

Secretaría de Bienestar**Auditoría de TIC**

Auditoría De Cumplimiento a Tecnologías de Información y Comunicaciones: 2021-0-20100-20-0231-2022

Modalidad: Presencial

Núm. de Auditoría: 231

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 2021 considerando lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF.

Objetivo

Fiscalizar la gestión financiera de las contrataciones relacionadas con las TIC, su adecuada gobernanza, administración de riesgos, seguridad de la información, continuidad de las operaciones, calidad de datos, desarrollo de aplicaciones y aprovechamiento de los recursos asignados en procesos y funciones, así como comprobar que se realizaron conforme a las disposiciones jurídicas y normativas aplicables.

Alcance

	EGRESOS
	Miles de Pesos
Universo Seleccionado	187,579.4
Muestra Auditada	87,919.1
Representatividad de la Muestra	46.9%

El universo seleccionado por 187,579.4 miles de pesos corresponde al monto de los gastos realizados por la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC) de la Secretaría de Bienestar, en materia de contratación de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) durante el ejercicio fiscal de 2021; la muestra auditada se integra por los contratos y convenios modificatorios relacionados con la prestación de servicios administrados de centro de cómputo y de equipo de cómputo, periféricos, soporte técnico y mesa de servicio, así como servicios integrales de comunicación, con pagos ejercidos por 87,919.1 miles de pesos, que representan el 46.9% del universo seleccionado.

Adicionalmente, la auditoría comprende el análisis presupuestal de la Cuenta Pública de 2021 de la Secretaría de Bienestar en relación con los gastos en materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones y la revisión de las actividades y del cumplimiento de las

responsabilidades en materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones y tratamiento de datos personales, establecidas a partir del “Convenio General de Colaboración para coadyuvar en las acciones inherentes a la atención de la pandemia causada por la COVID-19 en México, incluyendo la implementación de las políticas, medidas y acciones para la vacunación contra el virus SARS-COV-2”, así como de la calidad de las bases de datos para el registro de personas candidatas vacunales y personas vacunadas. Los recursos objeto de revisión en esta auditoría se encuentran reportados en la Cuenta de la Hacienda Pública Federal del ejercicio de 2021, Tomo III, apartado Información Presupuestaria en el “Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos en Clasificación Funcional Programática”, correspondiente al Ramo 20 “Poder Ejecutivo”.

Antecedentes

La Secretaría de Bienestar es una dependencia del Poder Ejecutivo Federal que, tiene como misión, coadyuvar al establecimiento del estado de bienestar en donde las personas como sujetos de derecho, en particular los grupos históricamente vulnerables, mejoren sus niveles de bienestar, inclusión y equidad durante su curso de vida considerando la diversidad cultural, social y territorial, a través de la consolidación de políticas públicas integrales, con desarrollo sustentable e inclusión productiva. Entre sus objetivos, se encuentran contribuir a garantizar un conjunto básico de derechos humanos de manera efectiva y progresiva comenzando por quienes más lo necesitan, reducir las brechas de desigualdad socioeconómica entre territorios, contribuir al bienestar social mediante ingresos suficientes, impulsar la autosuficiencia alimentaria, la reconstrucción del tejido social y generar la inclusión productiva de los campesinos en localidades rurales para hacer productiva la tierra, reducir las brechas de desigualdad socioeconómica que enfrentan los grupos poblacionales históricamente excluidos y contribuir a una cultura para la paz para incidir en la disminución de la violencia en comunidades y territorios.

La Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Secretaría de Bienestar es la encargada de proporcionar, mantener y operar la plataforma de tecnologías de información, con la finalidad de apoyar directamente en las funciones de la secretaría, contribuyendo a alcanzar la misión y objetivos de la dependencia y a dar atención oportuna a todos los beneficiarios de los Programas Sociales que tiene asignados y que se encuentran enmarcados como prioritarios en el numeral 2 del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.

Adicionalmente, el 4 de diciembre de 2020 la Secretaría de Gobernación y la Secretaría de Bienestar, entre otras, celebraron el “Convenio General de Colaboración para coadyuvar en las acciones inherentes a la atención de la pandemia causada por la COVID-19 en México, incluyendo la implementación de las políticas, medidas y acciones para la vacunación contra el virus SARS-COV-2”, en el cual se establecieron compromisos para la Secretaría de Bienestar, entre los cuales destaca el *“proporcionar, operar y administrar la plataforma electrónica, a cargo de quien “BIENESTAR” determine, para la conformación de brigadas de personal de campo para apoyar la logística en la creación y operación de las brigadas especiales de vacunación contra la COVID-19 y en donde se registrará a las personas candidatas vacunales*

a través de un portal que se denominará *www.mivacuna.gob.mx* y la destinada al registro de personas que sean vacunadas contra la enfermedad del COVID-19”.

Durante la fiscalización superior de la Cuenta Pública de 2019, se llevó a cabo en la Secretaría de Bienestar, la auditoría número 239-DS con título “Auditoría de TIC”, en donde se validaron dos contratos en materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones para contar con el servicio integral de comunicaciones y el servicio para el desarrollo del inventario, control y seguimiento de la entrega-recepción de las tarjetas de bienestar, así como la revisión de la función de TIC en la Secretaría de Bienestar relacionada con la Ciberseguridad y Continuidad de las Operaciones.

Entre 2017 y 2021, la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Secretaría de Bienestar invirtió 2,153,975.7 miles de pesos de su presupuesto en contrataciones de Tecnologías de Información y Comunicación, integrados de la manera siguiente:

RECURSOS INVERTIDOS EN CONTRATACIONES DE TIC POR LA DGTIC DE LA SECRETARÍA DE BIENESTAR
(Miles de pesos)

Período de inversión	2017	2018	2019	2020	2021	Total
Monto por año	562,107.1	897,280.9	383,698.7	123,309.5	187,579.4	2,153,975.7

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por la Secretaría de Bienestar.

