

Servicio de Administración Tributaria

Auditoría de TIC

Auditoría Cumplimiento Financiero: 2017-5-06E00-15-0070-2018

70-GB

Criterios de Selección

Durante la primera fase de selección, a fin de establecer un primer universo, se ponderaron los siguientes criterios:

Para el Poder Ejecutivo, Legislativo y Judicial, así como organismos Autónomos:

Contratos reflejados en CompraNet (Monto)	20%
Gastos de TIC en 2017	20%
Propuestas coincidentes con la Dirección de Programación y Planeación	15%
Proveedores relevantes	15%
Proveedores de riesgo	15%
Notas de prensa	5%
Control Interno	5%
Gasto de TIC en relación con el equipamiento de las entidades	5%

De esta primera evaluación se seleccionaron 38 entidades a las que se les solicitó información relacionada con las TIC.

En el caso de los Estados de la República:

Contratos reflejados en CompraNet (monto)	25%
Gastos de TIC en 2017	25%
Participaciones Federales asignadas	50%

De esta primera evaluación se seleccionaron 5 Estados de la República a los que se les solicitó información relacionada con las TIC.

Objetivo

Fiscalizar la gestión financiera de las TIC, su adecuado uso, operación, administración de riesgos y aprovechamiento, así como evaluar la eficacia y eficiencia de los recursos asignados en procesos y funciones. Asimismo, verificar que las erogaciones, los procesos de adjudicación, contratación, servicios, recepción, pago, distribución, registro presupuestal y contable, entre otros, 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		8,032,535.7
Muestra Auditada		507,650.1
Representatividad	de la	6.3%
Muestra		

El Universo seleccionado por 8,032,535.7 miles de pesos, se encuentra integrado por 750,094.2 miles de pesos correspondientes a recursos presupuestales, y por 7,282,441.5 miles de pesos relacionados con los pagos ejercidos en 2017 de los contratos provenientes del Fideicomiso Público para Administrar la Contraprestación del Artículo 16 de la Ley Aduanera (FACLA); la muestra auditada corresponde a tres contratos relacionados con servicios de licenciamiento, monitoreo, infraestructura y desarrollo, con pagos ejercidos por 507,650.1 miles de pesos, que representan el 6.3% del universo seleccionado.

Antecedentes

El Servicio de Administración Tributaria (SAT) es un órgano desconcentrado de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, tiene la responsabilidad de aplicar la legislación fiscal y aduanera, con el fin de que las personas físicas y morales contribuyan proporcional y equitativamente al gasto público; fiscalizar a los contribuyentes para que cumplan con las disposiciones tributarias y aduaneras; facilitar e incentivar el cumplimiento voluntario; así como generar y proporcionar la información necesaria para el diseño y la evaluación de la política tributaria.

Para llevar a cabo la gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) recibe recursos presupuestales, así como recursos del Fideicomiso Público para Administrar la Contraprestación del Artículo 16 de la Ley Aduanera (FACLA), el cual fue constituido en mayo de 2004, entre la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) en su carácter de fideicomitente único y Nacional Financiera, S.N.C. (NAFIN) como fiduciaria; cuya finalidad es obtener, invertir y administrar los recursos que se originan por el Derecho de Trámite Aduanero (DTA), mismos que se transforman en contraprestaciones de servicios relacionados con el procesamiento electrónico de datos, así como para el fortalecimiento de los sistemas del SAT.

Entre 2013 y 2017 se han invertido 3,269,233.8 miles de pesos de recursos presupuestales aprobados por la H. Cámara de Diputados en materia de TIC y de 33,150,382.6 miles de pesos provenientes del FACLA, los cuales se integran como sigue:

Recursos Invertidos en Materia de TIC 2013-2017

Tipo de Recursos	2013	2014	2015	2016	2017	Total
Presupuestales	554,202.5	517,910.6	747,318.8	699,707.7	750,094.2	3,269,233.8
FACLA	5,876,307.0	6,426,639.0	6,534,260.5	7,030,734.6	7,282,441.5	33,150,382.6
Total	6,430,509.5	6,944,549.6	7,281,579.3	7,730,442.3	8,032,535.7	36,419,616.4

Fuente: Elaborado por la ASF con base en el Informe de Auditoría núm. 74-GB, Cuenta Pública 2016 e información proporcionada por el SAT.

Como se puede apreciar, los gastos por conceptos de TIC son mayormente provenientes del FACLA, debido a que del total de recursos ejercidos por 8,032,535.7 miles de pesos en 2017, sólo el 9.3% son presupuestales, mientras que el 90.7 % corresponde a recursos del FACLA por un monto de 7,282,441.5 miles de pesos.

Resultados**1. Análisis Presupuestal**

Del análisis a la información presentada en la Cuenta Pública 2017, el Servicio de Administración Tributaria (SAT) tuvo un presupuesto modificado autorizado de 13,068,286.7 miles de pesos, de los cuales devengó y ejerció 16,659,537.0 miles de pesos que representan el 100.0% del presupuesto, y se integran de la forma siguiente:

RECURSOS PRESUPUESTALES EJERCIDOS 2017 SAT

(Miles de pesos)

Capítulo	Concepto	A	B	C	D	E=B-C
		Presupuesto Autorizado	Presupuesto modificado	Devengado	Ejercido	Economías
1000	Servicios personales	11,612,159.0	12,542,800.4	12,542,800.4	12,542,800.4	0.0
2000	Materiales y suministros	239,349.9	241,769.3	241,769.3	241,769.3	0.0
3000	Servicios generales	1,074,278.3	2,701,437.0	2,701,437.0	2,701,437.0	0.0
4000	Transferencias, asignación, subsidios y otras ayudas	142,499.5	1,172,885.2	1,172,885.2	1,172,885.2	0.0
5000	Bienes muebles, inmuebles e intangibles	0.0	646.1	646.1	646.1	0.0
TOTAL		13,068,286.7	16,659,537.8	16,659,537.0	16,659,537.0	0.0

FUENTE: Cuenta de la Hacienda Pública Federal 2017.

NOTA: Diferencias por redondeo

Los gastos relacionados con Tecnologías de Información y Comunicaciones se componen de recursos presupuestales por 750,094.2 miles de pesos, así como por los pagos ejercidos en 2017 provenientes de FACLA por 7,282,441.5 miles de pesos, los cuales se integran de la manera siguiente:

GASTOS TIC 2017 SAT

(Miles de pesos)

Capítulo	Descripción	Presupuesto Ejercido	%
1000	SERVICIOS PERSONALES	572,321.8	7.1
2000	MATERIALES Y SUMINISTROS	1,356.5	0.0
3000	SERVICIOS GENERALES	176,415.9	2.2
	Subtotal	750,094.2	9.3
	RECURSOS DE FACLA	7,282,441.5	90.7
	Total	8,032,535.7	100.0

Fuente: Elaborado con base en la información proporcionada por el SAT.

Nota: Diferencias por redondeo.

Las partidas específicas relacionadas con servicios personales (capítulo 1000) corresponden a los costos asociados a la plantilla del personal de las áreas de TIC con una percepción anual de 572,321.8 miles de pesos durante el ejercicio 2017. Considerando 1,165 plazas el promedio anual por persona fue de 491.3 miles de pesos.

