



FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL BANCO DEL BIENESTAR,
S.N.C., I.B.D.
CÉDULA DE OBSERVACIONES

Hoja No. 1 de 3
Número de auditoría: 02/2020
Número de observación: 04
Monto fiscalizable: \$122,368
Monto fiscalizado: \$91,248
Monto por aclarar: \$0
Monto por recuperar: \$0

Ente: Banco del Bienestar y Servicios Financieros, S.N.C., I.B.D.

Sector: Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Área Auditada: Dirección General Adjunta de Tecnología y Operación

Clave de programa: 210 Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios

Observación

Falta de evidencia sobre el análisis de niveles de servicio aplicados a los controles de cambio en los entregables del proveedor APP WHERE S.A. de C.V., al amparo del contrato DJN-SCOF-6C.6.06-2016-186, por los servicios de Fabrica de Software pagados en el ejercicio 2018

A. De la verificación de forma aleatoria a los entregables requeridos en el ejercicio 2018, se detectó que en los controles de cambio de los siguientes proyectos los cuales se entregaron fueron del plazo requerido, no se identificó que éstos cambios estuvieran sujetos a los niveles de servicios, conforme a lo señalado en el inciso H) de la cláusula primera. -Objeto del contrato:

1. Del proyecto "Mejoras Debicuenta Exprés", fue requerido con fechas de inicio del mes de agosto al mes de octubre de 2018, sin embargo, se documentaron actas de cierre y formatos ADPF2 del mes de diciembre del mismo ejercicio de los entregables EN-EJE-25 (Evidencia de la Parametrización), EN-EJE-26 (Documentos Funcionales) y EN-CIE-22 (Carta de Cierre de Proyecto).

2. Del proyecto "Softtoken", no se aplicaron las penas convencionales correspondientes a los entregables, EN-PRU-19, EN-PRU-19 Plan de Pruebas Integrales, EN-PRU-20 Reporte de Resultados de Pruebas Integrales, EN-CIE-21 Software de respaldo. (Código Fuente), EN-CIE-23 Manual de Usuario, EN-CIE-24 Post Mortem y EN-CON-12 Administración de la configuración.

3. Del Proyecto "Talonarios", los entregables EN-CIE-22 Carta de Cierre de Proyecto, EN-EJE-25 Evidencia de la Parametrización y EN-EJE-26 Documentos Funcionales se entregaron en el mes de agosto y diciembre de 2018, debiendo proporcionarse del mes de enero al mes de abril de acuerdo al requerimiento.

4. Del proyecto "Consulta de Saldos y Movimientos", los entregables EN-CIE-22 Carta de Cierre de Proyecto, EN-EJE-25 Evidencia de la Parametrización y EN-EJE-26 Documentos Funcionales, se entregaron hasta el mes de octubre debiendo ser en los periodos del 22 al 28 de agosto, del 21 al 22 de agosto y del 16 al 21 de agosto, respectivamente.

5. Los entregables EN-CIE-22 Carta de Cierre de Proyecto, EN-EJE-25 Evidencia de la

Recomendaciones

Correctiva:

La Dirección General Adjunta de Tecnología y Operación, deberá instruir al personal encargado de la administración, verificación, aceptación de los servicios contratados para que se proporcione y aclaren los siguientes aspectos:

1. Motivo y fundamento por la cual no se consideraron los análisis correspondientes respecto a los niveles de servicios del proveedor, en virtud de los cambios realizados a los requerimientos en las fechas originalmente pactadas.

2. Informar el impacto en la operación de los proyectos que el proveedor finalmente proporcionó, debido al cambio del plan de trabajo original.

3. Controles internos que el personal designado para la supervisión del contrato, realizaba para asegurarse de la entrega de los proyectos en los tiempos establecidos.

Preventiva:

La Dirección General Adjunta de Tecnología y Operación, en coordinación con las áreas a su cargo, deberá diseñar controles tales como políticas, calendarios, formatos o cualquiera que le permita fortalecer el seguimiento estricto y oportuno de la verificación de los servicios contratados, y asegurar que éstos se cumplan en tiempo y forma, o en su caso aplicar las penas convencionales y/o deductivas.

Parametrización y EN-EJE-26 Documentos funcionales del Proyecto” 26 Traspaso entre cuentas” se entregaron hasta el mes de diciembre debiendo entregarse en el mes de marzo del ejercicio 2018.

