





| | | | |
|---|---|--|--|
|  | <p>Órgano Interno de Control en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., I.B.D.</p> <p>Cédula de Seguimiento</p> | <p>DATOS ORIGINALES</p> <p>Número de Auditoría: 02/2018 Número de Observación: 05 Monto por aclarar: N/A Monto por recuperar: N/A</p> | <p>DATOS DEL SEGUIMIENTO</p> <p>Saldo por aclarar: N/A Saldo por recuperar: N/A Avance: 100 %</p> |
|---|---|--|--|

| | |
|---|---|
| Ente: Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., I.B.D. | Sector: Secretaría de Hacienda y Crédito Público |
| Unidad Auditada: Dirección General Adjunta de Tecnología y Operación. - Subdirección de Administración de Infraestructura | Clave de programa: 500 Seguimiento de Observaciones |

| Observación | Acciones Realizadas | Conclusión |
|--|--|---|
| <p>Omisión en el seguimiento del suministro de entregables solicitados y por tanto de aplicación de penas convencionales en el contrato celebrado con Conectividad Experta con Tecnología Avanzada, S.A. de C.V.</p> <p>De la verificación a los entregables establecidos en la cláusula tercera del contrato No. DJN-SCOF-2C.19-06-2017-141 (con vigencia a partir del 1 de octubre de 2017 al 30 de noviembre de 2020), celebrado con Conectividad Experta con Tecnología Avanzada, S.A. de C.V., en participación conjunta con Axtel, S.A.B. de C.V., Akumen Tecnología en Sistemas, S.A. de C.V., y Opensys Technologies de México, S.A. de C.V., para el servicio administrado de equipo de cómputo personal, se determinó lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Con el oficio No. DGATyO/DIP/009/2018 de fecha 24 de enero de 2018, el Subdirector de Administración de Infraestructura informó que debido a que no se han concluido la aceptación de los servicios, no se han emitido oficios de penalización y deductivas, situación que no es procedente toda vez que dicho argumento no se considera en los artículos 53 y 53 BIS de la LAASP. En consecuencia se solicitó a la Gerencia de Información de la Dirección General Adjunta de Tecnología y Operación, la base de datos histórica de los reportes de incidencias de octubre-diciembre de 2017 señalada en el numeral II DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS subnumero 13.3 cuarto párrafo del anexo técnico, observando que en los niveles de servicio el valor requerido para el diagnóstico y solución es de 4 horas de acuerdo a lo señalado en el numeral V. NIVELES DE SERVICIO, no obstante, en la base de datos proporcionada por la Gerencia de Información se rebasan los tiempos establecidos incumpliendo con lo solicitado por el Bansefi, siendo este un causal de penalización. Por lo que hace a lo solicitado en el anexo técnico en su numeral II DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS subnumero 8. Tiempos de | <p>Segundo Trimestre de 2018</p> <p>Con el Oficio No DGATyO/826/2018 de fecha 14 de junio de 2018, el Director General Adjunto de Tecnología y Operación, proporcionó la siguiente documentación:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe circunstanciado suscrito por las Gerentes de Servicios Tecnológicos y la de Seguridad Perimetral, ésta última, en calidad de encargada del despacho de la Subdirección de Administración de Infraestructura (remitido con el oficio No. DGATyO/DIP/173/2018 de fecha 14 de junio de 2018) en el cual se informó que "No existen pagos durante el período de implementación y en consecuencia no existen niveles de servicio aplicables durante el mismo, por lo que no son aplicables las deductivas o penalizaciones en el servicio durante el período del mes de octubre a diciembre de 2017, toda vez que se señala en las Cláusula Quinta y Cuarta del convenio modificadorio, un plazo del implementación del 1 de octubre de 2017 al 31 diciembre de 2017, por lo que no se consideran para pago mensual". Copia del convenio modificadorio al contrato No. DJN-SCOF-2C.19-06-2017-141, de fecha del 29 de noviembre de 2017, el cual estableció la modificación en la cláusula TERCERA, CUARTA, | <p>La observación queda solventada toda vez que se proporcionó el informe circunstanciado y evidencia de las acciones que se realizaron para llevar a cabo el seguimiento de las obligaciones contractuales, así como la evidencia documental de la implementación de los controles para fortalecer el seguimiento de la verificación de los servicios establecidos en los contratos.</p> |

