

Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte

Centro de Atención Tecnológica para la CONADE

Auditoría De Cumplimiento a Tecnologías de Información y Comunicaciones: 2018-1-11L6I-20-1588-2019

1588-DS

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 2018 considerando lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF.

Objetivo

Fiscalizar la gestión financiera, desarrollo y ejecución de la contratación de los servicios informáticos integrales del centro de atención tecnológica de la CONADE, para el suministro, operación, administración, actualización, mantenimiento y/o soporte de los diferentes componentes que integran los servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones, así como comprobar que se realizaron conforme a las disposiciones jurídicas y normativas aplicables.

Consideraciones para el seguimiento

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

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

Alcance

	EGRESOS
	Miles de Pesos
Universo Seleccionado	139,576.9
Muestra Auditada	127,945.5
Representatividad de la Muestra	91.7%

El universo seleccionado por 139,576.9 miles de pesos corresponde al monto total a pagar por parte de la Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte (CONADE) por los Servicios Integrales del Centro de Atención Tecnológica, de acuerdo a lo establecido en la cláusula Tercera del contrato SE-043-17 en el ejercicio fiscal de 2018; la muestra auditada se integra de los pagos ejercidos por este concepto durante el ejercicio fiscal 2018, por 127,945.5 miles de pesos, que representan el 91.7% del universo seleccionado.

Antecedentes

La Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte es la institución del gobierno mexicano encargada de desarrollar e implantar políticas de Estado que fomenten la incorporación masiva de la población a actividades físicas, recreativas y deportivas que fortalezcan su desarrollo social y humano, que impulsen la integración de una cultura física sólida, que orienten la utilización del recurso presupuestal no como gasto sino como inversión y que promuevan igualdad de oportunidades para lograr la participación y excelencia en el deporte. El 24 de febrero de 2003, mediante decreto publicado en el Diario Oficial de la Federación, se crea la actual Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte, como un organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal, el cual es el conductor de la política nacional en materia de cultura física y deporte, con personalidad jurídica, patrimonio propio y domicilio en la Ciudad de México.

Conforme al artículo 12 del Estatuto Orgánico de la CONADE, la Subdirección del Deporte tiene, entre otras, las obligaciones siguientes:

- Coordinar el sitio en Internet de la CONADE y el portal de cultura física y deporte en México para facilitar al público en general bases de datos con información actualizada y sistematizada;
- Coordinar el Registro Nacional de Cultura Física y Deporte, con la colaboración de los miembros del Sistema Nacional de Cultura Física y Deporte (SINADE) empleando tecnologías de vanguardia;
- Administrar racionalmente los recursos informáticos existentes en la CONADE, para proporcionar una comunicación electrónica adecuada y confiable mediante el uso de modernas herramientas tecnológicas de información.

Para contribuir al cumplimiento de dichas obligaciones, la CONADE celebró el contrato número SE-043-17, por un monto de 279,153,9 miles de pesos, con la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo con el objeto de proporcionar los “Servicios informáticos integrales del Centro de Atención Tecnológica para la CONADE”.

Resultados

1. Contrato SE-043-17 “Centro de Atención Tecnológica para la CONADE”

Con la revisión del contrato SE-043-17 celebrado con la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (UAEH), mediante el procedimiento de Adjudicación Directa Nacional, con fundamento en los artículos 1° de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; y 4° de su Reglamento, con el objeto de proporcionar los Servicios Informáticos Integrales del Centro de Atención Tecnológica para la CONADE, vigente del 3 de noviembre de 2017 al 31 de octubre de 2019, por un monto de 279,153.9 miles de pesos, se determinó lo siguiente:

- Durante el ejercicio 2018 se devengaron servicios por 139,576.9 miles de pesos, de los cuales 127,945.5 miles de pesos fueron pagados con recursos del 2018 y 11,631.4 miles de pesos con recursos de 2019.
- Los pagos realizados durante 2018 no reportan la retención del Impuesto al Valor Agregado (IVA) toda vez que la UAEH, a través de su Director de Gestión de la Calidad señaló que se consideró el servicio como “una transferencia de conocimiento” a la CONADE, conforme a lo señalado en su Propuesta Económica, y establecido en la Cláusula TERCERA del contrato SE-043-17. Sin embargo, la documentación proporcionada no especifica la exención en la Ley del Impuesto al Valor Agregado o sujeto a tasa 0 (cero), que justifica la no traslación y retención respectiva del mismo. Adicionalmente, el 30 de mayo de 2019, se firmó un Convenio Modificatorio, el cual en la cláusula SEGUNDA establece que “las partes acuerdan modificar el importe y forma de pago considerando el impuesto al valor agregado”. Este cambio impactó en un monto de 1,604.3 miles de pesos sobre el monto total de la facturación emitida por la UAEH correspondiente a los trabajos devengados en diciembre de 2018 y facturados en mayo de 2019, mismos que fueron ajustados para que la UAEH pudiera trasladar, retener y enterar el IVA sin alterar el pago total realizado por la CONADE. Sin embargo, no se presenta información que permita identificar que la UAEH efectivamente realizó la traslación, retención y entero de este impuesto de acuerdo con lo establecido en la ley.

Proceso de Contratación

En la revisión del expediente de contratación se identificó lo siguiente:

- De acuerdo con lo establecido en el numeral III, secciones 2.3 y 4.5 del Anexo Técnico, la CONADE requirió que el proveedor contara con el aval del fabricante del equipamiento adquirido para proveer el servicio, mediante cartas que indicaran su estatus como distribuidor, implementador y administrador autorizado de las soluciones ofertadas. Sin embargo, la UAEH no cumplió con este requisito.

- La UAEH no contaba con la infraestructura técnica y humana para la prestación del servicio; por lo que subcontrató 4 (cuatro) de los 7 (siete) servicios contratados a los proveedores que a continuación se señalan:

Subcontrataciones realizadas por la UAEH				
Proveedor	Objeto del Contrato	Vigencia	Monto del Contrato (Miles de pesos)	Porcentaje respecto al monto total del contrato SE-043-17
Freight Ideas, S.A. de C.V.	Arrendamiento de equipo de cómputo, red y telefonía	3/11/2017 al 31/10/2019	28,056.6	10%
AVGE Consultores, S.A. de C.V.	Servicios informáticos integrales de un centro de atención tecnológica, mantenimiento preventivo y correctivo	3/11/2017 al 31/10/2019	100,723.8	36%
Monedero Universal S.R.L. de C.V.	Servicio de implementación y adecuación del Sistema Integral para la Administración de Recursos (SIARv2.0)	3/11/2017 al 30/06/2018	8,000.0	3%
Total			136,780.4	49%

Fuente: Elaborado con base en la información proporcionada por la UAEH.

- Durante el 2018 Freight Ideas, S.A. de C.V., recibió pagos de la UAEH por 14,028.3 miles de pesos por concepto de “Arrendamiento de equipo de cómputo, red y telefonía”. Por este servicio, la CONADE realizó pagos a la UAEH por un monto de 36,765.7 miles de pesos durante 2018, lo que representó un ingreso de 22,737.4 miles de pesos (61.8%) para la UAEH.
- Si bien el monto de las subcontrataciones realizadas por la UAEH no excedió el 49.0%, de acuerdo con el párrafo segundo del artículo 4 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público durante los trabajos de auditoría se identificó que, de los 7 servicios comprometidos, 4 dependieron en su totalidad de estas subcontrataciones, por lo que se concluye que la UAEH no contaba con la capacidad técnica y humana requerida.