NOTA 1: Estos importes se integran de las partidas de los capítulos 2000 y 3000.

NOTA 2: Diferencia por redondeo.

Con base en el análisis de la gestión de las TIC, efectuado mediante procedimientos de auditoría, se evaluaron los mecanismos de control implementados, con el fin de establecer si son suficientes para el cumplimiento de los objetivos de las contrataciones y función de las TIC sujetas a revisión, así como determinar el alcance, naturaleza y muestra de la revisión, y se obtuvieron los resultados que se presentan en este informe.

Resultados

1. Análisis Presupuestal

De acuerdo con el Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal de 2021, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de noviembre de 2020, se estableció que el presupuesto aprobado para la Secretaría de Bienestar sería de 191,724,999.4 miles de pesos.

A partir del análisis de la información presentada en la Cuenta de la Hacienda Pública Federal del ejercicio de 2021, se identificó que la Secretaría de Bienestar tuvo un presupuesto ejercido de 4,516,876.2 miles de pesos en los capítulos con partidas vinculadas con las TIC, de los que

187,579.4 miles de pesos corresponden a recursos relacionados con las contrataciones en materia de TIC, como se muestra a continuación:

RECURSOS EJERCIDOS EN 2021 POR LA SECRETARÍA DE BIENESTAR EN PARTIDAS VINCULADAS CON LAS TIC

(Miles de pesos)

Capítulo	Descripción	Ejercido	Ejercido en contratos TIC
2000	Materiales y Suministros	496,364.0	55.1
3000	Servicios Generales	4,020,512.2	187,524.3
TOTAL:		4,516,876.2	187,579.4

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por la Secretaría de Bienestar y la publicada por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público.

Los gastos de TIC ejercidos en 2021 por la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC) de la Secretaría de Bienestar, en materia de contratación, se integraron de la forma siguiente:

INTEGRACIÓN DEL GASTO DE LAS CONTRATACIONES RELACIONADAS CON LAS TIC 2021

(Miles de pesos)

Capítulo / Partida Presupuestaria	Subpartida	Descripción	Presupuesto Ejercido
2000		Materiales y Suministros	
2100	21101	Materiales y útiles de oficina	5.3
2100	21401	Materiales y útiles consumibles para el procesamiento en equipos y bienes informáticos	1.5
2100	21601	Material de limpieza	1.7
2200	22106	Productos alimenticios para el personal derivado de actividades extraordinarias	5.0
2400	24601	Material eléctrico y electrónico	8.5
2900	29101	Herramientas menores	3.1
2900	29401	Refacciones y accesorios para equipo de cómputo y telecomunicaciones	30.0
3000		Servicios Generales	
3100	31401	Servicio telefónico convencional	3,396.3
3100	31701	Servicios de conducción de señales analógicas y digitales	78,914.1
3100	31904	Servicios integrales de infraestructura de cómputo	69,632.3
3200	32301	Arrendamiento de equipo y bienes informáticos	35,407.3
3700	37104	Pasajes aéreos nacionales	118.9
3700	37201	Pasajes terrestres nacionales para labores en campo y de supervisión	2.4
3700	37504	Viáticos nacionales	52.9
TOTAL:			187,579.4

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por la Secretaría de Bienestar.

NOTA: Diferencia por redondeo.

Del total ejercido en 2021 por 187,579.4 miles de pesos en contrataciones de TIC, se seleccionó una muestra de cinco contratos y catorce convenios modificatorios con un monto pagado por 87,919.1 miles de pesos, que representan el 46.9% del universo seleccionado y se integran de la manera siguiente:

MUESTRA DE CONTRATOS CON PAGOS REALIZADOS DURANTE 2021

(Miles de pesos)

Contrato	Proveedor	Objeto del contrato	Vigencia		Monto mínimo total	Monto máximo total	Ejercido 2021
			De	Al			
411.413.31904.021/2021		Servicios administrados de infraestructura de Centro de Datos.	16/03/2021	31/05/2021	15,169.9	29,399.8	
<i>Primer Convenio Modificatorio</i>		Ampliar la vigencia del contrato	01/06/2021	30/06/2021	-	-	
<i>Segundo Convenio Modificatorio</i>	Sixsigma Networks México, S.A. de C.V.	Ampliar la vigencia del contrato	01/07/2021	31/07/2021	-	-	33,424.0
<i>Tercer Convenio Modificatorio</i>		Ampliar la vigencia del contrato	01/08/2021	13/08/2021	-	-	
<i>Cuarto Convenio Modificatorio</i>		Ampliar la vigencia del contrato y el 19.5% de los montos mínimos y máximos del contrato	14/08/2021	28/08/2021	2,956.6	5,730.0	
<i>Quinto Convenio Modificatorio</i>		Ampliar la vigencia del contrato	29/08/2021	31/08/2021	-	-	
Subtotal:					18,126.5	35,129.8	33,424.0
411.413.31701.022/2021		Servicio integral de comunicaciones para el desarrollo social (SICODES) Partida 1.	16/03/2021	31/05/2021	8,483.1	14,876.2	
<i>Primer Convenio Modificatorio</i>		Ampliar la vigencia del contrato	01/06/2021	30/06/2021	-	-	
<i>Segundo Convenio Modificatorio</i>	Axtel, S.A.B. de C.V.	Ampliar la vigencia del contrato	01/07/2021	28/07/2021	-	-	17,731.9
<i>Tercer Convenio Modificatorio</i>		Ampliar la vigencia del contrato y el 19.5% de los montos mínimos y máximos del contrato	29/07/2021	12/08/2021	1,653.4	2,899.4	
<i>Cuarto Convenio Modificatorio</i>		Ampliar la vigencia del contrato	13/08/2021	23/08/2021	-	-	
Subtotal:					10,136.5	17,775.5	17,731.9
411.413.31701.023/2021		Servicio integral de comunicaciones para el desarrollo social (SICODES) Partida 2.	16/03/2021	31/05/2021	9,283.9	15,420.9	
<i>Primer Convenio Modificatorio</i>		Ampliar la vigencia del contrato	01/06/2021	30/06/2021	-	-	
<i>Segundo Convenio Modificatorio</i>	B Drive IT, S.A. de C.V.	Ampliar la vigencia del contrato	01/07/2021	28/07/2021	-	-	17,853.2
<i>Tercer Convenio Modificatorio</i>		Ampliar la vigencia del contrato y el 19.5% de los montos mínimos y máximos del contrato	29/07/2021	12/08/2021	1,809.4	3,005.5	
<i>Cuarto Convenio Modificatorio</i>		Ampliar la vigencia del contrato	13/08/2021	17/08/2021	-	-	
Subtotal:					11,093.3	18,426.4	17,853.2