El SAT informó que durante 2017 estuvieron vigentes 55 contratos en materia de TIC con un valor de 44,823,443.9 miles de pesos con recursos provenientes de FACLA, de los cuales se ejercieron 7,282,441.5 miles de pesos en 2017; la ASF determinó revisar tres contratos con un valor máximo de 1,921,954.9 miles de pesos, de los cuales se ejercieron recursos por 507,650.1 miles de pesos, que representan el 6.3% de los recursos ejercidos en TIC, a continuación el detalle:

MUESTRA DE CONTRATOS Y CONVENIOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EJERCIDOS EN 2017
(Miles de pesos)

Núm.	Proceso de Contratación	Contrato/Convenio	Proveedor	Objeto del contrato	Vigencia		Monto		Pagado 2017
					Del	Al	Mínimo	Máximo	
1	Adjudicación Directa	CS-300-AD-N-P-FC-001/14	Empresa 1	Proporcionar el "servicio de mantenimiento de los modelos de riesgo, continuidad operativa II"	17/01/2014	04/01/2017	190,958.2	339,756.6	74,734.5
		Convenio Modificatorio CS-300-AD-N-P-FC-001/14C01		Incrementar en 17.81% el monto máximo total del contrato.	04/01/2017	04/07/2017	0.0	60,530.2	
Subtotal contrato CS-300-AD-N-P-FC-001/14 (A)							190,958.2	400,286.8	74,734.5
2	Adjudicación Directa	CS-300-AD-N-P-FC-042/17	Empresa 2	Proporcionar Servicio de Mantenimiento de los Modelos de Riesgo III (MDR III)",	16/08/2017	15/08/2020	196,216.1	490,397.0	101,581.0
Subtotal contrato CS-300-AD-N-P-FC-042/17 (B)							196,216.1	490,397.0	101,581.0
3	Licitación Pública Nacional Electrónica	CS-300-LP-N-P-FC-007/15	Empresa 3	Proporcionar los servicios de "Soporte, Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones 4 (SDMA 4)" correspondientes a los Centros de Desarrollo de Software 1 Y 3.	20/01/2015	29/01/2018	343,769.3	859,404.9	331,334.6
		Convenio Modificatorio CS-300-LP-N-P-FC-007/15C01		Incrementar en 19.99% el monto máximo total del contrato.	20/01/2015	29/01/2018	0.0	171,866.2	
		Convenio Modificatorio CS-300-LP-N-P-FC-007/15C02		Modificar la Declaración 1.10 y las Cláusulas Tercera, Cuarta, Sexta, y Vigésima.	20/01/2015	29/04/2018	0.0	0.0	
		Convenio Modificatorio CS-300-LP-N-P-FC-007/15C03		Ampliar el plazo de la prestación de los servicio al 15 de mayo de 2018	20/01/2015	15/05/2018	0.0	0.0	
Subtotal contrato CS-300-LP-N-P-FC-007/15 (C)							343,769.3	1,031,271.1	331,334.6
Total (A+B+C)							730,943.6	1,921,954.9	507,650.1

FUENTE: Contratos, facturas y soporte documental proporcionado por el SAT

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

2. Contrato CS-300-AD-N-P-FC-001/14 “Servicio de Mantenimiento de los Modelos de Riesgo, Continuidad Operativa II”

Del análisis del contrato CS-300-AD-N-P-FC-001/14 “Servicio De Mantenimiento De Los Modelos De Riesgo, Continuidad Operativa II” celebrado con la Empresa 1, mediante el procedimiento de adjudicación directa, con fundamento en los artículos 41 fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP) y 72, fracción II de su Reglamento, con el objeto de proveer el Servicio de Mantenimiento de los Modelos de Riesgo, Continuidad Operativa II (MDRII), con el fin de cubrir nuevos requerimientos y mantener operando los modelos analíticos existentes, así como a la Plataforma de Inteligencia Analítica, por un monto mínimo de 190,958.2 miles de pesos y máximo de 339,756.6 miles de pesos, vigente del 17 de enero del 2014 al 04 de enero de 2017; con fecha 28 de diciembre de 2016, se suscribió el convenio modificatorio CS-300-AD-N-P-FC-001/14C01, para incrementar el monto máximo a 400,286.8 miles de pesos, así como ampliar la vigencia al 4 de julio de 2017. Durante el ejercicio 2017, se realizaron pagos por 74,734.5 miles de pesos, se determinó lo siguiente:

El alcance del contrato se integra por servicios bajo demanda relacionados al derecho de uso de licenciamiento, mantenimiento y actualización, servicios de plataforma, transferencia y soluciones, servicios de soporte a seguridad de la información, servicio de soporte técnico y tecnológico a la operación, los cuales pueden ser contratados por 36 meses, de acuerdo con el desglose de precios unitarios siguiente:

PRECIOS UNITARIOS DE LOS SERVICIOS (Miles de Pesos)

ID	Descripción de los Servicios	Unidad de Medida	Volumetría		Precio Unitario	Núm. Servicios Máximo Incremento	Importe	
			Mínimo	Máximo			Mínimo Total	Máximo Total
1	Derecho de uso de licenciamiento, mantenimiento y actualización - licenciamiento por procesador (Anual).	Servicio	64	75	1010	75	64,640.0	75,750.0
2	Derecho de uso de licenciamiento, mantenimiento y actualización - licenciamiento por procesador appliance (Visual Analytics) (Anual).	Servicio	192	234	77.5	234	14,873.5	18,127.0
3	Servicios de plataforma, transferencia y soluciones.	Servicio	29,285	89,362	1.1	86,307	30,749.3	93,830.0
4	Servicios de soporte a seguridad de la información.	Servicio	35,498	98,347	1.1	104,457	37,272.9	103,264.4
5	Servicio de soporte técnico y tecnológico a la operación.	Servicio	16,270	51,527	1.1	48,472	17,083.5	54,103.4
SUBTOTAL							164,619.2	345,074.8
I.V.A.							26,339.1	55,212.0
TOTAL							190,958.2	400,286.8

FUENTE: Información proporcionada por el SAT.

NOTA: Diferencias por redondeo.

1. Contratación de los Servicios

No se cuenta con la constancia de cumplimiento de las obligaciones contractuales para dar inicio a los trámites para la cancelación de la garantía de cumplimiento del contrato.

El Anexo Técnico del Contrato CS-300-AD-N-P-FC-001/14 no especifica la temporalidad ni el mecanismo con que se deberán proporcionar los entregables.

2. Pagos

De acuerdo con lo reportado en el ejercicio 2017 por el SAT, se efectuaron pagos por 74,734.5 miles de pesos del 1° de enero al 4 de julio de 2017.

En la revisión de los pagos se observó que los dictámenes de servicios suscritos por el titular de la Administración de Operaciones de Seguridad carecen de fecha de emisión, por lo que no es posible verificar si se presentó en tiempo y de conformidad con la cláusula sexta del contrato.

3. Cumplimiento Técnico y Funcional

a) Modelo de Riesgos

Con base en la relación proporcionada por el SAT, donde se incluyen 24 Modelos de Riesgos en ambiente de producción y uno en ambiente de desarrollo durante 2017, se consideró una muestra de 2 Modelos (10.0%) en ambiente de producción para verificar su funcionamiento.

Las observaciones y recomendaciones detectadas se encuentran señaladas en el resultado 3.

b) Licenciamiento

Con base en la extracción realizada en la herramienta Configuration Management Database (CMDB-SAT) desarrollo interno del SAT, se verificaron 16 componentes de software que soportaron los servicios del MDRII durante 2017, los cuales cumplen con lo estipulado en el Anexo Técnico del Contrato.

c) Niveles de Servicio

De la extracción de 1,399 tickets (59 incidentes y 1,340 requerimientos con estatus cerrado-prioridad "baja"), generados en la Mesa de Servicios del proveedor del 1° de enero al 4 de julio de 2017, se verificó que el tiempo de resolución no excedió el tiempo de atención permitido, en cumplimiento de lo establecido en el Anexo Técnico del Contrato y Apéndice 2 "Deductivas y Penalizaciones", por lo que se cumplieron los niveles de servicios mínimos requeridos.

2017-5-06E00-15-0070-01-001 Recomendación

Para que el Servicio de Administración Tributaria establezca en los Contratos y Anexos Técnicos correspondientes a Tecnologías de Información y Comunicaciones, la temporalidad de la entrega y de no aplicar esta, el mecanismo con el que quede formalizado la recepción de los entregables.