Alcance del Servicio

Durante 2017, la Dirección de Planeación y Tecnologías de la Información (DPTI) manifestó la necesidad de contratar los Servicios Informáticos Integrales del Centro de Atención Tecnológica para la CONADE, bajo un esquema integral y con la premisa de que éstos fueran suministrados por un solo proveedor, en una modalidad presencial de servicios en sitio durante 24 meses (del 3 de noviembre de 2017 al 31 de octubre de 2019). El esquema integral requerido se compone de los servicios relacionados entre sí, mismos que se describen a continuación:

- Administración y Operación de Mesa de Servicio Calificada (MSC) para la CONADE, por un monto de 53,918.7 miles de pesos.

2. Aprovechamiento de Bienes Informáticos y de Infraestructura de TIC para la CONADE (SABIITIC, por un monto de 65,654.9 miles de pesos.
3. Desarrollo tecnológico (fábrica de software), para el mantenimiento de los sistemas y portales institucionales existentes, así como de los nuevos aplicativos y portales que requiera la CONADE, por un monto de 64,031.6 miles de pesos.
4. Aprovechamiento y administración de Red y Seguridad Perimetral para la Infraestructura Tecnológica de la CONADE, por un monto de 36,254.1 miles de pesos.
5. Administración de los recursos del Centro de Datos para la CONADE, por un monto de 36,765.5 miles de pesos.
6. Aprovechamiento y administración de recursos e infraestructura de telefonía para la CONADE, por un monto de 15,405.6 miles de pesos.
7. Implementación y operación de la Oficina de Administración de Proyectos para la CONADE, por un monto de 7,123.4 miles de pesos.

Que en su totalidad suma la cantidad de 279,153.9 miles de pesos, correspondiendo 23,262.8 miles de pesos a los servicios prestados durante el período comprendido del 3 de noviembre al 31 de diciembre de 2017; 139,576.9 miles de pesos correspondientes al año 2018; y 116,314.1 miles de pesos correspondientes al período comprendido del 1 de enero al 31 de octubre de 2019.

El proveedor debía proporcionar todo el recurso humano y de infraestructura necesario para brindar el servicio en sitio (en instalaciones de la CONADE), permitiendo un adecuado funcionamiento de la plataforma tecnológica en la Institución, basado en procesos alineados a un marco tecnológico de referencia y de mejores prácticas internacionales para la administración de servicios de tecnologías de información (ITIL V3) y al cumplimiento al 100.0% del contenido del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de la Seguridad de la Información (MAAGTICSI).

Posterior a la revisión de la evidencia documental de los 7 servicios contratados antes descritos comparativamente contra los servicios efectivamente proporcionados y tras agrupar los hallazgos de acuerdo con su naturaleza, se obtuvo lo siguiente:

1. Administración y Operación de Mesa de Servicio Calificada (MSC) para la CONADE

El análisis de estos servicios contratados lo realizó la ASF a los **Perfiles de Personal** del prestador del servicio, así como a la comprobación de los **Niveles del Servicio** requeridos, en los que se obtuvieron los siguientes hallazgos o resultados:

Perfiles de Personal

Con el objetivo de que los servicios que conforman el Centro de Atención Tecnológica (CAT) mantuvieran un adecuado funcionamiento de la plataforma tecnológica en la institución, basado en procesos sobre un marco de referencia de mejores prácticas internacionales para la administración de servicios de tecnologías de información y alineados 100.0% al Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de la Seguridad de la Información (MAAGTICSI) vigente al momento de la firma del contrato, la CONADE definió 31 roles de personal, con perfiles académicos y profesionales específicos, necesarios para integrar el equipo de trabajo del CAT. Dentro de dichos roles se requirieron certificaciones en Soporte y Análisis Operacional (OSA por sus siglas en inglés) de ITIL V3; Profesional en administración de proyectos (PMP por sus siglas en inglés); Fundamentos de ITIL V3; Scrum Master; ISO/IEC 27001:2005 o ISO/IEC 27002; Experto ITIL en Gestión de Servicios de TI; Microsoft Exchange 2010 o 2013; Microsoft Lync 2013; Microsoft Server 2003, 2008 o superior; Microsoft Active Directory 2003, 2008 o superior; SharePoint Server 2003, 2008 o superior; y Certificación en desarrollo de tecnologías Microsoft.

Con base en lo anterior, la ASF requirió y revisó los perfiles académicos y profesionales del personal de la UAEH, encargado de cubrir los 31 roles definidos en el Anexo Técnico que es parte integrante del Contrato Número SE-043-17 para dar cumplimiento a las actividades establecidas. De dicha revisión se obtuvieron los resultados siguientes:

- De un total de 64 personas reportadas por la CONADE y de quienes se revisaron sus perfiles académicos y profesionales:
 - De 48 no se proporcionó evidencia que acredite el grado académico, como pudiera ser título, cédula profesional y/o constancia de estudios.
 - 40 no presentaron ninguna certificación en su Currículum Vitae (CV).
 - 15 tenían asignados puestos/perfiles no definidos en el Anexo Técnico. Dichos perfiles son los siguientes: *Asesor Jurídico Administrativo, Intendencia, Líder Inventarios, Documentador TI, Becario de Documentación, Gestión Administrativa, Asistente Administrativo, Documentación, Admon y control inventarios, Administración Contabilidad, y Recursos Humanos CAT.*

Adicionalmente, la documentación proporcionada por la CONADE y el proveedor no acredita que se haya dado cumplimiento a las condiciones específicas del Anexo Técnico que es parte integrante del Contrato suscrito, mismos que se mencionan a continuación:

- Todos los agentes de la mesa de servicio calificada deberán tener un alto enfoque y experiencia en proporcionar servicio y atención a usuarios. Asimismo, deberán estar certificados en ITIL Foundations V3. (Numeral 1. *SERVICIO DE ADMINISTRACION Y OPERACION DE LA MESA DE SERVICIO CALIFICADA (MSC) PARA LA CONADE*).

- El proveedor del servicio mediante el CAT, deberá proveer el personal experto en ITILV3, ISO/IEC 27001 y MAAGTICSI durante toda la vigencia del contrato, para desempeñar los roles y cumplir con las responsabilidades siguientes: Administrador de Cumplimiento de Solicitudes de Servicio, Gestor de Incidentes, Administrador de Problemas, Administrador de Cambios, Administrador de Configuraciones, Administrador de Liberaciones, Administrador de Niveles de Servicio, Administrador de Capacidad, Administrador de Disponibilidad, Administrador de Seguridad de la Información, y Administrador de Continuidad del Servicio. (Numeral 1.6.13 Roles y Responsabilidades).