Contrato	Proveedor	Objeto del contrato	Vigencia		Monto mínimo total	Monto máximo total	Ejercido 2021
			De	Al			
411.413.32301.002/2021 <i>Primer Convenio Modificatorio</i>	Soluciones Tecnológicas Especializadas, S.A. de C.V.	Servicio administrado de equipo de cómputo, periféricos, soporte técnico y mesa de servicio.	13/01/2021	28/02/2021	2,996.5	4,571.0	4,135.1
		Ampliar la vigencia del contrato y el 19.1% de los montos mínimos y máximos del contrato	01/03/2021	09/03/2021	573.5	874.9	
Subtotal:					3,570.0	5,445.8	4,135.1
411.413.32301.062/2021	Soluciones Tecnológicas Especializadas, S.A. de C.V.	Servicio administrado de equipo de cómputo, periféricos, soporte técnico.	01/06/2021	31/12/2022	20,794.1	43,735.6	14,774.8
TOTAL:					63,720.4	120,513.2	87,919.1

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por la Secretaría de Bienestar.

NOTA: Diferencias por redondeo.

Se verificó y se confirmó que los pagos fueron reconocidos en las partidas presupuestarias correspondientes; el análisis de los contratos de la muestra se presenta en los resultados subsecuentes.

2. Contrato número 411.413.31904.021/2021 “Servicio Administrado de Infraestructura del Centro de Datos”

Como resultado de la revisión del contrato número 411.413.31904.021/2021, celebrado con Sixsigma Networks México, S.A. de C.V., adjudicado directamente, con fundamento en los artículos 22, fracción II, 25, 26, fracción III, 40, 41, fracción III y 47, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP); 71, 72, fracción III y 85, de su Reglamento (RLAASSP), cuyo objeto fue prestar el “Servicio Administrado de Infraestructura del Centro de Datos”, vigente del 16 de marzo al 31 de mayo de 2021, por un monto mínimo total de 15,169.9 miles de pesos y un máximo total de 29,399.8 miles de pesos, se identificó lo siguiente:

- El 31 de mayo de 2021 se suscribió el primer convenio modificatorio para ampliar la vigencia al 30 de junio de 2021.
- El 30 de junio de 2021 se celebró el segundo convenio modificatorio para ampliar la vigencia al 31 de julio de 2021.
- El 30 de julio de 2021 se formalizó el tercer convenio modificatorio para ampliar la vigencia al 13 de agosto de 2021.
- El 13 de agosto de 2021 se suscribió el cuarto convenio modificatorio para ampliar la vigencia al 28 de agosto de 2021 e incrementar en 19.49% el monto mínimo total a 18,126.5 miles de pesos y el máximo total a 35,129.8 miles de pesos.
- Durante el ejercicio de 2021 se realizaron pagos por 33,424.0 miles de pesos.

Alcance del servicio

El contrato consistió en proveer el alojamiento y servicios de valor agregado para la administración de la plataforma informática de la secretaría, contemplando los equipos que la conforman. Se consideraron servicios de seguridad informática, de administración, operación, soporte técnico y monitoreo. Para la prestación del servicio, el anexo técnico estableció las fases siguientes:

- *Fase I - Servicios de Migración e Implementación de la solución propuesta:* Actividades de implementación de toda la infraestructura que se utilizó para albergar todas las aplicaciones y la migración de los servicios informáticos de la secretaría garantizando su operatividad al 100.0%.
- *Fase II - Servicios de administración, operación, soporte y mantenimiento recurrentes:* Actividades de operación de la infraestructura básica e informática, así como la administración de los servicios hospedados en ésta.
- *Fase III - Plan de ejecución para lograr la transición de "Los servicios" al vencimiento del contrato:* Actividades necesarias para garantizar la transición de los servicios al término de la vigencia del contrato correspondiente.

Proceso de contratación

- La Secretaría de Bienestar no ha actualizado las Políticas Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Secretaría de Desarrollo Social, para reflejar el cambio de nombre que resultó de la reforma a la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de noviembre de 2018.
- De acuerdo con lo establecido en el Calendario de Gasto del Presupuesto de Egresos de la Federación de 2021, el monto de 1,381.2 miles de pesos con los que contaba la partida 31904, definida para realizar los pagos derivados del contrato, no cubría con el monto mínimo mensual de 5,910.4 miles de pesos aceptado en la investigación de mercado.
- En el Reporte General de Suficiencia Presupuestaria del 5 de marzo de 2021, a través del que se aprobó el presupuesto destinado al pago de los servicios contratados, únicamente el 1.3% del presupuesto fue asignado a la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC), la cual era el área requirente y la encargada de administrar el contrato y ejecutar el gasto. El 98.7% restante se asignó a la Subsecretaría de Planeación, Evaluación y Desarrollo Regional la cual no tenía relación con el servicio proporcionado.
- En el citado Reporte General de Suficiencia Presupuestaria, el presupuesto se calendarizó para ser erogado durante abril de 2021; no obstante, la vigencia del servicio fue de marzo a mayo de 2021. Esta observación también fue realizada por el titular del Órgano Interno de Control (OIC) en la Secretaría de Bienestar a través del oficio número 311/27/1132/2021 del 9 de marzo de 2021 de manera previa a la celebración del contrato.