3. Contrato CS-300-AD-N-P-FC-042/17 “Servicio de Mantenimiento de los Modelos de Riesgo III (MDRIII)”

Del análisis del contrato CS-300-AD-N-P-FC-042/17 “Servicio de Mantenimiento de los Modelos de Riesgo III (MDRIII)” celebrado con la Empresa 2, mediante el procedimiento de Adjudicación Directa, con fundamento en el artículo 41 fracción I de la LAASSP y 72, fracción II de su Reglamento, con el objeto de proveer el servicio de Mantenimiento de los Modelos de Riesgo III (MDRIII), para dar continuidad al servicio de mantenimiento de los modelos de riesgo I y II, que incorporará fuentes adicionales de información a la plataforma de inteligencia analítica, como son: factura electrónica, contabilidad electrónica, modelo de administración tributaria, devoluciones y compensaciones (MAT DyC) y comercio exterior (MATCE), notificación electrónica y recursos de revocación en línea, entre otros, por un monto mínimo de 196,216.1 miles de pesos y máximo de 490,397.0 miles de pesos, vigente del 16 de agosto de 2017 al 15 de agosto de 2020. Durante el ejercicio 2017, se realizaron pagos por 101,581.0 miles de pesos, se determinó lo siguiente:

El servicio de Mantenimiento de los Modelos de Riesgo III (MDRIII) contempla la contratación de los servicios y costos unitarios siguientes:

SERVICIOS Y COSTOS UNITARIOS DEL CONTRATO CS-300-AD-N-P-FC-042/17
(Miles de Pesos)

ID	Catálogo de Servicios	Volumetría			Tipo de precio	Núm. de Meses de servicio	Importe	
		Mín.	Máx.	Costo unitario			Mín.	Máx.
1	Servicio de derecho de uso licenciamiento del core analítico, mantenimiento y actualización – Base instalada	106	264	48.6*	Licenciamiento por procesador	12	5,151.6	12,830.4
2	Servicio de licenciamiento core analítico y derecho de uso de licenciamiento, mantenimiento y actualización.	240	600	121.0	Licenciamiento por procesador	36	29,040.0	72,600.0
3	Servicio de derecho de uso de licenciamiento del core analítico, mantenimiento y actualización – Base instalada	346	864	36.3*	Licenciamiento por procesador	24	25,119.6	62,726.4
4	Servicio de licenciamiento de soluciones verticales y derecho de uso de licenciamiento, mantenimiento, actualización e implementación.	80	200	130.0	Licenciamiento por procesador	36	10,400.0	26,000.0

SERVICIOS Y COSTOS UNITARIOS DEL CONTRATO CS-300-AD-N-P-FC-042/17

(Miles de Pesos)

ID	Catálogo de Servicios	Volumetría			Costo unitario	Tipo de precio	Núm. de Meses de servicio	Importe	
		Mín.	Máx.					Mín.	Máx.
5	Servicio de derecho de uso de licenciamiento de soluciones verticales, mantenimiento y actualización.	80	200		39.0*	Licenciamiento por procesador	24	6,240.0	15,600.0
6	Servicio de soluciones de inteligencia analítica.	44,579	111,446	1.1		Hora – servicio	36	51,265.8	128,162.9
7	Servicio de soporte técnico y tecnológico a la operación.	36,465	91,162	1.1		Hora – servicio	36	41,934.8	104,836.3
Subtotal:								169,151.8	422,756.0
16% IVA:								27,064.2	67,640.9
Total:								196,216.1	490,396.9

FUENTE: Información proporcionada por el SAT.

NOTA: Diferencias por redondeo

* El precio unitario reflejado, es un precio unitario anual por tanto, “El Proveedor” deberá multiplicar dicho precio por el periodo de servicio que corresponda (número de años correspondientes para la línea de servicio).

1. Pagos

Durante el ejercicio 2017 se efectuaron pagos por 101,581.0 miles de pesos por los servicios devengados del 16 de agosto de 2017 al 31 de octubre de 2017. Durante el ejercicio 2018, se tuvieron pagos por 15,845.3 miles de pesos por los servicios devengados del 1° de noviembre al 31 de diciembre de 2017.

En la revisión de los pagos se observó que los dictámenes de servicios emitidos por el titular de la Administración de Operaciones de Seguridad no cuentan con fecha de emisión, por lo que no es posible verificar si se emitió en tiempo, en incumplimiento del inciso b de la cláusula sexta del contrato.

2. Cumplimiento del Contrato

a) Entregables

En la revisión del contrato se observó que el Anexo Técnico no especifica la temporalidad ni el mecanismo con que se deberán proporcionar los entregables.

En la revisión de 16 entregables de un total de 61 (26.2%), se identificaron inconsistencias en el “Reporte de niveles de servicio de operación” y “Reporte de niveles de servicio de entrega mesa de ayuda”, de acuerdo con lo siguiente:

- Los Reportes de Niveles de Servicio correspondientes a los meses de agosto a diciembre de 2017 carecen de fecha de elaboración, revisión y de entrega, lo cual no permite

identificar si los reportes fueron actualizados dentro de los 10 días hábiles siguientes a la conclusión del mes, de acuerdo con lo establecido en el Anexo Técnico del Contrato.

- Los Reportes de los meses de agosto a diciembre de 2017 no especifican el indicador de nivel de servicio (Entrega y/o en su caso, Operación).
- El Reporte de Niveles de Servicio del mes de diciembre de 2017 contiene un error, ya que en el campo “Nivel de Servicio de Soporte Esperado” indica un 98.74%, siendo que el nivel de servicio mínimo debe ser 93.0%.

b) Modelos de Riesgo

En la revisión de dos Modelos de Riesgo 2017 (uno en ambiente de desarrollo y uno en producción), ejecutados por la AGCTI, se identificó lo siguiente:

Contrato CS-300-AD-N-P-FC-042/17

Modelos de Riesgo (MDR II y MDR III) – Ambiente de Desarrollo y Producción

Modelo	Antecedentes	Desarrollos efectuados por la Empresa 2	Observaciones
Riesgo de País Origen (SIAVO) (En Desarrollo-MDR III)	Durante 2017 se realizaron mantenimientos al Modelo SIA relacionado con el contrato MDRIII, renombrando la nueva versión del Tablero como Sistema de Investigación de Auditorías (SIAVO) , la cual se encuentra en ambiente de desarrollo, se tiene fecha tentativa a producción en septiembre de 2018.	No aplica, el SAT cuenta con un sistema que provee información al modelo SIAVO	No se tiene implementado un esquema de Recuperación en caso de desastre (DRP) para la continuidad de la operación de los Modelos de Riesgo.
Acceso a proveedores (En producción-MDR II)	Desarrollado e implementado en producción durante 2017 relacionado con el MDRII, creado por la necesidad de realizar un análisis de horas completas y efectivas en las que el proveedor se encuentra dentro de las instalaciones del SAT, inmueble “El Reloj” para determinar el número de accesos para analizar el comportamiento de los mismos como apoyo a las tareas de supervisión de los Administradores de Contratos.	Durante 2017 se desarrolló e implemento el Sistema de Acceso a Proveedores como parte del “Servicio de Plataforma, Transferencia y Soluciones”. El sistema provee la información al Modelo de Riesgos.	No se tiene implementado un DRP para la continuidad de la operación de los Modelos de Riesgo.

FUENTE: Elaborado con información proporcionada por el SAT.