Por lo anterior, se estima que la CONADE debió cobrar 6,048.3 miles de pesos (el 1.0% del monto global de la factura mensual por cada semana desde el inicio del contrato), por el incumplimiento en alguna de las capacitaciones y/o las certificaciones del personal del proyecto, de acuerdo a lo señalado en el numeral IV DEDUCTIVAS DE LOS SERVICIOS, ya que el proveedor no acreditó a su personal en al menos una de las certificaciones requeridas, tales como: Soporte y Análisis Operacional (OSA por sus siglas en inglés) de ITIL V3, Profesional en administración de proyectos (PMP por sus siglas en inglés), Fundamentos de ITIL V3, SCRUM Master (CSM por sus siglas en inglés), ISO/IEC 27001:2005 o ISO 27002, Microsoft Exchange 2010 o 2013, Microsoft Lync 2013, Microsoft Server 2003, 2008 o superior, Microsoft Active Directory 2003, 2008 o superior, SharePoint Server 2003, 2008 o superior, Desarrollo en Tecnologías Microsoft, en contravención al Anexo Técnico del Contrato SE-043-17, numerales III “Consideraciones generales en la entrega de los servicios”, sección “Equipo de trabajo de los servicios informáticos integrales del Centro de Atención Tecnológica para la CONADE”, 1. Servicio de administración y operación de la mesa de servicio calificada (MSC) para la CONADE, 1.6.13 Roles y Responsabilidades y IV “DEDUCTIVAS DE LOS SERVICIOS”.

Cálculo de Deductivas no Cobradas por CONADE

Mes	Importe Mensual	1% Monto Global Factura Mensual	Semana	1 % por Semana de Incumplimiento
Enero	11,631.4	116.3	1	116.31
			2	116.31
			3	116.31
			4	116.31
			5	116.31
Febrero	11,631.4	116.3	6	116.31
			7	116.31
			8	116.31
Marzo	11,631.4	116.3	9	116.31
			10	116.31
			11	116.31
			12	116.31
Abril	11,631.4	116.3	13	116.31
			14	116.31
			15	116.31
			16	116.31
			17	116.31

Mes	Importe Mensual	1% Monto Global Factura Mensual	Semana	1 % por Semana de Incumplimiento
Mayo	11,631.4	116.3	18	116.31
			19	116.31
			20	116.31
			21	116.31
			22	116.31
Junio	11,631.4	116.3	23	116.31
			24	116.31
			25	116.31
			26	116.31
Julio	11,631.4	116.3	27	116.31
			28	116.31
			29	116.31
			30	116.31
Agosto	11,631.4	116.3	31	116.31
			32	116.31
			33	116.31
			34	116.31
			35	116.31
Septiembre	11,631.4	116.3	36	116.31
			37	116.31
			38	116.31
			39	116.31
Octubre	11,631.4	116.3	40	116.31
			41	116.31
			42	116.31
			43	116.31
			44	116.31
Noviembre	11,631.4	116.3	45	116.31
			46	116.31
			47	116.31
			48	116.31
Diciembre	11,631.4	116.3	49	116.31
			50	116.31
			51	116.31
			52	116.31
Total				6,048.3

Fuente: Elaborado con base en la información proporcionada por la CONADE.

Niveles de Servicio

En el numeral I. “CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS SOLICITADOS DEL CENTRO DE ATENCION TECNOLOGICA”, sección “Niveles de Servicio Solicitados (SLA's)” del Anexo Técnico al contrato SE-043-17, se define que el proveedor de los Servicios Informáticos Integrales del Centro de Atención Tecnológica para la CONADE deberá observar ciertos niveles de servicio esperados en cuanto a los tiempos de solución a reportes de incidentes y solicitudes de la Mesa de Servicio Calificada (MSC). Los SLA’s definidos para tal efecto son “Niveles de Servicio para la MSC (Nivel 1)”, y “Niveles de Servicio para la MSC (Nivel 2)”, estos últimos segregados en Incidentes y Solicitudes.

La sección “Niveles de Servicio Solicitados (SLA's)” del anexo técnico detalla las fórmulas para calcular los Niveles de Servicio (Nivel 1 y 2), así como los valores de referencia denominados “Objetivo” y “SLA Solicitado”. Como resultado de los trabajos de auditoría, se identificó que algunas de las fórmulas presentan inconsistencias, ya que con los valores de referencia solicitados por la CONADE no es posible obtener el valor del SLA Solicitado, como se muestra a continuación:

Cálculo de Niveles de Servicio con los Objetivos Solicitados

Índice	Descripción	Objetivo Solicitado	Cálculo SLA	SLA Solicitado	Cálculo de Índices con valores "Objetivo Solicitado"
RC	Rapidez para contestar	00:00:15	$1-(RC/24x60x60)$	99.9826	97.3958%
TE	Tiempo en Espera	00:01:15	$1-(TE/24x60x60)$	99.9132	86.9792%
TL1	Tiempo de la Llamada N1	00:20:00	$1-(TL/(24x60))$	98.6111	96.5278%
RC	Respuesta a incidentes o solicitudes de servicio por correo o portal	00:20:00	$1-(RC/24x60)$	98.6111	96.5278%
NSMSC	Niveles de Servicio para la MSC	--	--	84.9781	69.0508%

Fuente: Elaborado con base en la información proporcionada por la CONADE.

En la tabla anterior se observa la definición de 5 índices definidos por la CONADE, así como el tiempo objetivo máximo que debe la UAEH de acuerdo con lo solicitado en el Anexo Técnico. Posteriormente, para cada índice, se define la fórmula de cálculo que debería permitir identificar el SLA que se alcanza durante la prestación del servicio, así como el SLA mínimo requerido. Finalmente la última columna refleja el resultado del cálculo realizado considerando el valor deseado para cada índice y, como se aprecia, en todos los casos se obtiene un SLA por debajo del esperado.

Por lo anterior, la ASF solicitó y revisó los Informes Mensuales de Niveles de Servicio de la Mesa de Servicio Calificada, los Reportes Mensuales de Niveles de Servicio de Incidentes Asignados a nivel 2 y los Reportes Mensuales de Niveles de Servicio de Solicitudes; se realizaron los cálculos correspondientes y se obtuvieron los resultados siguientes:

- En las fórmulas definidas en el Anexo Técnico no se especificaron criterios de signos de agrupación, unidades de tiempo y redondeo para realizar los cálculos de los índices, por lo que la persona que elaboraba los informes mensuales utilizó “criterios propios” para

resolver estas situaciones. No se identificó documentación alguna donde se obligará a su formalización e implementación de estos criterios tanto por la CONADE como por la UAEH.

- La Subdirección de Soporte Técnico en la CONADE manifestó mediante Nota Informativa de fecha 06 de septiembre de 2019, que la DPTI y la UAEH acordaron modificar las fórmulas de cálculo de los índices para que se apegaran a la realidad y que fuera posible llegar al SLA Solicitado, sin embargo, no se proporcionó evidencia documental de la formalización de dicho acuerdo o de alguna modificación al Anexo Técnico.
- En los entregables "Reporte de Niveles de Servicio Incidentes Asignados a Nivel 2" y "Reporte de Niveles de Servicio Solicitudes Asignados a Nivel 2", se identificó que:
 - No se tomó la totalidad de folios para realizar el cálculo de las variables "% SLA ATENCION" y "% SLA SOLUCION".
 - Se tomó el Promedio entre el "SLA Atención" y el "SLA Solución" en lugar de utilizar la fórmula "SLA Total=SLA(TA)*SLA(TS)" para obtener el Nivel de Servicio Total de cada Prioridad.
 - Los SLA's reportados consideran todo el universo de folios sin separarlos por prioridad, como lo establece el Anexo Técnico.
- En el "Reporte de Niveles de Servicio Incidentes Asignados a Nivel 2" de los meses de enero y diciembre de 2018 se reportaron SLA's Prioridad 2, sin embargo, no se proporcionó evidencia documental de la ocurrencia de éstos en dichos meses.
- No se cumplieron los SLA Prioridad 2 correspondientes a: marzo SLA Solución y SLA Total para incidentes; y febrero SLA Solución, abril SLA Atención Prioridad 2, junio 2018 SLA Solución y SLA Total para solicitudes.