6. Los entregables EN-CON-12 Administración de la configuración, EN-CON-13 Rastreo, Seguimiento y Consistencia de Software, EN-CON-14 Informe de Desarrollo. Avance sobre el cumplimiento de obligaciones, EN-PRU-17 Plan de Pruebas Unitarias, EN-PRU-18 Reporte de Resultados Pruebas Unitarias, EN-CIE-21, Software de respaldo. (Código Fuente), EN-CIE-22 Carta de Cierre de Proyecto, EN-CIE-23 Manual de Usuario, EN-EJE-25 Evidencia de la Parametrización y EN-EJE-26 Documentos Funcionales del proyecto 29 “Servicios Centrales Préstamos”, no fueron entregados en los plazos requeridos, solo se aplicaron a los entregables EN-PRU-19 Plan de Pruebas Integrales, EN-PRU-20 Reporte de Resultados de Pruebas Integrales.

7. Del proyecto 22 “Servicios Centrales Parámetros TCB”, los entregables EN-CON-12 Administración de la configuración, EN-PRU-19 Plan de Pruebas Integrales, EN-PRU-20 Reporte de Resultados de Pruebas Integrales, EN-CIE-21, Software de respaldo. (Código Fuente), EN-CIE-22 Carta de Cierre de Proyecto, EN-CIE-23 Manual de Usuario, EN-EJE-25 Evidencia de la Parametrización y EN-EJE-26 Documentos Funcionales no fueron entregados en los plazos requeridos.

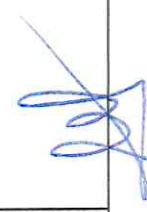
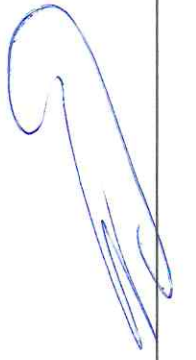

8. Del proyecto 2 “Formalización de tarjetas Prospera”, los entregables debieron proporcionarse al 29 de diciembre del ejercicio 2017, sin embargo, fueron proporcionados y documentados hasta el mes de abril y mayo del ejercicio 2018, tal como EN-CON-12 Administración de la configuración, EN-CON-13 Rastreo, Seguimiento y Consistencia de Software, EN-CON-14 Informe de Desarrollo. Avance sobre el cumplimiento de obligaciones, EN-PRU-17 Plan de Pruebas Unitarias, EN-PRU-18 Reporte de Resultados Pruebas Unitarias, EN-PRU-19 Plan de Pruebas Integrales, EN-PRU-20 Reporte de Resultados de Pruebas Integrales, EN-CIE-21, Software de respaldo. (Código Fuente), y EN-CIE-23 Manual de Usuario.

9. Del proyecto Banca Móvil los entregables EN-CIE-22 Carta de Cierre de Proyecto, EN-EJE-25 Evidencia de la Parametrización y EN-EJE-26 Documentos funcionales, fueron proporcionados hasta el mes de diciembre del ejercicio 2018 debiendo ser en el mes de noviembre.

Al respecto, el área auditada proporcionó los formatos ADP-Proceso de administración de proyectos, Control de Cambios del proyecto, en los cuales se documenta las modificaciones de las fechas

establecidas conforme a niveles de servicios de conformidad con el ACUERDO por el que se modifican las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias y a la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, su Reglamento y demás disposiciones en la materia.

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.





FUNCIÓN PÚBLICA

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL BANCO DEL BIENESTAR, S.N.C., I.B.D. CÉDULA DE OBSERVACIONES

Hoja No. 3 de 3
Número de auditoría: 02/2020
Número de observación: 04
Monto fiscalizable: \$122,368
Monto fiscalizado: \$91,248
Monto por aclarar: \$0
Monto por recuperar: \$0

planeadas, no obstante, el contrato señala que en caso de que el banco identifique o bien solicite cambios, mejoras o ajustes a los entregables que derivan de las actividades, estos deberian estar sujetos a los niveles de servicio señalados, situación que no se localiza evidencia del análisis o medición de los mismos, que determinara los originalmente acordados, los estimados con los cambios y los efectivamente proporcionados, para en su caso aplicar las deductivas correspondientes.

Causa:

Omisión de los servidores públicos para el seguimiento adecuado de los servicios contratados para asegurar la operación conforme a los compromisos y niveles de servicios acordados.

Efecto:

Falta de legalidad en la aplicación de penas y deductivas de los servicios contratados.

Fundamento legal:

Artículos 45 fracción VI y 47 fracción II de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público
Artículos 53 y 53 BIS de la LAASSP
Artículos 96 y 97 del Reglamento de la LAASSP.

Fecha compromiso: 4 de noviembre de 2020

Servidor Público responsable de su atención:

Nombre: Dr. Raymundo Eugenio Peralta Herrera

Cargo: Director General Adjunto de Tecnología y Operación

Firma:

Fecha de firma: 31 de agosto de 2020

Lic. Nanci Hernández Muñoz
Especialista Técnico Superior
Auditora

C.P. Salvador Oliva García
Especialista Técnico Superior
Jefe de Grupo

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