Adicionalmente se validaron dos Modelos de Riesgo desarrollados e implementados en producción en 2016, como soporte a las actividades de mantenimiento que se realizaron en 2017, de los cuales se identificó lo siguiente:

Contrato CS-300-AD-N-P-FC-042/17

Modelos de Riesgo (MDR II y MDR III) – Ambiente de Desarrollo y Producción

Modelo	Antecedentes	Desarrollos efectuados por la Empresa 2	Observaciones
INMEX (En Producción-MDR III)	Desarrollado e implementado en producción durante 2016 relacionado con el MDRII, creado por la necesidad de determinar el nivel de riesgo de los contribuyentes que operan al amparo del decreto IMMEX con la finalidad de contar con elementos para la toma de decisiones respecto a las conductas irregulares que se identifiquen.	No aplica, debido a que el SAT cuenta con un sistema que provee información al modelo IMMEX.	No se tiene implementado un DRP para la continuidad de la operación de los Modelos de Riesgo.
Medios Impresos (En producción-MDR II)	Desarrollado e implementado en producción en 2016, con el objetivo de estructurar y organizar los datos provenientes de los distintos medios de comunicación (impresos, radio, televisión y Tweets); implementar indicadores para el monitoreo de la opinión pública y generar ventajas competitivas para la toma de decisiones asertivas y oportunas	En 2016 se desarrolló e implemento el Sistema IDEA como parte del “Servicio de Plataforma, Transferencia y Soluciones” estipulado en el contrato. El sistema provee la información al Modelo de Riesgos.	No se tiene implementado un DRP para la continuidad de la operación de los Modelos de Riesgo.

FUENTE: Elaborado con información proporcionada por el SAT.

c) *Licenciamiento*

Con base en la extracción realizada en la herramienta Configuration Management Database (CMDB-SAT) desarrollo interno del SAT, se verificaron 19 componentes de software que soportaron los servicios del MDRII y MDR III durante 2017, los cuales cumplen con lo estipulado en el Anexo Técnico del Contrato.

Además de la CMDB-SAT, la entidad cuenta con una plataforma institucional “BMC-Atrium Configuration Management Database (CMDB)”, la cual gestiona las configuraciones de los componentes de software, hardware y telecomunicaciones y se integra con las herramientas que gestionan los procesos Cambios, Incidencias Problemas y Continuidad del Servicio

d) *Niveles de Servicio*

De 360 tickets generados del 16 de agosto al 31 de diciembre de 2017, se identificó que todos los tickets presentaron estatus de nivel de prioridad “baja”, los cuales no excedieron los tiempos establecidos en el Anexo Técnico para su resolución, por lo que se cumplieron los niveles de servicio mínimos requeridos.

e) *Transferencia del Conocimiento*

En la revisión de los avances de la transferencia de conocimiento alcanzado por el proveedor en MDR II y MDRIII, se identificó que para el caso de MDRIII, a la fecha de la auditoría (agosto de 2018), se cuenta el 20.0% de avance de transferencias de conocimiento, con un total de

283 transferencias de conocimiento al mes de diciembre de 2017, en cumplimiento de lo estipulado en el plan de trabajo.

2017-5-06E00-15-0070-01-002 **Recomendación**

Para que el Servicio de Administración Tributaria evalúe la implementación de un esquema de Recuperación en caso de Desastre para los Modelos de Riesgo, con la finalidad de asegurar la continuidad operativa de los mismos, de acuerdo con los requerimientos de la entidad.

4. Modelo de Administración Tributaria de Comercio Exterior (MATCE)

Antecedentes

En 2013, la Administración General de Comunicaciones y Tecnologías de la Información (AGCTI) generó la iniciativa del proyecto MATCE de modernizar tecnológicamente (hardware y software) y de manera paulatina los sistemas, herramientas y plataformas que soportaban el Comercio Exterior en ese momento, sustituyendo las operaciones del Sistema Aduanal Automatizado Integral (SAAI) y de los aplicativos legados (sistemas antiguos, que proporcionan servicios esenciales de negocio).

Los objetivos de MATCE son los siguientes:

- Automatizar procesos con la mínima intervención humana, promoviendo la transparencia en el Despacho Aduanero y evitar actos ilícitos o de corrupción, garantizando la integridad, seguridad y disponibilidad de la información, así como incrementar la calidad en los servicios prestados a los contribuyentes, fortaleciendo la función de Seguridad Pública (controlar el tráfico ilegal de mercancías de importación y exportación).
- Robustecer la inteligencia de negocio, ya que MATCE se alimenta de fuentes de información que le permiten evaluar el riesgo de las importaciones de mercancías que se encuentran próximas a arribar a territorio nacional, para contar con un sistema que sea más asertivo en las alertas y en el Reconocimiento Aduanero.

Al respecto, la AGCTI consultó a la Administración Central de Modernización Aduanera (ACMA) para levantar el requerimiento, participar en definición de criterios (Casos de uso) y pruebas funcionales (integrales).

Adicionalmente, ACMA propuso iniciar con el Validador de Operaciones de Comercio Exterior (VOCE) por ser el inicio del Proceso del Despacho Aduanero, y crear la Base de datos (Oracle), por ser la tecnología de Base de Datos que utiliza MATCE. Sin embargo, debido a la magnitud y complejidad del Validador, se acordó iniciar por el Módulo de Mecanismo de Selección Automatizada (MSA), operando con la Base de datos (Informix). ACMA desconoce en qué momento se efectuará la migración de los Sistemas legados a la Base de datos Oracle y la nueva tecnología MATCE.

El SAT no cuenta con el estatus actual de la creación de la Base de datos Oracle y su grado de transaccionalidad con los Sistemas legados y los desarrollos en la nueva tecnología MATCE.

Al respecto, se identificó lo siguiente:

- No se cuenta con el soporte documental que acredite la formalización de la iniciativa.
- No se identificó la formalización del área responsable de MATCE, así como la documentación que acredite su seguimiento.
- No se efectuó un levantamiento formal de los requerimientos generales del Proyecto.

El SAT señaló lo siguiente:

- El Sistema de Comercio Exterior se concibe como la articulación de distintas plataformas y aplicativos transaccionales, informativos y analíticos, que forman parte del proceso aduanero, y que por sí solo ninguno de ellos puede ejecutar la operación completa, lo cual permite también distribuir adecuadamente los diversos riesgos implícitos.
- En este conjunto amplio de plataformas y aplicativos, conviven diversas tecnologías, desde las denominadas legadas (hardware y software soportado en infraestructura Informix como el denominado SAAI), desarrollos basados en tecnología Oracle (conocidas internamente con MAT), sistemas de terceros (PITA, Revisión no intrusiva) y servicios de nube (como la Ventanilla Única de Comercio Exterior).
- De entre las plataformas más representativas, por su tamaño y relevancia en el proceso, están 2 que son SAAI y MATCE, cada una de ellas agrupa un conjunto de aplicativos interconectados, cuyo desarrollo y actualización obedece a 2 objetivos: las reglas de negocio y proceso que emite la Administración General de Aduanas y las modificaciones normativas de las distintas leyes que rigen el comercio exterior.
- Es decir, la migración o actualización de aplicativos legados de SAAI no tiene necesariamente una lógica de modernización tecnológica por sí sola, sino tiene como premisa el logro de los 2 objetivos descritos en el párrafo anterior. Por lo que pueden coexistir aplicaciones de este tipo con las que ya forman parte de MATCE, entretanto sean funcionales.

Estatus general de MATCE

No se cuenta con un Plan de Trabajo del Proyecto; no obstante, la Subadministración de Modernización Aduanera reportó al 31 de julio de 2018 un 57.0% de avance global del Proyecto MATCE, y un 42.0% de avance físico planeado anual con respecto al 35.0% de avance real anual. Cabe señalar que a la ASF no se le proporcionó el soporte con los criterios que son utilizados para reportar dichos porcentajes de avance. A la fecha de la auditoría (agosto 2018), el SAT no cuenta con una fecha de término estimada.