2. Aprovisionamiento de Bienes Informáticos e Infraestructura de TIC y de Red para la CONADE

Incluye el aprovisionamiento (arrendamiento) de equipo de cómputo, impresión, proyección, telefonía IP, red y otros de TIC distribuidos en 30 tipos (20 tipos de uso continuo y 10 bajo demanda), como se señala a continuación:

- Aprovisionamiento de bienes informáticos y de infraestructura de TIC para la CONADE (SABIITIC): Suministro de equipo de cómputo e impresión entregado, instalado y funcionando al 100.0%, así como sustitución o reparación de cualquier equipo que presente fallas y/o anomalías en un plazo de 24 horas.
- Impresión Administrada: Proveer los materiales y suministros necesarios durante la vigencia del contrato para la operación, tales como: tóner, rollo de papel y/o material de

impresión para plotter (papel fotográfico o normal), material necesario para la impresión de credenciales, refacciones originales de la misma marca del equipo ofertado, soporte y mantenimiento a los mismos.

- Aprovisionamiento y administración de infraestructura de red: Reemplazar toda la infraestructura de red por los equipos señalados en su propuesta técnica.

Revisión de Inventarios de Equipo y Bienes Informáticos Arrendados

Como parte de los trabajos de auditoría, se realizó la revisión del inventario de los Bienes Informáticos e Infraestructura de TIC y de Red para la CONADE y se obtuvo lo siguiente:

- Se seleccionó una muestra aleatoria de 387 equipos (28.4%) de 1,363, que comprende el total de equipos proporcionados bajo las condiciones del contrato de prestación de servicios suscrito con la UAEH, de los cuales se revisó su asignación, existencia de resguardos y las características técnicas de acuerdo con el perfil requerido. En dicha revisión se comprobó que los equipos cumplen con las características técnicas requeridas; sin embargo, existen deficiencias de control físico de los equipos, ya que en 62 de ellos, tales como números de serie que no corresponden a la relación del inventario, equipos que no cuentan con etiqueta de inventario o ésta es ilegible, falta de algún accesorio, equipos dañados o reasignados a otro usuario sin haber actualizado el registro de control físico de los mismos.
- En 2019 se requirieron, como parte del arrendamiento, 43 tabletas personales denominadas iPads, sin embargo, su costo fue considerado de manera integral en la facturación realizada desde el inicio de la prestación del servicio, por lo que se estima que la CONADE realizó pagos no procedentes por 195.3 miles de pesos por estos equipos que se utilizaron hasta 2019.
- El 18 de agosto de 2019, durante el periodo de revisión efectuada por la ASF, se presentó una intempestiva descarga eléctrica en las instalaciones de CONADE, y dañó 6 equipos de red (switches) y 3 equipos de cómputo. En el caso de los equipos de red, el daño los dejó inservibles y la UAEH realizó las gestiones necesarias para sustituirlos por equipos nuevos; respecto al equipo de cómputo, se dañaron los puertos ethernet, por lo que el personal de la UAEH instaló adaptadores de red a puerto USB, de manera que se pudiera restablecer el servicio. Cabe mencionar que el personal de la CONADE manifestó que lo anterior se debe a que se carece de un sistema de pararrayos, así como de un sistema de tierras físicas acorde a la infraestructura tecnológica actual de la institución.
- Durante la visita efectuada por el personal auditor de la ASF al Centro Nacional de Desarrollo de Talentos y Alto Rendimiento (CNAR), se identificó que el equipo de aire acondicionado instalado en el cuarto principal de comunicaciones (site) no funcionaba, por lo que la temperatura del mismo oscilaba los 28°C; temperatura que representa un riesgo ya que a dicho site llega la red exterior y se distribuye al CNAR, a la Escuela

Nacional de Entrenadores Deportivos (ENED), al Centro Paralímpico Mexicano (SEPAMEX) y a los Almacenes de la CONADE.

- Más del 50.0% de los racks habilitados en las diversas instalaciones de la CONADE se encuentran al alcance del personal y/o rodeados de papelería, artículos deportivos, medicamentos u otros insumos propios de las áreas, lo que representa un alto riesgo de que usuarios de las instalaciones desconecten, dañen, sustraigan o alteren los equipos y conexiones.

3. Desarrollo Tecnológico (fábrica de software), para el Mantenimiento de los Sistemas y Portales Institucionales existentes, así como de los nuevos Aplicativos y Portales que requiera la CONADE

Este servicio consistió en el mantenimiento de los sistemas y portales institucionales existentes, así como de los nuevos aplicativos y portales que requiera la CONADE, y tuvo como objetivo contar con un servicio de desarrollo tecnológico para el desarrollo, asesoría, mantenimiento, administración y operación, tanto de la Infraestructura Tecnológica, como de las Aplicaciones Web, Sistemas y Portales de la CONADE, con la capacidad y disponibilidad del servicio que se ajuste a las necesidades que la Comisión necesite para la obtención de los resultados esperados.

A la firma del contrato, la CONADE manifestó contar con 44 sistemas que dan servicio a usuarios internos y externos, así como a las operaciones de negocio de la Institución. El Anexo Técnico del Contrato SE-043-17 señala que la CONADE podrá solicitar, durante la vigencia del contrato, el desarrollo de nuevos sistemas, aplicativos web o móviles y portales institucionales e incrementar hasta en un 50.0% la relación de sistemas que están liberados.

De acuerdo con la facturación de la UAEH, este servicio tuvo un costo fijo mensual de 2,768.0 miles de pesos, el cual por los 24 meses que duró el contrato equivaldría a 66,431.6 miles de pesos y por los servicios prestados durante 2018 la UAEH facturó 33,216.0 miles de pesos. Ni en el contrato SE-043-17, ni en su Anexo Técnico, ni en la Propuesta Económica, ni en los Reportes Mensuales de actividades se describe la forma en que se cuantificaron los montos antes descritos, por lo que no es posible vincular estos pagos al número de proyectos realizados cada mes, la cantidad de personas asignadas, el número de horas/hombre invertidas, ni a ningún otro parámetro que permita verificar que estos recursos se utilizaron con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez, para satisfacer los objetivos a los que estuvieron destinados.

Pruebas de Funcionalidad

Como parte de los trabajos de auditoría, se seleccionó una muestra de cuatro Sistemas Críticos de la CONADE que representan el 9.0% del universo, de un total de 44 que a su vez son considerados de la misma forma por la Institución para el cumplimiento de sus objetivos, por lo que fueron objeto de requerimientos que demandaron la definición y ejecución de Proyectos de Desarrollo.

