a la aplicación, Garantía Regulatoria y Soporte técnico de la aplicación" de fecha 21 de octubre de 2021, suscrito por el apoderado legal del Proveedor, es decir once días naturales posteriores a la fecha establecida para ello en el numeral 5 "ENTREGABLES" del Anexo A del Contrato, sin que se cuente con la evidencia de la aplicación de penas convencionales por el atraso en la entrega.</p>	
---	--


 Miriam Sulamita Saldívar Márquez
 Especialista de Auditoría Interna


 Efrén Sandría Hernández
 Analista de Auditoría


 José Guadalupe Martínez Ruíz
 Analista de Auditoría


 L. C. Rodrigo Pacheco Huerta
 Titular del Área de Auditoría
 Interna, de Desarrollo y Mejora
 de la Gestión Pública.

HOJA No:	Página 5 de 6
NÚMERO DE ACTO DE FISCALIZACIÓN:	07/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN:	03
MONTO FISCALIZABLE:	N/A
MONTO FISCALIZADO:	N/A
MONTO POR ACLARAR:	N/A
MONTO POR RECUPERAR:	N/A

ENTIDAD:	SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C.	SECTOR:	HACIENDA	CLAVE DEPENDENCIA:	06820
----------	--------------------------------------	---------	----------	--------------------	-------

UNIDAD AUDITADA	Dirección General Adjunta de Administración y Operaciones	CLAVE DE PROGRAMA	800 Desempeño (Servicios de Informática)
-----------------	---	-------------------	--

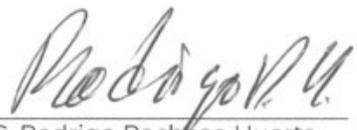
HALLAZGO	FIRMAS
----------	--------

<p>De igual manera no se vigiló que la "Póliza de mantenimiento a la aplicación, Garantía Regulatoria y Soporte técnico de la aplicación", estableciera la vigencia de doce meses a partir de la firma del contrato, tal como se estipuló en el numeral 5 "ENTREGABLES" del Anexo A del Contrato</p> <p>Ahora bien, la aceptación técnica se presentó hasta el 28 de octubre del 2021, es decir 2 días hábiles posteriores a los indicados en la cláusula tercera, tercer párrafo del contrato de servicios suscrito con fecha 01 de octubre de 2021.</p> <p>Fundamento legal:</p> <p>Cláusulas segunda, inciso n); tercera, tercer párrafo del contrato de servicios suscrito con el proveedor Consultores y Soluciones BAJAWARE, S. de R.L. de C.V., para la prestación de los "Servicio de soporte técnico y actualización de licenciamiento del sistema Bajaware S. de R.L. de C.V, para Sociedad Hipotecaria Federal, (SHF), para el Fondo de Operación y Financiamiento Bancario a la Vivienda (FOVI) y Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V. (SCV-SHF)", suscrito el 01 de octubre de 2021</p> <p>Numeral 5 "Entregables" del Anexo "A" del contrato de servicios suscrito con el proveedor Consultores y Soluciones BAJAWARE, S. de R.L. de C.V., para la prestación de los "Servicio de soporte técnico y actualización de licenciamiento del sistema Bajaware S. de R.L. de C.V, para Sociedad</p>	
--	--


 Miriam Sulamita Saldívar Márquez
 Especialista de Auditoría Interna


 Efrén Sandria Hernández
 Analista de Auditoría


 José Guadalupe Martínez Ruíz
 Analista de Auditoría


 L. C. Rodrigo Pacheco Huerta
 Titular del Área de Auditoría
 Interna, de Desarrollo y Mejora
 de la Gestión Pública.

**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN
SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C.**

**ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA, DE DESARROLLO
Y MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA**

CÉDULA DE RESULTADOS DEFINITIVOS

HOJA No:	Página 6 de 6
NÚMERO DE ACTO DE FISCALIZACIÓN:	07/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN:	03
MONTO FISCALIZABLE:	N/A
MONTO FISCALIZADO:	N/A
MONTO POR ACLARAR:	N/A
MONTO POR RECUPERAR:	N/A

ENTIDAD:	SOCIEDAD HIPOTECARIA FEDERAL, S.N.C.	SECTOR:	HACIENDA	CLAVE DEPENDENCIA:	06820
UNIDAD AUDITADA	Dirección General Adjunta de Administración y Operaciones		CLAVE DE PROGRAMA	800 Desempeño (Servicios de Informática)	
HALLAZGO			FIRMAS		
Hipotecaria Federal, (SHF), para el Fondo de Operación y Financiamiento Bancario a la Vivienda (FOVI) y Seguros de Crédito a la Vivienda SHF, S.A. de C.V. (SCV-SHF)".					



Miriam Sulamita Saldívar Márquez
Especialista de Auditoría Interna



Efrén Sandria Hernández
Analista de Auditoría



José Guadalupe Martínez Ruíz
Analista de Auditoría



L. C. Rodrigo Pacheco Huerta
Titular del Área de Auditoría
Interna, de Desarrollo y Mejora
de la Gestión Pública.