- La secretaría no proporcionó el dictamen técnico elaborado por la DGTIC requerido para los servicios informáticos, software y telecomunicaciones.

Investigación de mercado

- Las fuentes de información utilizadas para la investigación de mercado del 4 de marzo de 2021, no se encuentran documentadas de forma completa y clara y no especifican cómo se seleccionaron a los posibles prestadores del servicio ni que éstos eran los únicos proveedores a nivel nacional, internacional o del sector público, que pudieran ofertar el servicio en la cantidad, calidad y oportunidad requerida; lo anterior, debido a que no se identificó la ejecución de una consulta en la plataforma CompraNet para identificar a posibles prestadores del servicio, tampoco se cuenta con evidencia de los criterios o resultados de las búsquedas en otros medios para identificar a las empresas que participaron en la investigación.
- La secretaría no acreditó que conocía el precio prevaleciente del servicio requerido ni los precios máximos de referencia al momento de realizar la investigación de mercado.

Estudio de factibilidad

En el estudio de factibilidad del 5 de marzo de 2021, no se especificaron los costos de mantenimiento, soporte y operación implicados en la contratación y vinculados con el factor de temporalidad más adecuado para determinar la conveniencia entre adquirir, arrendar o contratar un servicio; asimismo, no se definieron los niveles de disponibilidad del servicio a contratar ni los requerimientos de seguridad de la información asociados.

Justificación de excepción de la Licitación Pública

- El argumento utilizado por la secretaría para adjudicar el contrato al proveedor Sixsigma Networks México, S.A. de C.V., el cual se encontraba prestando los servicios de manera previa a la celebración del contrato en revisión, consistió en indicar que al contratar nuevamente al citado proveedor se garantizaba una contratación ágil y oportuna, asegurando la continuidad del servicio, evitando pérdidas o daños a la dependencia; sin embargo, el personal auditor de la ASF corroboró que en el Anexo Técnico del contrato número 411.413.31904.004/2021, vigente durante el proceso de contratación y hasta el 9 de marzo de 2021, se acordó que el proveedor Sixsigma Networks México, S.A. de C.V., debía transferir los servicios prestados, ya sea a la secretaría o a un tercero que ésta determinara y se encontraba obligado a que el proceso no afectara la operación y los niveles de servicio establecidos, para lo cual contaban con 50 días previos a la conclusión del instrumento jurídico contractual vigente; es decir, existían elementos que garantizaban la continuidad del servicio independientemente del proveedor elegido.
- La DGTIC no acreditó la existencia de circunstancias que pudieran provocar pérdidas o costos adicionales importantes, cuantificados y justificados para poder adjudicar directamente el contrato sin sujetarse al procedimiento de licitación pública. Lo

anterior también fue observado por el OIC a través del acta de la Segunda Sesión Extraordinaria del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (CAAS) de la secretaría, celebrada el 12 de marzo de 2021, de manera previa a la formalización del contrato. Adicionalmente, el área requirente no atendió las observaciones realizadas por el OIC y la unidad del abogado formalizadas en la citada acta.

- El contrato se adjudicó directamente con fundamento en el artículo 72, fracción III, del Reglamento de la LAASSP a pesar de que el contrato celebrado previamente con Sixsigma Networks México, S.A. de C.V., vigente durante el proceso de contratación en revisión, no fue adjudicado mediante licitación pública; adicionalmente, la Secretaría no acreditó que al adjudicar directamente el contrato al mismo proveedor se evitarían pérdidas o costos adicionales ni que este aceptó otorgar los mismos bienes o servicios en iguales condiciones en cuanto a precio, características y calidad.

Por lo anterior, se concluye que la adjudicación directa del contrato número 411.413.31904.021/2021 al proveedor seleccionado no está justificada y que el proceso de contratación no se realizó con oportunidad y no cumple con los criterios de eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez, toda vez que se observó que en el Presupuesto de Egresos de la Federación de 2021, la partida asignada para cubrir los pagos derivados del contrato no cubría el monto mínimo mensual aceptado en la investigación de mercado; tampoco se acreditó la existencia de circunstancias que pudieran provocar pérdidas o costos adicionales importantes, cuantificados y justificados con la finalidad de no efectuar un procedimiento de licitación pública; asimismo, en el Reporte General de Suficiencia Presupuestaria utilizado para la aprobación del presupuesto destinado al pago de los servicios contratados el 98.7% del presupuesto se asignó a una unidad responsable diferente a la encargada de administrar el contrato y ejecutar el gasto, y el presupuesto se calendarizó para su erogación en el mes de abril de 2021 mientras que el servicio sería proporcionado de marzo a mayo de 2021; la adjudicación directa del contrato se fundamentó en el artículo 72, fracción III, del Reglamento de la LAASSP a pesar de que el contrato previamente celebrado también se adjudicó directamente y no por licitación pública como lo establece dicho artículo; el área requirente no atendió las observaciones del Órgano Interno de Control ni de la unidad del abogado de manera previa a la celebración del contrato; no se proporcionó el dictamen técnico realizado por la Dirección General de Informática requerido para los servicios informáticos, software y telecomunicaciones; no se integró un estudio de mercado con las pruebas suficientes que amparen las consultas y los criterios utilizados para la selección de los posibles proveedores; el estudio de factibilidad no especifica los costos de mantenimiento, soporte y operación implicados en la contratación y vinculados con el factor de temporalidad más adecuado para determinar la conveniencia entre adquirir, arrendar o contratar servicios ni los niveles de disponibilidad del servicio a contratar, así como los requerimientos de seguridad de la información asociados.