Los sistemas seleccionados son a) el Sistema Integral de Administración de Recursos (SIAR), b) el Sistema Integral de Comprobación de Recursos (SICR), c) el Sistema del Registro Nacional de Cultura Física y Deporte (RENADE) y d) el Sistema de Gestión Escolar de la ENED; de estos cuatro sistemas revisados, en dos no hubo observaciones y para los restantes se obtuvo lo siguiente:

- a) SIAR. Es el sistema encargado de registrar la contabilidad de la comisión, incluyendo su presupuesto, ingresos, egresos, activos y todo lo señalado por la Ley General de Contabilidad Gubernamental. De la revisión se identificaron los siguientes hallazgos:
 - El 3 de noviembre de 2017, se requirió al Centro de Atención Tecnológica de la CONADE, la optimización del SIAR para cumplir en tiempo y forma con la presentación de informes y la atención a los requerimientos de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), de la Secretaría de Educación Pública (SEP) y del Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC).
 - En la misma fecha, se formalizó la constitución del proyecto para el desarrollo del sistema denominado SIARv2.0 para dar atención al requerimiento antes citado y la UAEH, como evidencia fehaciente de que no contó con los elementos técnicos y humanos para la prestación del servicio a la CONADE, se vio obligado a subcontratar, suscribiendo el contrato de prestación de servicio número UAEH-PE-17:19-025, con la empresa Monedero Universal, S.R.L. de C.V. que tuvo por objeto la “Implementación y Adecuación del Sistema Integral para la Administración de Recursos (SIARv2.0), por un monto total de 8,000.0 miles de pesos y una vigencia del 3 de noviembre de 2017 al 30 de junio de 2018. Conforme al Anexo Económico del mencionado contrato, se pactaron pagos para 2018 por un monto de 6,000.0 miles de pesos.
 - A la fecha de la revisión (agosto 2019), no le fue proporcionado a la ASF evidencia del desarrollo y puesta en producción del SIARv2.0, situación que se ve agravada, ya que adicionalmente, los funcionarios que ingresaron a la CONADE en 2019, mediante Acta Administrativa Circunstanciada 008/CP2018 de fecha 03 de octubre de 2019 manifestaron desconocer la existencia del sistema; y en sus actas de Entrega-Recepción del puesto no se hace referencia del mismo.
- Sistema de Gestión Escolar de la ENED. Es el sistema encargado de registrar alumnos, su avance escolar, profesores, materias, horarios y toda la información académica que genera la ENED. De la revisión se identificaron los siguientes hallazgos:
 - El Grupo auditor verificó, en ambiente productivo y con el apoyo de usuarios finales, las funcionalidades “Regularizaciones” (inscripción, exámenes, pagos, horarios, materias validadas) y “Proceso de Reinscripción” (aspirantes, asignación de horarios, grupos, bajas), del módulo de infraestructura deportiva del Sistema de Gestión Escolar. En la verificación efectuada, se comprobó que no existen registros en el sistema del proceso de la inscripción realizada durante agosto de 2019. Al

respecto, el personal del área usuaria, a través del Acta Administrativa Circunstanciada 009/CP2018 de fecha 17 de octubre de 2019 manifestó que esto fue debido a que el sistema no operó durante ese tiempo, debido a múltiples mensajes de error que impedían su funcionamiento, obligándoles a realizar la reinscripción de manera manual.

- La Dirección de Planeación y Tecnologías de la Información de la CONADE manifestó que a la fecha de la fiscalización (octubre 2019), el sistema ya es operable, y se ha probado en el ambiente de pruebas con el área usuaria. Sin embargo, dicha situación no fue corroborada por el grupo auditor, debido a que el próximo ejercicio real en ambiente productivo se hará en febrero de 2020 (siguiente ciclo escolar).
- Al momento de la revisión, en ninguna de las áreas involucradas de la CONADE se tiene plenamente determinada la causa de la falla en el sistema.

Por lo anterior, se concluye que:

- En la documentación proporcionada por la entidad a la ASF no fue posible identificar la metodología por la cual se estableció el costo fijo mensual del servicio de Desarrollo Tecnológico (Fábrica de Software), por lo que no existe un parámetro que permita verificar que estos recursos se utilizaran con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez, para satisfacer los objetivos a los que estén destinados.
- El Sistema de Gestión Escolar de la ENED no operó durante agosto de 2019, lo que obligó al área usuaria a realizar las funciones de manera manual y documental, toda vez que a la fecha de la presente auditoría no se han determinado los motivos que ocasionaron dichas fallas, por lo cual no se tiene certeza de que los trabajos del proveedor, que incluyeron el análisis, diseño, programación y pruebas de software, se hayan realizado de forma adecuada.

Por lo anterior, se estiman pagos indebidos por 6,000.0 miles de pesos por el costo del Sistema Integral para la Administración de Recursos (SIARv2.0), el cual fue requerido por la Dirección de Finanzas de la CONADE e integrado como proyecto por la Dirección de Planeación y Tecnologías de la Información el 3 de noviembre de 2017 y que, de acuerdo a la documentación proporcionada por la UAEH, implicó la subcontratación de la empresa Monedero Universal S.R.L. de C.V., de noviembre de 2017 a junio de 2018, sin que a la fecha de la revisión existiera documentación correspondiente a requerimientos del negocio, casos de uso, módulos, matriz de trazabilidad y protocolos de pruebas, en contravención del artículo 10, fracciones II y IX del 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 del numeral 3.8 del Anexo Técnico al Contrato SE-043-17.

4. Servicio de Administración de Red y Seguridad Perimetral

El servicio de Administración de Red y Seguridad Perimetral tuvo por objeto la implementación del análisis y evaluación de los riesgos sobre los activos, amenazas y vulnerabilidades, niveles de riesgos y medidas para minimizar la probabilidad de ocurrencia y su impacto asociado a las amenazas que enfrenta la CONADE en materia de seguridad de la información, así como establecer controles para operar, monitorear, revisar y mejorar de manera continua la seguridad de la información de la institución, todo esto alineado al proceso de Seguridad de la Información "ASI" del Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información vigente (MAAGTIC-SI).

Dentro de las actividades principales del análisis de riesgos de seguridad de la información definidas en el Anexo Técnico del Contrato SE-043-17, se encuentran las siguientes:

- a) Evaluar el Marco de la Normatividad del Proceso de Seguridad de Información con base en el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información del MAAGTIC-SI.
- b) Actualización del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI).
- c) Validar la metodología de análisis y evaluación de riesgos de seguridad de información para obtener resultados sistemáticos.
- d) Análisis y Evaluación de Riesgos.

Con base en lo anterior, se revisó que la documentación proporcionada por la CONADE cumpliera con los elementos mínimos necesarios establecidos en el Anexo Técnico del Contrato SE-043-17 y en el MAAGTIC-SI; de dicha revisión se obtuvieron los siguientes hallazgos:

- En el Formato ASI F4 "Documento de definición del SGSI" numeral 1 "DEFINICIÓN DEL SGSI" sección "Controles de seguridad" no se relacionaron los controles de seguridad que se estima deberían ser utilizados en el sistema en base a las directivas y a los controles ya definidos de manera conceptual, en los factores críticos de las actividades estratégicas del proceso.
- En el Formato ASI F4 "Documento de definición del SGSI" faltó documentar:
 - Inciso a) "Informe de evaluaciones al SGSI" del numeral 4 "IMPLANTACIÓN DE LA MEJORA AL SGSI".
 - Sección "Identificación del Programa" del inciso b) "Implantación" del numeral 4 "IMPLANTACIÓN DE LA MEJORA AL SGSI".
 - Sección "Conclusiones" del numeral 5 "INFORME DE REVISIÓN DEL SGSI".