Cumplimiento del desarrollo de los componentes (funcionalidades) de MATCE

El estatus reportado por el área de Soluciones de Negocio correspondiente a la construcción e implementación de los componentes que conforman MATCE, así como la verificación efectuada por la ASF, fue la siguiente:

ESTATUS GENERAL DE LAS FUNCIONALIDADES QUE CONFORMAN MATCE

Funcionalidad**	Fecha (Mes/Año)			Tiempo de atención estimado por ASF	Estatus	% Avance Reportado**	Comentarios
	Inicio de atención**	Fin planeada**	Fin real**				
1. Mecanismo de selección automatizada (MSA)	No se cuenta	01/14	01/16	No fue posible determinar el tiempo	En operación	N/A	Existen seis mejoras generadas durante 2017 reportadas por el área de Soluciones de Negocio.
1.1. Pedimentos de Tránsitos	08/2015	11/17	N/A ¹	3 años	Por iniciar pruebas funcionales	75.0%	El retraso se debe a la dependencia con la Base de Datos Oracle, y atención al <i>Pago referenciado con línea de captura</i> . ¹ Debido a impactos en PITA y DODA, ACMA señaló que es necesario contar con este en Nov. 2018.
1.2. Copia Simple	03/15	09/18	N/A ¹	3 años 5 meses	Por iniciar pruebas funcionales	88.0%	El retraso se debe al cambio de prioridades de atención solicitadas por el usuario de negocio. ¹ Debido a impactos en PITA y DODA, ACMA señaló que es necesario contar con este en Nov. 2018.
2. DODA QR y su integración con PITA	08/16	07/18	08/17	1 año	En operación	N/A	Sin comentarios.
3. Plantillador	09/15	11/16	11/16	1 año 2 meses	En operación	N/A	Se identificó una mejora durante Nov. 2017 que fue reportada por el área de Soluciones de Negocio.
4. Pago Referenciado con línea de Captura	08/15	06/18	09/18	3 años	En pruebas funcionales	89.0%	Se desconocen las causas de los retrasos.
5. Reconocimiento Aduanero	08/16	03/17	N/A	2 años	En proceso de pruebas funcionales	70.0%	El área de Soluciones de Negocio reportó que se estima finalizar en Dic. 2018. ACMA determinó que por dependencia con MATCE VOCE, debe generarse un cargador de Pedimentos y un esquema de integración de información de las bases de

ESTATUS GENERAL DE LAS FUNCIONALIDADES QUE CONFORMAN MATCE

Funcionalidad **	Fecha (Mes/Año)			Tiempo de atención estimado por ASF	Estatus	% Avance Reportado**	Comentarios
	Inicio de atención **	Fin planeada **	Fin real **				
							datos Oracle–Informix, que permita sincronizar la información.
6. Validador de Operaciones de Comercio Exterior (VOCE)	12/15	No se cuenta	07/18	2 años 6 meses	Cierre administrativo para generar 2 requerimientos nuevos	79.0%	Se determinó por el usuario de negocio y el área de Soluciones de Negocio, realizar el cierre administrativo del Requerimiento y generar dos nuevos.

FUENTE: Elaboración con información del SAT.

1. MSA: Semáforo fiscal que determina si debe o no practicarse la revisión documental y examen físico, revisión Rayos Gamma o revisión RNI (rayos X) de las mercancías de importación y en su caso, muestras, para contar con elementos que permitan a las autoridades aduaneras garantizar la veracidad de lo declarado.

1.1. Pedimentos de Tránsitos: Módulo con el que se monitorea y vigila el traslado (ruta) de mercancías bajo control fiscal de una aduana a otra.

1.2. Copia Simple: Es el componente mediante el cual la autoridad aduanera expide copia certificada en caso de extravío del pedimento.

2. DODA es el Documento de Operación para Despacho Aduanero, generado en MATCE con base en la información de pedimentos validados y pagados que el Agente o Apoderado Aduanero envía al SAT, incorporando el uso del código QR (que sustituye al código de barras), lo cual resulta que la operación sea más ágil y se habilite el despacho sin papel.

3. Plantillador: Elaboración de actas modelo a nivel nacional, garantizando el uso de los mismos formatos y pre llenado de actas, beneficiando a los verificadores y personal del área legal mediante la administración y homologación de documentos oficiales.

4. Pago Referenciado con línea de Captura: cobro de las contribuciones de comercio exterior en las aduanas del país a través de las Instituciones financieras. Es decir, el pago de obligaciones fiscales a través de línea de captura (clave alfanumérica de 20 dígitos).

5. Reconocimiento Aduanero: El Reconocimiento Aduanero, es la revisión documental y examen físico, revisión Rayos Gamma o revisión RNI (rayos X) de las mercancías de importación y, en su caso, muestras.

6. VOCE: Es la verificación de la información referente a los pedimentos que se despachan ante el SAT (cumplimiento a los criterios de llenado y a las autorizaciones a nivel central), generando un resultado y las firmas electrónicas asignadas a cada pedimento correcto.

PPMC: Sistema de Administración de la Demanda y Portafolio de Proyectos.

** Información reportada por el área de Soluciones de Negocio.

Por lo anterior se observa que el 33.3% de los componentes (2 de 6 reportados) se encuentra operando a nivel nacional, mientras que el 16.7% (1 de 6) opera de manera parcial, y el 50% (3 de 6) no ha sido implementado y presenta retraso, las principales causas de acuerdo con lo reportado por el SAT son las siguientes:

- Problemas detectados en el desarrollo de los componentes del software (defectos y/o correcciones) durante pruebas con el usuario final.

- Se carece de Planes de Trabajo de AGCTI que formalicen las fechas compromiso de entregas.
- Dependencia entre funcionalidades, otros Sistemas y Proyectos (por ejemplo, con el Proyecto de Integración Tecnológica Aduanera - PITA).
- Transición entre fábricas de software durante el primer semestre del 2017, lo que provocó retrasos significativos en el desarrollo de MATCE, y obligó a replantear la calendarización de fechas definidas. Trayendo como consecuencia una curva de aprendizaje de los nuevos recursos asignados.
- Debido a la transición de la nueva fábrica de software, se realizaron cancelaciones de iniciativas, cierres administrativos y generación de nuevas solicitudes por parte del área de Soluciones de Negocio a fin de que la nueva fábrica estuviera en posibilidad de retomar los trabajos.
- Reestructuración de algunas áreas de la AGCTI involucradas en los desarrollos presentada durante junio 2018.
- Requerimientos para modificar la funcionalidad (cambios de alcance derivados de modificaciones y/o adiciones a reglas de negocio).

Asimismo no existe un área responsable de la identificación, clasificación y gestión de los riesgos relacionados al Proyecto MATCE, lo que implica que los riesgos críticos de seguridad, arquitectura, normativos, operacionales, entre otros, pudieran no detectarse de manera oportuna, lo que pudiera afectar los tiempos y cumplimiento del Proyecto

Al respecto, el SAT indicó que la prioridad, prelación y desarrollo, no pueden establecerse como un programa tradicional en el que es posible programar por fases específicas, de ahí lo crítico que es la adecuada coordinación entre la Administración General de Comunicaciones y Tecnologías de la Información (AGCTI) con la Administración General de Aduanas (AGA).