Pagos

- En las Cuentas por Liquidar Certificadas (CLC) proporcionadas por la secretaría, se identificaron cargos a diferentes unidades responsables del gasto y no totalmente a

la DGTIC, la cual fue el área requirente, responsable de la administración del contrato y ejecutora del gasto.

- La secretaría no proporcionó evidencia del envío formal a la Dirección de Planeación, Normatividad y Dictaminación Técnica de las facturas correspondientes a los servicios proporcionados del 1 al 31 de agosto de 2021, para dar inicio al proceso de autorización de pago de las mismas.

Cumplimiento técnico y funcional de los servicios y entregables establecidos

- El proveedor no proporcionó la descripción a detalle de su estrategia para integrar como parte de sus actividades la administración y procuración de recursos, la administración de la comunicación, de costos, de calidad y de riesgos, la cual fue solicitada en el anexo técnico del contrato.
- Existen diferencias entre el número de servicios requeridos en la propuesta económica solicitada al proveedor y los descritos en el anexo técnico del contrato, toda vez que la primera listaba 26 servicios, mientras que el anexo únicamente incluyó 15 con nombres diferentes a los incluidos en la propuesta; adicionalmente, el anexo no estableció a cuál de los servicios pertenecían los 30 entregables definidos.

Por lo anterior, se concluye que existieron deficiencias en la supervisión del contrato, toda vez que su administrador no validó que el proveedor proporcionara la descripción de su estrategia para la administración y procuración de recursos, la administración de la comunicación, de costos, de calidad y de riesgos, solicitada en el anexo técnico del contrato. Adicionalmente, se observaron diferencias entre los servicios requeridos en la propuesta económica y los descritos en el anexo técnico, el cual tampoco especifica como relacionar los entregables establecidos con los servicios definidos.

2021-0-20100-20-0231-01-001 Recomendación

Para que la Secretaría de Bienestar realice las acciones que le permitan robustecer sus controles internos a fin de que los procesos de contratación, incluyendo las investigaciones de mercado, los estudios de factibilidad y las justificaciones por excepción a la licitación pública se ejecuten conforme a lo establecido en la normativa; además se asegure de que, en los expedientes correspondientes, se integren los documentos originales y exista la evidencia necesaria que soporte cada una de las etapas del proceso de contratación, como es la búsqueda de potenciales prestadores de los servicios, así como toda la documentación requerida en la regulación en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del sector público que permita fundamentar los requerimientos y el tipo de procedimiento de contratación a ejecutar, con el objeto de garantizar contrataciones que cumplan en términos de eficiencia, eficacia, economía, transparencia, honradez e imparcialidad.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

2021-0-20100-20-0231-01-002 Recomendación

Para que la Secretaría de Bienestar revise las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Secretaría de Desarrollo Social, con la finalidad de asegurarse que éstas aún están vigentes y cumplen con la estructura y atribuciones actuales de la secretaría o en su caso actualizarlas, en función de la reforma a la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de noviembre de 2018, a partir de la cual la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) cambió su nombre a Secretaría de Bienestar.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

2021-0-20100-20-0231-01-003 Recomendación

Para que la Secretaría de Bienestar fortalezca los controles de supervisión y validación para verificar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de los contratos relacionados con servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones, así como asegurar la calidad y veracidad de la información contenida en los documentos, memorias técnicas, entregables, reportes o artefactos que se elaboren como parte de la prestación de los servicios, los cuales detallen y acrediten las actividades de verificación realizadas por el administrador del contrato con la finalidad de confirmar que los servicios son proporcionados en su totalidad y que cumplen con los requerimientos y necesidades de la secretaría y con los niveles de servicio establecidos y, en caso de ser necesario, aplique las deductivas o penalizaciones correspondientes por los retrasos o incumplimientos relacionados con los servicios contratados.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

2021-0-20100-20-0231-01-004 Recomendación

Para que la Secretaría de Bienestar refuerce los procesos de elaboración, revisión y suscripción de contratos y sus anexos técnicos a fin de que incluyan el detalle de los servicios y entregables y que consideren las adecuaciones necesarias para que sean congruentes con la situación actual de la secretaría y con los servicios solicitados en las propuestas económicas.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

2021-9-20113-20-0231-08-001 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 la Secretaría de Bienestar 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, omitieron ejecutar procesos de contratación con oportunidad y en cumplimiento de los criterios de economía, eficacia, eficiencia, imparcialidad y honradez, toda vez que no existe claridad en el proceso de selección de los posibles prestadores de los servicios que fueron considerados en las diversas investigaciones de mercado ni evidencia de que éstos contaban con recursos financieros, técnicos, humanos y tecnológicos suficientes para cubrir las necesidades de la secretaría; no garantizaron la igualdad de oportunidades entre los diferentes participantes de las investigaciones de mercado; adicionalmente, en los Reportes Generales de Suficiencia Presupuestaria para la aprobación del presupuesto destinado al pago de los servicios contratados se asignaron los recursos a unidades distintas a la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones la cual fue el área requirente y la responsable de la administración de los contratos; no consideraron ni evaluaron los contratos marcos existentes para los servicios solicitados; además, no acreditaron que la secretaría conocía el precio prevaleciente de los servicios y los precios máximos de referencia; en las justificaciones de excepción a la licitación pública argumentaron un posible riesgo de afectar la continuidad operativa y administrativa de la secretaría en caso de adjudicar los contratos a otros proveedores distintos a los que ya prestaban el servicio a pesar de que a la fecha de los procesos de contratación existían elementos que mitigaban dicho riesgo; tampoco realizaron una adecuada fundamentación normativa para la adjudicación directa del contrato y no atendieron las observaciones y recomendaciones realizadas por los participantes del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la secretaría de manera previa a la celebración de los contratos, en incumplimiento de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Art. 134, Par. 1; de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, Art. 22, Frac. I, Art. 24, Par. 1, Art. 25, Par. 1, Art. 26, Frac. III, Par. 6, Art. 40, Par. 1, 2 y 3, Art. 41, Frac. III, Art. 52; del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, Art. 28, Frac. I y III, Art. 29, Art. 71, Frac. III, V, IV, VI y VII, Art. 72, Frac. III, Art. 81, Frac. VIII, Art. 85, Frac. III; del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, Numerales 4.2.1.1.1, 4.2.1.1.10, 4.2.4.1.1, 4.2.6.1.4 y 4.2.6.1.5; de los Lineamientos para la aplicación y seguimiento de las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal, Numeral 32, Frac. I y IV, y Numeral 35, y de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Secretaría de Desarrollo Social, Cap. Segundo, Frac. II y X, Numeral 5, Cap. Tercero, Numeral 4, Cap. Cuarto, Par. 4.