- No se cuenta con evidencia de que la metodología de análisis y evaluación de riesgos de seguridad de información, el Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI), la Directriz Rectora para la Administración de Riesgo, y la Política de Seguridad de la Información fueron diseñados tomando como referencia el ISO/IEC 27001:2013, como se solicita en el Anexo Técnico del Contrato SE-043-17 y por personal con credenciales adecuadas en materia de Seguridad de la Información.
- Para la elaboración de la “Declaración de Aplicabilidad (SoA)” se solicitó *la exclusión de cualquiera de los objetivos de control y controles descritos en el Anexo A del ISO/IEC 27001:2013 y la justificación de dicha exclusión*, sin embargo, se tomaron los correspondientes al ISO/IEC 27001:2005, sin que haya una justificación que valide esta decisión para ello.
- Con base en el numeral 4. “SERVICIO DE APROVISIONAMIENTO Y ADMINISTRACIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE RED, SEGURIDAD INTERNA, PERIMETRAL, ASÍ COMO ANÁLISIS DE RIESGOS Y OPERACIÓN DE CONTROLES DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LA CONADE.”, 4.1 “ANÁLISIS Y OPERACION DE LOS CONTROLES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN”, 4.1.19 “Capacitación”; como parte del servicio, la UAEH debió incluir capacitación y certificación en la norma ISO 27001:2013 para un máximo de 10 integrantes de la DPTI, sin embargo, no se cuenta con evidencia de que el personal de la CONADE haya recibido la capacitación y obtenido la certificación correspondiente.

Firewall

La CONADE requirió el servicio de dos Firewalls; se revisó la documentación proporcionada y se obtuvieron los resultados siguientes:

- En los reportes mensuales “Gráfico Tráfico de Internet” se identificó que las aplicaciones con mayor consumo de ancho de banda durante 2018 fueron: Netflix, Facebook, Facebook Video, Apple – Appstore y Youtube.
- En los reportes mensuales “Servicio de Seguridad en Equipos de Cómputo” se identificó una alta reincidencia en el total de amenazas materializadas (infecciones) sin que se identificaran acciones por parte del proveedor o de la CONADE para disminuir el número de amenazas concretadas.
- En los reportes mensuales “Informe de Administración de Recursos del Centro de Datos”, que tienen por objetivo mostrar el estado actual del servicio de administración de actualizaciones críticas y parches de seguridad en equipos de cómputo de la CONADE, se identificó que en la mayoría de los casos se desconoce el estado de las actualizaciones, lo que no permite asegurar que los equipos se encuentren protegidos ante vulnerabilidades que ya han sido identificadas y corregidas por el fabricante.

Conclusión

Con la revisión del Contrato número SE-043-17 para prestar los servicios informáticos integrales del Centro de Atención Tecnológica para la CONADE, celebrado con la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (UAEH), se identificaron los siguientes hallazgos:

- Las facturas pagadas durante 2018 no reportan la retención del IVA, sin que la UAEH haya justificado el supuesto legal para la aplicación de la tasa 0.0% o, en su caso, que no debe aplicarse la retención del impuesto.
- Si bien el monto de las subcontrataciones realizadas por la UAEH para poder prestar el servicio no excedió el 49.0%, se identificó que, de los 7 servicios comprometidos, 4 dependieron en su totalidad de estas subcontrataciones, por lo que se concluye que la UAEH no contaba, por sí misma, con la capacidad técnica y humana requerida para prestar el servicio.
- La CONADE debió penalizar al proveedor por un monto de 6,048.3 miles de pesos por el incumplimiento en las capacitaciones y/o certificaciones del personal asignado al proyecto.
- Se identificaron 43 tabletas personales denominadas iPads que fueron requeridas en 2019, sin embargo, su costo fue considerado de manera integral en la facturación realizada desde el inicio de la prestación del servicio (2018), por lo que se estima que se realizaron pagos improcedentes por 195.3 miles de pesos.
- La CONADE requirió a la UAEH el desarrollo del Sistema Integral de Administración de Recursos (SIARv2.0), por el que se pagaron indebidamente 6,000.0 miles de pesos durante 2018, sin que a la fecha exista evidencia de su desarrollo y puesta en producción.
- La CONADE desconoce el estado de las actualizaciones críticas y parches de seguridad para la mayoría de los equipos de cómputo provistos, lo que no permite asegurar que éstos se encuentren protegidos ante posibles vulnerabilidades.

2018-1-11L6I-20-1588-01-001 Recomendación

Para que la Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte fortalezca los mecanismos de control en la revisión de la facturación de sus proveedores, de manera que se asegure de que las personas físicas y morales que brinden sus servicios a la comisión realicen la traslación, retención y entero del Impuesto al Valor Agregado de acuerdo a lo establecido en la normativa y, en su caso, validen los supuestos en los que sea pertinente aplicar la tasa 0% o, en su caso, el fundamento legal en el que se soporte la exención que indica que no deba aplicarse la retención del impuesto, con fundamento en la Ley del Impuesto al Valor Agregado, artículos 1o, 1o-A, 2o-A y 15.

2018-1-11L6I-20-1588-01-002 Recomendación

Para que la Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte fortalezca los mecanismos de control en los procedimientos para la definición, control, ejecución y supervisión del cumplimiento de los Niveles de Servicio requeridos a los proveedores, así como a documentar formalmente aquellos cambios o ajustes posteriores que deban realizarse a los mismos, con la finalidad de asegurar que la entidad reciba en tiempo y forma los entregables solicitados.

2018-1-11L6I-20-1588-01-003 Recomendación

Para que la Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte fortalezca los mecanismos de control en los procedimientos previos a la suscripción de contratos que se celebren entre entes públicos de manera que se solicite a las instituciones que se contraten, la documentación que acredite que tienen o cuentan con los recursos propios (capacidad técnica, material y humana) en al menos 51.0%, por lo que no requieren contratar a terceros para proveer los bienes, prestar los servicios o ejecutar los trabajos de obra o en su caso verifique que la contratación de terceros sea de conformidad a la LAASSP . Lo anterior debido a que se identificó que 4 de los 7 servicios comprometidos dependieron de la subcontratación de terceros.

2018-1-11L6I-20-1588-01-004 Recomendación

Para que la Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte realice un análisis previo de sus capacidades y necesidades para determinar los requerimientos reales de infraestructura y servicios relacionados con TIC, con la finalidad de adquirir y contratar únicamente aquellos que requiere para su operación.

2018-1-11L6I-20-1588-01-005 Recomendación

Para que la Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte evalúe el fortalecimiento de los controles de seguridad física de los equipos e instalaciones en los centros de datos y de comunicaciones, que restrinjan el acceso sólo a personal autorizado a los mismos, así como para implementar los controles que sean necesarios para hacer frente a los riesgos ambientales, como lo es el control de temperatura y humedad y la evaluación de la instalación de un pararrayos y sistemas de tierra física.