Por otra parte, se identificaron los Servicios que fueron devengados de enero a diciembre 2017 en relación al Soporte, Desarrollo y Mantenimiento del Modelo de Administración Tributaria de Comercio Exterior – MATCE (identificado como APE-5 Comercio Exterior). A continuación el detalle:

Soporte, Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones 4 (SDMA 4)

Los servicios de Desarrollo, Mantenimiento y Soporte de Aplicativos fueron atendidos a través de dos partidas, como se muestra a continuación:

INTEGRACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS EN EL SDMA 4

No. de contrato	Descripción de los servicios	Proveedores relacionados
CS-300-LP-N-P-FC-006/15	Contrato para la prestación de los Servicios de "Soporte, Desarrollo y Mantenimiento de	HEWLETT-PACKARD México, S. de R.L. de C.V. (HP)

INTEGRACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS EN EL SDMA 4

No. de contrato	Descripción de los servicios	Proveedores relacionados
CS-300-LP-N-P-FC-007/15	Aplicaciones 4 (SDMA 4) Partida 1 (Centro de Desarrollo de Software 2). Contrato para la prestación de los Servicios de "Soporte, Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones 4 (SDMA 4) Partida 1 (Centro de Desarrollo de Software 1 y 3).	Empresa 3
CS-300-LP-N-P-FC-008/15	Contrato para la prestación de los Servicios de "Soporte, Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones 4 (SDMA 4) Partida 2 "Centro de Administración de Proyectos y Calidad"	IT ERA, S.A de C.V. (en adelante IT ERA)

FUENTE: Elaboración con información proporcionada por el SAT.

Durante el primer semestre del 2017, el proveedor HP realizó la transferencia de todos los Servicios relacionados a MATCE (Comercio Exterior APE-5) al SAT. Al respecto, no se cuenta con la justificación por la que se determinó llevar a cabo dicha transferencia.

Como soporte de la ejecución de la transferencia de servicio, se generaron dos Actas Administrativas de Entrega – Recepción por parte de HP a la Administración Central de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones, Administración de Proyectos Específicos 5 en el SAT, con fecha 28 de febrero y 28 de abril de 2017, respectivamente, debido a la criticidad de la naturaleza de los aplicativos que se transfirieron, a fin de no poner en riesgo la operación.

Al respecto, los requerimientos menores, mayores y nuevos desarrollos relacionados con MATCE en 2017 fueron atendidos por el Contrato CS-300-LP-N-P-FC-007/15. El resultado de la revisión de este contrato (contractual, documental, técnica-funcional y física), se muestra a continuación.

Contrato CS-300-LP-N-P-FC-007/15 para la prestación de los Servicios de "Soporte, Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones 4 (SDMA 4) Partida 1 (Centro de Desarrollo de Software 1 y 3).

Del análisis del Contrato abierto CS-300-LP-N-P-FC-007/15 celebrado con la Empresa 3, por un monto mínimo de 343,769.3 miles de pesos y máximo de 859,404.9 miles de pesos, mediante el proceso de Licitación Pública Nacional Electrónica de Servicio No. LA-006E00001-N101-2014, con objeto de asegurar la atención de las necesidades de madurez y evolución de los aplicativos, así como, la transformación de actividades manuales en procesos automatizados solicitados a la Administración Central de Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones (ACDMA) a través de la contratación de Centros de Desarrollo de Software externos al SAT que apoyen en la entrega en tiempo, con calidad y eficiencia técnica y económica de los Requerimientos de Servicios para la Automatización de Procesos de Negocio de la Administración General de Comunicaciones y Tecnologías de la Información (en adelante AGCTI), vigente del 20 de enero de 2015 al 29 de enero de 2018; con fecha 17 de marzo de 2017, se suscribió el Convenio Modificatorio CS-300-LP-N-P-FC-007/15C01, para incrementar del monto máximo a 1,031,271.1 miles de pesos. Asimismo el 12 de enero y 11 de abril de 2018, se suscribieron los convenios modificatorios CS-300-LP-N-P-FC-007/15C02 y CS-300-LP-N-P-FC-007/15C03, para ampliar el plazo de la prestación de los Servicios al 29 de

abril de 2018 y 15 de mayo 2018, respectivamente y modificar la cantidad de servicios correspondientes a los Centros de Desarrollo de Software 1 y 3, respectivamente. Durante el ejercicio 2017 se efectuaron pagos por 331,334.6 miles de pesos, se determinó lo siguiente:

Pagos

Con presupuesto de 2017, se realizaron pagos por servicios devengados de octubre a diciembre de 2016 por 132,094.8 miles de pesos, y por los servicios proporcionados de enero a agosto de 2017 por 199,239.8 miles de pesos. Asimismo, existieron pagos por 85,644.3 miles de pesos de los servicios devengados de septiembre a diciembre de 2017, los cuales se efectuaron con cargo al presupuesto 2018.

Se identificaron pagos por 27,498.4 miles de pesos correspondientes al Soporte, Desarrollo y Mantenimiento de MATCE, los cuales fueron efectuados mediante 894.5 Unidades de Continuidad Operativa (UCO). El detalle es el siguiente:

PAGOS MATCE
CONTRATO CS-300-LP-N-P-FC-007/15C y CONVENIO MODIFICATORIO CS-300-LP-N-P-FC-007/15C01
(Miles de Pesos)

Mes de prestación del servicio en el año 2017	Facturas 2017			Cartas Costo Fijo Mensual 2017	
	Precio Unitario	UCO Facturados en 2017	Total (IVA incluido)	UCO Facturados en 2017 (MATCE)	Total (IVA incluido)
Enero	26.5	631.05	19,398.5	0.0	0.0
Febrero	26.5	703.73	21,632.7	0.0	0.0
Marzo	26.5	595.14	18,294.6	36.57	1,124.2
Abril	26.5	724.39	22,267.8	209.91	6,452.6
Mayo	26.5	888.22	27,303.9	193.24	5,940.2
Junio	26.5	225.04	6,917.8	177.52	5,457.0
Julio	26.5	717.66	22,060.9	177.52	5,457.0
Agosto	26.5	549.13	16,880.2	19.96	613.6
Septiembre	26.5	473.84	14,565.9	19.96	613.6
Octubre	26.5	456.59	14,035.6	19.96	613.6
Noviembre	26.5	442.79	13,611.4	19.95	613.3
Diciembre	26.5	440.92	13,553.9	19.95	613.3
Total		6,848.5	210,523.2	894.5*	27,498.4*

FUENTE: Información proporcionada por el SAT.

Nota: Diferencias por redondeo

*Cifras calculadas por la ASF de acuerdo a la documentación proporcionada por el SAT.

De lo anterior, no se tiene la certeza de la estimación del cálculo de los pagos antes señalados, debido a que no se cuenta con los elementos suficientes que permitan garantizar que la integración de cada uno de los conceptos de los pagos facturados es acorde a lo estipulado en el contrato, pues la entidad no proporcionó el desglose del Tipo de Servicio, cantidad y precio unitario por cada aplicativo (de acuerdo a la Matriz de Aplicaciones).

Funcionalidades de MATCE

1.- Mecanismo de selección automatizada (MSA)

El MSA se encuentra operando a nivel nacional en las 49 aduanas, del 14 de mayo de 2014 al 11 de enero de 2016;

El área de Soluciones de Negocio reportó mejoras al MSA que se iniciaron en agosto de 2016 y se tenía planificado finalizar el 30 de marzo de 2018; sin embargo, de acuerdo con el listado de requerimientos relacionados a MATCE, la nueva fecha de conclusión es el 13 de septiembre de 2018.

Cabe mencionar que no se contó con el soporte de las solicitudes, propuestas de atención, cartas de aceptación, documentación funcional y técnica relacionada a estas mejoras.

1.1.- Pedimentos de Tránsito

En la revisión documental al cumplimiento del requerimiento PPMC 93279 - MATCE – Módulo de Selección Automatizada de Tránsitos, se identificó lo siguiente:

- El requerimiento del servicio se elaboró en agosto de 2015, y a la fecha de la auditoría (agosto 2018) el Proyecto se encuentra por iniciar pruebas funcionales.
- El área de Soluciones de Negocio informó que el retraso presentado se debe a la dependencia que existe con la Base de Datos Oracle. Adicionalmente, existe la prioridad de cumplir con el servicio del *Pago referenciado con línea de captura*.

Por impactos en el Proyecto PITA y DODA QR, el área usuaria requiere que el servicio se implemente en noviembre de 2018.