3. Contratos números 411.413.31701.022/2021 y 411.413.31701.023/2021 “Servicio Integral de Comunicaciones para el Desarrollo Social (SICODES)” partidas 1 y 2

Durante 2021, se celebraron dos contratos abiertos con el objeto de prestar el “Servicio Integral de Comunicaciones para el Desarrollo Social (SICODES)” a la Secretaría de Bienestar; dichos contratos fueron adjudicados directamente con fundamento en los artículos 22, fracción II, 25, 26, fracción III, 40 y 41 fracción III, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; y 71, 72, fracción III, y 85, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público. El detalle se muestra a continuación:

CONTRATOS CELEBRADOS DURANTE 2021 PARA LA PRESTACIÓN DEL “SERVICIO INTEGRAL DE COMUNICACIONES PARA EL DESARROLLO SOCIAL (SICODES)”

Contrato	Proveedor adjudicado	Objetivo	Vigencia	Monto (Miles de pesos)	Ejercido 2021 (Miles de pesos)
411.413.31701.022/2021	Axtel, S.A.B. de C.V.	Servicio Integral de Comunicaciones para el Desarrollo Social (SICODES) Partida 1.	Del 16 de marzo al 23 de agosto de 2021	Mínimo 10,136.5 Máximo 17,777.5	17,731.9
411.413.31701.023/2021	B Drive IT, S.A. de C.V.	Servicio Integral de Comunicaciones para el Desarrollo Social (SICODES) Partida 2.	Del 16 de marzo al 17 de agosto de 2021	Mínimo 11,093.3 Máximo 18,426.4	17,853.2

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por la Secretaría de Bienestar

Alcance del servicio

La Secretaría de Bienestar requirió los servicios administrados de soluciones para el transporte de datos a través de enlaces de Conmutación de Etiquetas Multiprotocolo (MPLS por sus siglas en inglés), internet, videoconferencia, seguridad perimetral, telefonía IP, cableado estructurado, mesa de servicios, Centro de Operaciones de Red (NOC por sus siglas en inglés) y Centro de Operaciones de Seguridad (SOC por sus siglas en inglés) incluyendo el monitoreo y gestión de los mismos. Lo anterior por medio de dos partidas que consistieron en lo siguiente:

Partida 1

- *Subpartida 1.* Servicio de conducción de señales, internet y videoconferencia.
- *Subpartida 2.* Servicio administrado de seguridad.

Partida 2

- *Subpartida 3.* Servicio administrado de voz y datos.
- *Subpartida 4.* Servicio de supervisión de red (NOC).
- *Subpartida 5.* Servicio de cableado estructurado.

Proceso de contratación

Para la celebración de los contratos números 411.413.31701.022/2021 y 411.413.31701.023/2021, por tratarse de un mismo servicio dividido en dos partidas, la Secretaría de Bienestar realizó un único proceso de contratación donde la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC) fungió como área requirente y administradora de los contratos y responsable de dar seguimiento y verificar el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidas en los mismo. En la revisión del proceso de contratación se observó lo siguiente:

- La Secretaría de Bienestar no ha actualizado las Políticas Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Secretaría de Desarrollo Social, para reflejar el cambio de nombre que resultó de la reforma a la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de noviembre de 2018.

Investigación de mercado

- Las fuentes de información utilizadas para la investigación de mercado de fecha 4 de marzo de 2021, no se encuentran documentadas de forma completa y clara, ni especifican cómo se seleccionó a los posibles prestadores del servicio ni que éstos eran los únicos proveedores a nivel nacional, internacional o del sector público, que pudieran ofertar el servicio en la cantidad, calidad y oportunidad requerida; lo anterior, debido a que no se cuenta con evidencia de los criterios o resultados de las búsquedas en otros medios distintos al sistema CompraNet para identificar a las empresas que participaron en la investigación.
- Si bien los proveedores Axtel, S.A.B. de C.V., y B Drive IT, S.A. de C.V., enviaron sus respectivas cotizaciones en respuesta a una solicitud de información publicada en el sistema CompraNet, se invitó nuevamente a Axtel por medio de un oficio de solicitud de cotización; sin embargo, no se envió una invitación similar a B Drive IT y la secretaría no justificó dicha distinción.
- Uno de los participantes de la investigación de mercado fue descartado con la justificación de haber agregado un componente no solicitado a su propuesta económica; sin embargo, el proveedor B Drive IT, S.A. de C.V., al cual se le adjudicó la partida 2, también incluyó de manera adicional la cotización de un servicio no solicitado sin que esto fuera considerado un motivo para ser descartado.
- Toda vez que los proveedores Axtel, S.A.B. de C.V. y B Drive IT, S.A. de C.V. ya prestaban el servicio previamente a la secretaría, no consideraron en sus cotizaciones costos de elementos como la adquisición, distribución y configuración de infraestructura o la migración de los servicios, por lo que los montos presentados fueron menores en comparación con los otros proveedores, teniendo ventaja al momento de realizar la comparativa de precios de la investigación de mercado.
- En la cotización solicitada por el área requirente para la investigación de mercado, únicamente se incluyeron 11 componentes para la prestación del servicio, mientras que el anexo técnico del contrato establece un total de 24. Adicionalmente, la

secretaría pidió la cotización del “Componente de conectividad switch core tipo 2”; sin embargo, la descripción de este modelo no se encuentra en el anexo técnico del contrato. Al respecto, la Secretaría indicó que se utilizó el anexo técnico de un contrato anterior el cual no fue actualizado para reflejar las condiciones del servicio en revisión.