2018-1-11L6I-20-1588-01-006 Recomendación

Para que la Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte fortalezca los mecanismos que permitan verificar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de los contratos de servicios de TIC, de manera que se identifiquen oportunamente hallazgos, desviaciones y riesgos y se adopten acciones preventivas y correctivas y, en lo particular, en los servicios de desarrollo de aplicativos de cómputo, focalizar los mecanismos antes mencionados para asegurar que se cumpla con las especificaciones de diseño, codificación y seguridad, definidas por la Institución, utilizando metodologías o procedimientos a manera de estándares para el

análisis, diseño, programación y pruebas de software, con el objetivo de lograr una mayor confiabilidad.

2018-1-11L6I-20-1588-01-007 Recomendación

Para que la Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte fortalezca su Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información mediante la aplicación de las mejores prácticas y marcos de referencia en materia de seguridad de la información vigentes, con la finalidad de disminuir el impacto negativo provocado por eventos adversos, a través de un adecuado análisis de riesgos e implementación de medidas de mitigación.

2018-5-06E00-20-1588-05-001 Promoción del Ejercicio de la Facultad de Comprobación Fiscal

Para que el Servicio de Administración Tributaria instruya a quien corresponda con el propósito de que audite a la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, con RFC UAE610303799, a fin de constatar el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

2018-1-11L6I-20-1588-06-001 Pliego de Observaciones

Se presume un probable daño o perjuicio, o ambos, a la Hacienda Pública Federal o al patrimonio de la Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte por un monto de 6,048,333.63 pesos (seis millones cuarenta y ocho mil trescientos treinta y tres pesos 63/100 M.N.), por el incumplimiento por parte del proveedor en la acreditación de que su personal contara con la totalidad de certificaciones especificadas en el contrato: Soporte y Análisis Operacional (OSA por sus siglas en inglés) de ITIL V3, Profesional en administración de proyectos (PMP por sus siglas en inglés), Fundamentos de ITIL V3, SCRUM Master (CSM por sus siglas en inglés), ISO/IEC 27001:2005 o ISO 27002, Microsoft Exchange 2010 o 2013, Microsoft Lync 2013, Microsoft Server 2003, 2008 o superior, Microsoft Active Directory 2003, 2008 o superior, SharePoint Server 2003, 2008 o superior, Desarrollo en Tecnologías Microsoft. Debido a lo anterior, la Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte, de acuerdo al contrato de prestación de servicios suscrito con la UAEH debió aplicar una deductiva equivalente al 1.0% del monto global de la factura mensual por cada semana desde el inicio del Contrato, conforme a lo señalado en el numeral IV DEDUCTIVAS DE LOS SERVICIOS del Anexo Técnico del contrato SE-043-17 en incumplimiento de el Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Seguridad de la Información, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 08 de mayo de 2014, y su reforma publicada el 04 de febrero de 2016, III.B Proceso de Administración de Proveedores (APRO), Actividad APRO 2 Monitorear el avance y desempeño del proveedor, Factor Crítico 3; y APRO 3 Apoyo a la verificación del cumplimiento de las obligaciones de los contratos, Factor Crítico 3; y del Anexo Técnico del Contrato SE-043-17 en sus numerales III Consideraciones generales en la entrega de los servicios, sección Equipo de trabajo de los servicios informáticos integrales del Centro de Atención Tecnológica para la CONADE, 1. Servicio de administración y operación de la mesa de servicio calificada (MSC) para la CONADE, 1.6.13 Roles y Responsabilidades y IV DEDUCTIVAS DE LOS SERVICIOS.

Causa Raíz Probable de la Irregularidad

No existe monitoreo ni supervisión de los compromisos contractuales, en lo particular, a lo concerniente a la acreditación que debió presentar el proveedor respecto de las certificaciones requeridas con las que debía contar su personal al momento de la firma del contrato y durante la prestación de los servicios

2018-1-11L6I-20-1588-06-002 Pliego de Observaciones

Se presume un probable daño o perjuicio, o ambos, a la Hacienda Pública Federal o al patrimonio de la Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte por un monto de 195,300.00 pesos (ciento noventa y cinco mil trescientos pesos 00/100 M.N.), por que se realizaron pagos improcedentes por 43 equipos de cómputo y/o telecomunicaciones (iPads) contemplados en el numeral 2.3.2 Características técnicas de los Equipos aprovisionados del Anexo Técnico del Contrato SE-043-17 celebrado con la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo ya que dichos equipos fueron considerados indebidamente en el costo mensual del servicio durante 2018 a pesar de que se encontraban en un esquema bajo demanda y no fueron requeridos ni utilizados sino hasta 2019 en incumplimiento de el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información, Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT), Actividad APCT 1 Participar en el establecimiento de prioridades del presupuesto de TIC, Factores Críticos 2 y 3.

Causa Raíz Probable de la Irregularidad

Se realizó una estimación inadecuada de los recursos de TIC requeridos al proveedor lo que derivó en el pago indebido por 43 equipos de cómputo y/o telecomunicaciones (iPads) durante 2018, siendo utilizados estos equipos hasta 2019

2018-1-11L6I-20-1588-06-003 Pliego de Observaciones

Se presume un probable daño o perjuicio, o ambos, a la Hacienda Pública Federal o al patrimonio de la Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte por un monto de 6,000,000.00 pesos (seis millones de pesos 00/100 M.N.), por el costo del Sistema Integral para la Administración de Recursos (SIARv2.0), el cual fue requerido por la Dirección de Finanzas de la Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte e integrado como proyecto por la Dirección de Planeación y Tecnologías de la Información el 3 de noviembre de 2017 y que, de acuerdo a la documentación proporcionada por la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, al no contar con los elementos técnicos y humanos para la prestación de los servicios a la CONADE, implicó que la UAEH subcontratara a la empresa Monedero Universal S.R.L. de C.V., de noviembre de 2017 a junio de 2018, sin que a la fecha de la revisión, el ente fiscalizado proporcionara a la ASF la documentación correspondiente a requerimientos del negocio, casos de uso, módulos, matriz de trazabilidad y protocolos de pruebas, ni evidencia de su desarrollo y puesta en producción en incumplimiento de el Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y

Seguridad de la Información, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 08 de mayo de 2014, y su reforma publicada el 04 de febrero de 2016, III.B Proceso de Administración de Proveedores (APRO), Actividad APRO 2 Monitorear el avance y desempeño del proveedor, Factor Crítico 3; y APRO 3 Apoyo a la verificación del cumplimiento de las obligaciones de los contratos, Factor Crítico 3; y del Anexo Técnico del Contrato SE-043-17 en sus numerales 3.3.2.4 Desarrollo Tecnológico de nuevas aplicaciones; 3.4.3 Sistemas y portales actuales, en sus párrafos 3 y 4; 3.8 Condiciones técnicas de aceptación de entregables.