- No se cuenta con el Plan de Trabajo.
- En relación con el Monitoreo de la Estimación (de tiempo y actividades) y asignación de Requerimiento a Proveedor (fábrica de software): el Gestor de la Oficina de Administración y Gestión de Requerimientos de Servicio (OAGRS) responsable de realizar la revisión de la estimación no documentó las observaciones, ni se dieron a conocer de manera formal al RAPE.

1.2.- Copia Simple

La ASF realizó una revisión documental de tres requerimientos relacionados a MATCE, del requerimiento *PPMC 90218 Copias Simple: Implementar Esquema de Operación y Control en las Aduanas Marítimas*; se identificó lo siguiente:

- El Requerimiento de Servicio se elaboró en marzo de 2015, y a la fecha de la auditoría (agosto 2018) el Proyecto se encuentra por iniciar pruebas funcionales, el retraso se

debe al cambio de prioridades de atención, debido a temas operativos, otros proyectos, impactos y cumplimientos normativos, solicitadas por el usuario de negocio (ACMA).

- En relación con el Monitoreo de la Estimación, no se documentaron las observaciones ni se dieron a conocer de manera formal.
- En relación con el cambio de alcance número 100415 “Actualización al diseño funcional de Copia Simple” finalizado el 13 de septiembre de 2016, no se cuenta con soporte de su justificación y cierre (incluyendo su respectiva autorización).

2.- DODA QR y su Integración con PITA

La funcionalidad del DODA QR y su integración con PITA se encuentra operando en piloto desde el 1° de agosto de 2018 en tres carriles de vehículos de carga del área de importación.

En la Aduana de Tijuana – Mesa de Otay – Sede – Fronteriza, se llevaron a cabo dos pruebas piloto, el 19 de julio y 2 de agosto de 2018, de las cuales se presentaron incidencias tales como lentitud entre MATCE y la Solución Central de PITA, generación de números de integración duplicados en el portal, caídas de la red, falta de reglas de negocio que aplican para cada una que a la fecha de la auditoría (agosto 2018) el SAT se encuentra atendiendo.

3.- Plantillador

Esta funcionalidad se encuentra operando desde 2016 a nivel nacional en las 49 aduanas; al respecto, la ASF verificó en sitio su cumplimiento funcional, el cual fue satisfactorio.

Por otra parte, el área de Soluciones de Negocio reportó una mejora al Plantillador cuya atención inició el mes de noviembre de 2017, con fecha de término 20 de julio 2018; no obstante, al mes de agosto 2018 no ha sido implementada.

La ASF efectuó la revisión de tres requerimientos relacionados a MATCE e identificó lo siguiente:

- En relación con el Monitoreo de la Estimación, no se documentaron las observaciones ni se dieron a conocer de manera formal.
- Se revisaron nueve propuestas de atención de los requerimientos (estimaciones y/o cambios de alcance generados) de las cuales en dos casos no fue posible verificar su cumplimiento, debido a que éstas no incluyen las fechas en las que fueron firmadas.
- Bitácora de Incidencias presentadas en Ambiente de Pruebas (UAT): Con la finalidad de asegurar el cumplimiento de la Calidad de los desarrollos/productos elaborados por la Empresa 3, se tomó como muestra un paquete de los 23 relacionados a la Bitácora de Incidencias.

A través de la herramienta Monitor, se identificó que en el ambiente UAT, se generaron 17 incidencias relacionadas con el paquete al presentar Correcciones de Desarrollo antes de su liberación, las cuales fueron atendidas por la Empresa 3 en un periodo aproximado de cuatro meses.

En el análisis se identificó que el 58.9% (10 de 17) de las incidencias presentadas corresponden a errores de funcionalidad, de las que fue necesario realizar modificaciones al código. Por lo que no es posible garantizar la calidad de los productos y servicios que fueron atendidos a través del SDMA4,

4.- Pago referenciado con línea de captura

Mediante las Reglas de carácter general para la recepción de información de declaraciones fiscales y la recaudación de recursos federales por parte de las instituciones de crédito publicadas en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 22 de diciembre 2016, se identificó que esta funcionalidad se encontraba comprometida para el 15 de junio de 2018 a nivel nacional con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP).

Al interior del SAT, se iniciaron los trabajos el 6 de agosto de 2015. Sin embargo, la entidad solicitó una prórroga a la SHCP.

Mediante el *ACUERDO que modifica las Reglas de carácter general para la recepción de información de declaraciones fiscales y la recaudación de recursos federales por parte de las instituciones de crédito*, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 14 de junio de 2016, se identificó que la nueva fecha para poder realizar el pago referenciado con línea de captura es el 17 de septiembre de 2018.

Al 9 de agosto de 2018, el SAT reportó un avance de 89.0%, ya que sólo se encontraban en proceso de pruebas funcionales dos instituciones bancarias (BBVA Bancomer y HSBC) de ocho consideradas, debido a los riesgos siguientes:

- Instituciones financieras no concluyen sus desarrollos
- Desarrollo para el envío de datos de RFC, Pedimento, Patente, Prevalidador y No. de transacciones por parte de APE5.
- Instituciones financieras con rotación de personal sin contexto del proyecto de pago referenciado

5.- Reconocimiento Aduanero

El SAT inició los trabajos el 1° de agosto de 2016 y señaló como fecha de implementación 10 de marzo de 2017, sin embargo, el proyecto presenta un avance de 70.0%, con estatus: En proceso de pruebas funcionales (también reportado por el SAT). El área de Soluciones de Negocio del SAT estima que esta funcionalidad estará operando en diciembre de 2018.

6.- Validador de Operaciones de Comercio Exterior (VOCE)

El requerimiento dio inicio el 8 de diciembre de 2015, el área de Soluciones de Negocio reportó que a julio 2018 el Proyecto tenía un avance del 79.0% y se encontraba en la fase de Construcción. Sin embargo, no se declaró cuál es la fecha en que se tenía planeado finalizar.

Sin embargo, el usuario de negocio y el área de Soluciones de Negocio, determinaron realizar el cierre administrativo del Requerimiento (se refiere a que el responsable del requerimiento del servicio de Soluciones de Negocio da por concluido formalmente el requerimiento y/o cambio de alcance derivado de la culminación de los servicios por parte de la Fábrica de Software o a solicitud del usuario de negocio) y atender la solicitud con al menos dos requerimientos nuevos, cada uno con los siguientes alcances:

1. Adecuaciones/mejoras respecto de la validación sintáctica, catalógica y normativa, así como la implementación del control del flujo para la validación del pedimento por tipo de pedimento y aduana. Relacionado con esto, debe considerarse el Justificador y Eliminador, ya que las claves de pedimento que se liberen por MATCE VOCE requerirán estos componentes.
2. Implementar por bloques los 16 criterios de negocio restantes de acuerdo a su prioridad.

No se cuenta con una definición del tratamiento que se le dará a los desarrollos que se generaron del requerimiento inicial.

Incidentes

De 151 incidentes en 2017, relacionados a MATCE y registrados en la herramienta Remedy, se revisaron 18 datos (Id Incidencia, Grupo Asignado, Usuario Asignado, Estado, Prioridad, Fecha Cerrado, Fecha Cancelado, Cliente, Descripción, Resolución, Fecha de Cierre, ID Dictamen, Servicio, Administración, Dictamen, Tipo de Dictamen, Severidad y Código Aplicativo) de 15 incidentes (10.0%). Al respecto se identificó lo siguiente:

- De 12 datos verificados en Remedy,:
 - La fecha de Cierre de un incidente no coincide con la proporcionada en el listado.
 - El campo ID Dictamen fue revisado a través de la sección de *Notas* en la herramienta Remedy.
- No fue posible verificar 6 datos en la herramienta, debido a que los campos no se encuentran parametrizados. Asimismo, se identificó que los datos que son extraídos de Remedy pueden ser manipulados, completados y/o re-clasificados si no fueron registrados de manera correcta en la herramienta.
Lo anterior puede provocar lo siguiente:
 - Que el listado pueda ser modificado.
 - No se complete información de campos que se encuentran parametrizados en Remedy, que haya sido omitida durante el registro.