- La secretaría no acreditó que conocía el precio prevaleciente del servicio requerido ni los precios máximos de referencia al momento de efectuar la investigación de mercado.
- La secretaría no proporcionó el dictamen técnico elaborado por la DGTIC requerido para los servicios informáticos, software y telecomunicaciones.

Suficiencia presupuestal

En los Reportes Generales de Suficiencia Presupuestaria del 5 de marzo de 2021, con los que se aprobó el presupuesto destinado al pago de los servicios contratados, éste fue asignado a distintas áreas y no a la DGTIC, la cual era el área requirente y la encargada de administrar los contratos y ejecutar el gasto. Asimismo, el presupuesto se calendarizó para su erogación en los meses de abril y agosto y de agosto a diciembre de 2021, mientras que la contratación abarcaba de marzo a mayo de 2021. Lo anterior también fue observado por el Órgano Interno de Control (OIC) en la Secretaría de Bienestar y por la unidad del abogado a través del acta de la Segunda Sesión Extraordinaria del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (CAAS) de la secretaría, celebrada el 12 de marzo de 2021, de manera previa a la formalización del contrato.

Estudio de factibilidad

En el documento de estudio de factibilidad del 4 de marzo de 2021 no se incluyó el análisis para determinar la aplicación de una renovación del contrato; tampoco se especificaron los costos de mantenimiento, soporte y operación implicados en la contratación y vinculados con el factor de temporalidad más adecuado para determinar la conveniencia entre adquirir, arrendar o contratar un servicio.

Justificación de excepción de la Licitación Pública

- El argumento utilizado por la secretaría para adjudicar los contratos a los proveedores Axtel, S.A.B. de C.V., y B Drive IT, S.A. de C.V., quienes se encontraban prestando los servicios de manera previa a la celebración del contrato en revisión, consistió en indicar que al contratar nuevamente a los citados proveedores se garantizaba una contratación ágil y oportuna, asegurando la continuidad del servicio, evitando pérdidas o daños a la dependencia; sin embargo, el personal auditor de la ASF comprobó que en el Anexo Técnico de los contratos números 411.413.31701.005/2021 y 411.413.31701.006/2021, vigentes durante el proceso de contratación, se acordó que los proveedores Axtel, S.A.B. de C.V., y B Drive IT, S.A. de C.V., respectivamente, se comprometían a mantener toda la infraestructura y servicios en operación por un periodo máximo de 60 días naturales, sin costos

adicionales para la secretaría, por lo cual no debía verse afectada la continuidad de sus operaciones, independientemente del proveedor elegido.

- El área requirente no atendió las observaciones del OIC ni de la unidad del abogado formalizadas a través del acta de la Segunda Sesión Extraordinaria del CAAS, celebrada el 12 de marzo de 2021, de manera previa a la formalización de los contratos.
- Los contratos en revisión se adjudicaron directamente con fundamento en el artículo 72, fracción III, del Reglamento de la LAASSP a pesar de que los contratos celebrados previamente con los proveedores Axtel, S.A.B. de C.V., y B Drive IT, S.A. de C.V., vigentes durante el proceso de contratación, no fueron adjudicados mediante licitación pública; adicionalmente, la secretaría no acreditó que al adjudicar directamente los contratos a los mismos proveedor se evitarían pérdidas o costos adicionales.

Por lo anterior, se concluye que la adjudicación directa de los contratos números 411.413.31701.022/2021 y 411.413.31701.023/2021 a los proveedores seleccionados no está justificada y que el proceso de contratación no se realizó con oportunidad y no cumple con los criterios de eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez, toda vez que no se proporcionó evidencia del envío de la invitación al proveedor B Drive IT, S.A. de C.V., por medio de un oficio de solicitud de cotización; en la cotización solicitada por el área requirente, no se consideraron todas las condiciones establecidas en el anexo técnico del contrato; adicionalmente, se descartó a uno de los participantes por agregar un componente no solicitado a su cotización y no así al proveedor que resultó adjudicado, quien también incluyó componentes no solicitados en su cotización; en los Reportes Generales de Suficiencia Presupuestaria utilizados para la aprobación del presupuesto destinado al pago de los servicios contratados se indican unidades responsables de ejecutar el gasto distintas a la DGTIC, la cual fue el área requirente y la responsable de la administración del contrato; asimismo, no se integró un estudio de mercado con las pruebas suficientes que amparen las consultas y los criterios utilizados para la selección de los posibles proveedores; no se elaboró el dictamen técnico para los servicios informáticos. El estudio de factibilidad no incluyó el análisis para determinar la aplicación de una renovación del contrato, ni de los costos de mantenimiento, soporte y operación que implicaban la contratación, vinculados con el factor de temporalidad más adecuado para determinar la conveniencia entre adquirir, arrendar o contratar servicios; la justificación de excepción a la licitación pública hace referencia al riesgo de afectar la continuidad operativa y administrativa de la secretaría en caso de adjudicar los contratos a otros proveedores a pesar de que a la fecha del proceso de contratación existían contratos vigentes que incluían cláusulas para mitigar dicho riesgo; la adjudicación directa de los contratos se fundamentó en el artículo 72, fracción III, del Reglamento de la LAASSP a pesar de que los contratos previamente celebrados también se adjudicaron directamente y no por licitación pública como lo establece el citado artículo; finalmente, no se atendieron las aclaraciones y justificaciones solicitadas al área requirente por los participantes del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.