Causa Raíz Probable de la Irregularidad

No existió monitoreo ni supervisión de los compromisos contractuales, en lo particular, a lo concerniente a las obligaciones pactadas para el diseño y construcción del Sistema Integral de Administración de Recursos v2, mismo que pese a haber sido solicitado para contar con la prestación del servicio durante la vigencia del contrato; es decir de noviembre de 2017 y hasta 2019, por lo que el personal de la CONADE manifestó mediante Acta Administrativa Circunstanciada 008/CP2018 de fecha 03 de octubre de 2019 no contar con alguna instalación de dicho sistema ni documentación relacionada al mismo

Montos por Aclarar

Se determinaron 12,243,633.63 pesos pendientes por aclarar.

Buen Gobierno

Impacto de lo observado por la ASF para buen gobierno: Controles internos.

Resumen de Observaciones y Acciones

Se determinó un resultado, el cual, generó:

7 Recomendaciones, 1 Promoción del Ejercicio de la Facultad de Comprobación Fiscal y 3 Pliegos de Observaciones.

Dictamen

El presente se emite el 24 de enero de 2020, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría, la cual se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada y de cuya veracidad es responsable. Con base en los resultados obtenidos en la auditoría practicada, cuyo objetivo fue fiscalizar la gestión financiera, desarrollo y ejecución de la contratación de los servicios informáticos integrales del centro de atención tecnológica de la Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte, para el suministro, operación, administración, actualización, mantenimiento y/o soporte de los diferentes componentes que integran los servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones, 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, en términos generales, la CONADE no cumplió con las disposiciones legales y normativas aplicables en la materia, entre cuyos aspectos observados destacan los siguientes:

- Con la revisión del Contrato número SE-043-17 para prestar los servicios informáticos integrales del Centro de Atención Tecnológica para la CONADE, celebrado con la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (UAEH), se determinó lo siguiente:
 - Las facturas pagadas durante 2018 no reportan la traslación, retención y entero del IVA, sin que la UAEH haya justificado el supuesto legal para la aplicación de la tasa 0.0% o, en su caso, que no debe aplicarse la retención del impuesto.
 - Si bien el monto de las subcontrataciones realizadas por la UAEH para poder prestar el servicio no excedió el 49.0%, se identificó que, de los 7 servicios comprometidos, 4 dependieron en su totalidad de estas subcontrataciones, por lo que se concluye que la UAEH no contaba, por sí misma, con la capacidad técnica y humana requerida.
 - La CONADE debió penalizar al proveedor por un monto de 6,048.3 miles de pesos por el incumplimiento en las capacitaciones y/o certificaciones del personal asignado al proyecto.
 - Se identificaron 43 tabletas personales denominadas iPads que fueron requeridas en 2019, sin embargo, su costo fue considerado de manera integral en la facturación realizada desde el inicio de la prestación del servicio (2018), por lo que se estima que se realizaron pagos improcedentes por 195.3 miles de pesos.
 - La CONADE requirió a la UAEH el desarrollo del Sistema Integral de Administración de Recursos (SIARv2.0), por el que se pagaron indebidamente 6,000.0 miles de pesos durante 2018, sin que a la fecha exista evidencia de su desarrollo y puesta en producción.
 - La CONADE desconoce el estado de las actualizaciones críticas y parches de seguridad para la mayoría de los equipos de cómputo provistos, lo que no permite asegurar que éstos se encuentren protegidos ante posibles vulnerabilidades.

Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:

Director de Área

Director General

C. Jazmín Gabriela Pantoja Soto

Alejandro Carlos Villanueva Zamacona

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.

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 el proceso de contratación, cumplimiento de las especificaciones técnicas y distribución del bien o servicio de acuerdo a las necesidades requeridas por las áreas solicitantes; analizar la documentación de las contrataciones para descartar asociaciones indebidas, subcontrataciones en exceso, adjudicaciones sin fundamento, transferencia de obligaciones, suscripción de los contratos (facultades para la suscripción, cumplimiento de las obligaciones fiscales, fianzas), revisar que los contratos plurianuales se sujeten a la autorización correspondiente, entre otros.
2. Comprobar que los pagos realizados por los trabajos contratados estén debidamente soportados, cuenten con controles que permitan su fiscalización, correspondan 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 la pertinencia de su penalización en caso de incumplimientos.
3. Analizar los contratos y anexos técnicos relacionados con la administración de proyectos, desarrollo de soluciones tecnológicas, administración de procesos y servicios administrados vinculados a la infraestructura tecnológica, telecomunicaciones y aplicativos sustantivos para verificar: antecedentes; investigación de mercado; adjudicación; beneficios esperados; análisis de entregables (términos, vigencia, entrega, resguardo, operación, penalizaciones y garantías); pruebas de cumplimiento y sustantivas; implementación y post-Implementación.

Áreas Revisadas

Dirección de Planeación y Tecnologías de Información y Dirección de Finanzas de la Comisión Nacional de Cultural Física y Deporte (CONADE)

Disposiciones Jurídicas y Normativas Incumplidas

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

1. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público: Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, en su artículo 1o.

Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, artículo 4.

2. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: Ley del Impuesto al Valor Agregado, en sus artículos 1o, 1o-A, 2o-A y 15; 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, artículo 10, fracción IX; Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Seguridad de la Información, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 08 de mayo de 2014, y su reforma publicada el 04 de febrero de 2016, Objetivo General y los Objetivos Específicos del Proceso de Administración de Proveedores (APRO), Objetivo General del Proceso de Administración de la Seguridad de la Información (ASI), III.B Proceso de Administración de Proveedores (APRO), Actividad APRO 2 Monitorear el avance y desempeño del proveedor, Factor Crítico 3; y APRO 3 Apoyo a la verificación del cumplimiento de las obligaciones de los contratos, Factor Crítico 3, III.B Proceso de Administración de Proveedores (APRO), Actividad APRO 2 Monitorear el avance y desempeño del proveedor, Factor Crítico 3; y APRO 3 Apoyo a la verificación del cumplimiento de las obligaciones de los contratos, Factor Crítico 3, Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT), Actividad APCT 3 Estudios de Factibilidad, Factor Crítico 5; Proceso de Administración de Servicios (ADS), Actividad ADS 2 Diseñar los servicios de TIC, Factor Crítico 3; Actividad ADS 3 Administrar la capacidad de la infraestructura de TIC, Factor Crítico 2, Proceso Administración de Servicios (ADS), Procedimiento ADS 3 Administrar la capacidad de la infraestructura de TIC, Factores Críticos 1 y 3, Proceso Administración de la Operación (AOP), Procedimiento AOP 4 Implementar y verificar que se cumplan los controles de seguridad física en el centro de datos, Factores Críticos 3, 4 y 5, Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información, Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT), Actividad APCT 1 Participar en el establecimiento de prioridades del presupuesto de TIC, Factores Críticos 2 y 3; Anexo Técnico del Contrato SE-043-17 en sus numerales III Consideraciones generales en la entrega de los servicios, sección Equipo de trabajo de

los servicios informáticos integrales del Centro de Atención Tecnológica para la CONADE, 1. Servicio de administración y operación de la mesa de servicio calificada (MSC) para la CONADE, 1.6.13 Roles y Responsabilidades y IV DEDUCTIVAS DE LOS SERVICIOS, 3.3.2.4 Desarrollo Tecnológico de nuevas aplicaciones; 3.4.3 Sistemas y portales actuales, en sus párrafos 3 y 4; 3.8 Condiciones técnicas de aceptación de entregables.

Fundamento Jurídico de la ASF para Promover Acciones

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

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

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