- Que exista Integridad de la información.
- No se tiene acceso directo a la base de datos de Remedy.
- Los usuarios y privilegios con acceso a la herramienta y su Base de datos se encuentren debidamente asignados y autorizados.

Por todo lo anterior, se concluye que el 33.3% de los componentes que conforman el Modelo de Administración Tributaria de Comercio Exterior (MATCE) se encuentra operando a nivel nacional; el 16.7% opera de manera parcial, y el 50.0% no ha sido implementado y presenta retrasos, debido a que no existe una planeación, estrategia de atención y seguimiento formal, así como un área que sea responsable de la Administración general del Proyecto, derivado de estos retrasos, podrían no darse el cumplimiento de sus objetivos, lo que puede implicar mayores costos en el desarrollo y oportunidad en la entrega de los proyectos.

2017-5-06E00-15-0070-01-003 **Recomendación**

Para que el Servicio de Administración Tributaria continúe con el fortalecimiento de los mecanismos de monitoreo y revisión periódica del cumplimiento contractual de las actividades, clasificación de la causa raíz de los retrasos relacionados a los requerimientos, calidad de los productos generados y desarrollos que son entregados por las fábricas de software, entregables y niveles de servicio estipulados, así como la gestión de las liberaciones de los productos para minimizar los riesgos en los proyectos con la finalidad de garantizar el correcto aprovisionamiento de los servicios, asegurar la integridad y confiabilidad de los mismos, así como su correcta implantación y operación de acuerdo con los requerimientos de la Entidad.

2017-5-06E00-15-0070-01-004 **Recomendación**

Para que el Servicio de Administración Tributaria defina una Estrategia de atención para Modelo de Administración Tributaria de Comercio Exterior (MATCE), así como las directrices, tiempos y esquemas técnicos y funcionales consensuados con las áreas involucradas, para garantizar la correcta y oportuna actualización tecnológica de las operaciones y procesos que soportan el Comercio Exterior. Asimismo identifique los riesgos que pueden afectar al proyecto MATCE, los priorice, planifique y los gestione, con la finalidad de asegurar el logro del objetivo por el que fue creado.

2017-9-06E00-15-0070-08-001 **Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

La Auditoría Superior de la Federación emite la Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria para que el Órgano Interno de Control en el Servicio de Administración Tributaria o su equivalente realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente por las irregularidades de los servidores públicos que en su gestión no definieron un plan estratégico y un esquema único de Administración y Gobierno ni coordinaron de forma eficaz el desarrollo del Proyecto Modelo de Administración Tributaria de Comercio Exterior (MATCE), para el cumplimiento de sus

objetivos, lo que podría implicar mayores costos y complejidad en el desarrollo, así como posibles ineficiencias en la operación y tiempos de respuesta de los sistemas de Comercio Exterior.

Resumen de Observaciones y Acciones

Se determinaron 3 observaciones las cuales generaron: 4 Recomendaciones y 1 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria.

Dictamen

Con base en los resultados de la auditoría practicada al Servicio de Administración Tributaria (SAT), cuyo objetivo consistió en fiscalizar la gestión financiera de las TIC, su adecuado uso, operación, administración de riesgos y aprovechamiento, así como evaluar la eficacia y eficiencia de los recursos asignados en procesos y funciones. Asimismo, verificar que las erogaciones, los procesos de adjudicación, contratación, servicios, recepción, pago, distribución, registro presupuestal y contable, entre otros, se realizaron conforme a las disposiciones jurídicas y normativas aplicables, y específicamente respecto de la muestra revisada por 507,650.1 miles de pesos se concluye que, en términos generales, cumplió con las disposiciones legales y normativas que son aplicables en la materia, excepto por los resultados descritos en el presente informe de auditoría, que arrojaron deficiencias y debilidades que son importantes, entre las que destacan las siguientes:

- El 33.3% de los componentes que conforman el Modelo de Administración Tributaria de Comercio Exterior (MATCE) se encuentra operando a nivel nacional; el 16.7% opera de manera parcial, y el 50.0% no ha sido implementado y presenta retrasos, aunado a que no existe una planeación estratégica, un esquema único de Administración y Gobierno, que asegure el cumplimiento de sus objetivos, lo que implica mayores costos en el desarrollo, mayor complejidad y posible ineficiencia en la operación y tiempos de respuesta de los sistemas de Comercio Exterior. Cabe mencionar que los riesgos operativos, técnicos, externos al SAT, entre otros no son gestionados.
- Existen deficiencias en la calidad de los desarrollos y entrega de los productos, así como en el monitoreo, seguimiento y cumplimiento contractual realizado por el SAT.

El presente dictamen se emite el 15 de octubre de 2018, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría correspondientes a la Cuenta Pública 2017, la cual se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada y de cuya veracidad es responsable.

Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:

Director de Área

Director General

Mtro. Roberto Hernández Rojas Valderrama Ing. 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.

Apéndices

Procedimientos de Auditoría Aplicados

1. Verificar que las cifras reportadas en la Cuenta Pública corresponden con las registradas por la entidad fiscalizada en su Estado del Ejercicio del Presupuesto y Auxiliares Presupuestales; asimismo verificar que los registros presupuestarios y contables de los recursos asignados a las TIC cumplen con la normativa.
2. Verificar el proceso de contratación, cumplimiento de las especificaciones técnicas y distribución del bien o servicio de acuerdo con 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 sujetan a la autorización correspondiente, entre otros.
3. Comprobar que los pagos realizados por los trabajos contratados están debidamente soportados, cuentan con controles para su fiscalización, corresponden 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.
4. Analizar los contratos y anexos técnicos relacionados con la administración de proyectos, desarrollo de soluciones tecnológicas, administración de procesos y servicios administrados vinculados con 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. Evaluar el riesgo inherente en la administración de proyectos, desarrollo de soluciones tecnológicas, administración de procesos y servicios administrados, así como el plan de mitigación para su control, manejo del riesgo residual y justificación de los riesgos aceptados por la entidad.

Áreas Revisadas

La Administración General de Comunicaciones y Tecnologías de la Información (AGCTI), la Administración General de Aduanas (AGA) y la Administración General de Recursos y Servicios (AGRS).

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: Arts. 45, fracciones XIII y XXI, 51, primer párrafo;
2. Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público: Art. 81;
3. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información (MAAGTICSI): Procesos II.B. Proceso de Administración de la Configuración (ACNF); III.B Proceso de Administración de Proveedores (APRO), Actividad del Proceso APRO 1 Generar lista de verificación de obligaciones, Factor Crítico 2, inciso c); Procesos II.B. Proceso de Administración de la Configuración (ACNF) y III.C. Proceso de Administración de la Operación (AOP).

Contrato CS-300-AD-N-P-FC-001/14: Cláusulas Décima Octava y Trigésima Sexta:

Convenio Modificatorio CS-300-AD-N-P-FC-001/14C01: Cláusula Décima Tercera;

"Procedimiento y Condiciones para el Trámite de pago de la Factura"; numeral II fracción II y la cláusula sexta, inciso b.

Proceso compartido Gestión de Requerimientos de Servicio versión 5.3: actividad A.1.7 del

Proceso Compartido Control de Cambios (Cambio de Alcance) versión 5.2.

Proceso compartido de Aseguramiento y Control de Calidad de Procesos y Productos Versión 4.0. Proceso compartido Liberación y Entrega Versión 5.0: tarea C.1.1

Anexo 01 Soporte, Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones-4: numerales 3.2.2.1.2, 3.2.2.1.4 y 3.3.2.2

Contrato CS-300-LP-N-P-FC-007/15: cláusula sexta;

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.