| | | | |
|---|---|---|---|
|  <p>SFP SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA</p> | <p>Órgano Interno de Control en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., I.B.D.</p> <p>Cédula de Seguimiento</p> | <p>DATOS ORIGINALES</p> <p>Número de Auditoría: 02/2018 Número de Observación: 05 Monto por aclarar: N/A Monto por recuperar: N/A</p> | <p>DATOS DEL SEGUIMIENTO</p> <p>Saldo por aclarar: N/A Saldo por recuperar: N/A Avance: 100 %</p> |
|---|---|---|---|

| | | |
|--|--|--|
| <p>Implementación, Migración y entrega de servicios inciso d), específicamente en el Plan de Trabajo de Implementación proporcionado por el proveedor a la institución en su apartado 4. Definición de consultas y reportes, Anexo 3. Cronograma de actividades, señala que el Fin de Implementación de los equipos de cómputo para la institución fue el jueves 30 de noviembre de 2017, no obstante, no se proporcionó la evidencia documental por parte del área administradora del contrato que ampare los hechos.</p> <p>4. De manera semejante lo solicitado en el anexo técnico en su numeral II DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS subnumero 8. Tiempos de Implementación, Migración y entrega de servicios inciso d) específicamente en el Plan de Migración proporcionado por el proveedor a la institución, señala en su apartado "Información final para el usuario" lo siguiente:</p> <p>...</p> <p><i>"Al concluir con el proceso de Entrega de Equipo de Cómputo, es necesario informar al usuario que cualquier incidente y/o solicitud de servicio deberá realizarse por medio de la Mesa de Servicios 01 800 286 8787, el reporte de cualquier falla que se presente el equipo en un futuro" ...</i></p> <p>Sin embargo, no se cuenta con evidencia que demuestre que dicho número a la fecha se encuentra operando, es de señalar que actualmente los reportes se realizan mediante el envío de las incidencias a una dirección de correo electrónico, incumpliendo con lo señalado en el documento en cuestión.</p> <p>Correctiva:</p> <p>La Subdirección de Administración de Infraestructura como responsable de la recepción, verificación y aceptación, en su caso, a través de la Gerencia de Servicio Tecnológico de los entregables del contrato, deberá proporcionar un informe circunstanciado, en el cual se expongan las causas del incumpliendo, así como las acciones que se realizarán para llevar a cabo el seguimiento de las obligaciones contractuales, y en su caso, la aplicación de penas convencionales y/o deductivas de cada uno de los aspectos observados. Lo anterior, en apago a lo que establece el contrato y de</p> | <p>NOVENA y VIGÉSIMA del contrato, relativas a la "vigencia y plazo del contrato, valor del contrato, forma y lugar del pago y deductivas".</p> <p>Por lo que respecta a la recomendación preventiva, el Director General Adjunto de Tecnología y Operación emitió con el oficio No. DGATyO/0707/2018 de fecha 21 de mayo de 2018, la instrucción a las Direcciones de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas, Infraestructura y Producción y Operación Tradicional, la aplicación del "Procedimiento para la liberación de pago a proveedores de la DGATyO (PR-LP), para implementar los controles y fortalecer el seguimiento de la verificación de los servicios.</p> |  |
|--|--|--|

| | | | |
|---|---|---|---|
|  | <p>Órgano Interno de Control en el Banco del Ahorro Nacional y Servicios Financieros, S.N.C., I.B.D.</p> <p>Cédula de Seguimiento</p> | <p>DATOS ORIGINALES</p> <p>Número de Auditoría: 02/2018 Número de Observación: 05 Monto por aclarar: N/A Monto por recuperar: N/A</p> | <p>DATOS DEL SEGUIMIENTO</p> <p>Saldo por aclarar: N/A Saldo por recuperar: N/A Avance: 100 %</p> |
|---|---|---|---|

conformidad con los artículos 95, 96 y 97 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Preventiva:

Que el área facultada de la verificación del cumplimiento del contrato, implemente los controles para fortalecer el seguimiento de la verificación de los servicios y se aplique cuando sea el caso, las penas convencionales y/o deductivas establecidas en los contratos.

De lo anterior, deberá informar y enviar evidencia documental a este Órgano Interno de Control, sobre las acciones realizadas con la finalidad de atender las recomendaciones mencionadas.


 Lic. Nanci Hernández Muñoz
 Especialista Técnico Superior
 Auditora


 C.P. Israel Cabriada Carazo
 Subgerente de Auditoría Interna
 Jefe de Grupo


 C.P. Luis Fernando Liceaga Muñoz
 Titular de Auditoría Interna
 Coordinador de la Auditoría