Contrato número 411.413.31701.022/2021

En la revisión del contrato número 411.413.31701.022/2021, celebrado con Axtel S.A.B. de C.V., adjudicado directamente, con fundamento en los artículos 22, fracción II, 25, 26, fracción III, 40, 41, fracción III y 47, de la LAASSP, 71, 72, fracción III y 85, del RLAASSP, cuyo objeto fue la prestación del “Servicio Integral de Comunicaciones para el Desarrollo Social (SICODES), Partida 1”, con vigencia del 16 de marzo al 31 de mayo de 2021, por un monto mínimo total de 8,483.1 miles de pesos y un máximo total de 14,876.2 miles de pesos, se identificó lo siguiente:

- El 31 de mayo de 2021 se celebró el Primer Convenio Modificatorio con la finalidad de ampliar la vigencia del contrato del 1 al 30 de junio de 2021.
- El 30 de junio de 2021 se formalizó el Segundo Convenio Modificatorio para ampliar la vigencia del contrato del 1 al 28 de julio de 2021.
- El 28 de julio de 2021 se suscribió el Tercer Convenio Modificatorio con objeto de ampliar la vigencia del contrato del 29 de julio al 12 de agosto de 2021 e incrementar en 19.5% el monto mínimo total a 10,136.5 miles de pesos y el máximo total a 17,775.5 miles de pesos.
- El 12 de agosto de 2021 se celebró el Cuarto Convenio Modificatorio con la finalidad de ampliar la vigencia del contrato del 13 al 23 de agosto de 2021.
- Durante el ejercicio de 2021 se realizaron pagos por 17,731.9 miles de pesos.

Contratación

Al término de la vigencia del servicio, la secretaría no generó la constancia de cumplimiento de las obligaciones contractuales para la cancelación de las garantías de cumplimiento del contrato, ni de sus convenios modificatorios. A la fecha de la auditoría (julio 2022) el proveedor no ha solicitado dicha constancia.

Por lo anterior, se concluye que existieron deficiencias al concluir la vigencia del servicio toda vez que la secretaría no generó la constancia necesaria para cancelar las garantías de cumplimiento.

Cumplimiento técnico y funcional de los servicios y entregables establecidos

Subpartida 1. Servicio de Conducción de Señales, Internet y Videoconferencia

- No se proporcionó el Reporte de avance sobre el cumplimiento de obligaciones para el periodo del 13 al 23 de agosto de 2021.
- El equipo proporcionado para el servicio MPLS principal no cumple con las características mínimas toda vez que tiene una capacidad de 2 GB de memoria

RAM de los 4 GB solicitados en el anexo técnico. Al respecto, el contrato no establece deductivas o penalizaciones en caso de no cumplir con las características mínimas solicitadas ni los costos por componente por tratarse de un servicio integral.

- La secretaría no proporcionó una relación del personal del proveedor y sus puestos asignados para la prestación del servicio, por lo que no fue posible cotejar la información para validar el cumplimiento curricular de cada uno de ellos.
- Las memorias técnicas del servicio para las delegaciones ubicadas en Nuevo León y en Nayarit indican direcciones diferentes a las especificadas en el anexo técnico del contrato. Adicionalmente, las memorias técnicas para las delegaciones de Jalisco y Morelos hacen referencia a la delegación de Aguascalientes.
- Las memorias técnicas del servicio para los sitios Reforma 51 e Hidalgo, no incluyeron información relacionada a la implementación del servicio de videoconferencia.

Se concluye que existieron deficiencias en la supervisión del contrato, toda vez que se observaron errores de redacción y datos incorrectos e incompletos en las memorias técnicas del servicio; asimismo, se observó la falta de validación y cumplimiento de las características de los equipos correspondientes del servicio de MPLS principal; adicionalmente, no se proporcionó el Reporte de avance sobre el cumplimiento de obligaciones para el periodo del 13 al 23 de agosto de 2021; finalmente, a pesar de haber proporcionado los currículos del personal encargado a la administración del servicio, no se indicó a que puestos fueron asignados.

Contrato número 411.413.31701.023/2021

Como resultado de la revisión del contrato número 411.413.31701.023/2021, celebrado con B Drive IT, S.A. de C.V., adjudicado directamente, con fundamento en los artículos 22, fracción II, 25, 26, fracción III, 40, 41, fracción III y 47, de la LAASSP, 71, 72, fracción III y 85, del RLAASSP, cuyo objeto fue la prestación del “Servicio Integral de Comunicaciones para el Desarrollo Social (SICODES), Partida 2”, con vigencia del 16 de marzo al 31 de mayo de 2021, por un monto mínimo total de 9,283.9 miles de pesos y un monto máximo total 15,420.9 miles de pesos, se identificó lo siguiente:

- El 31 de mayo de 2021 se celebró el Primer Convenio Modificatorio, con la finalidad de ampliar la vigencia del contrato del 1 al 30 de junio de 2021.
- El 30 de junio de 2021 se formalizó el Segundo Convenio Modificatorio, con la finalidad de ampliar la vigencia del contrato del 1 al 28 de julio de 2021.
- El 28 de julio de 2021 se suscribió el Tercer Convenio Modificatorio, con objeto de ampliar la vigencia del contrato del 29 de julio al 12 de agosto de 2021 e incrementar en 19.5% el monto mínimo total a 11,093.3 miles de pesos y el máximo total a 18,426.4 miles de pesos.
- El 12 de agosto de 2021 se celebró el Cuarto Convenio Modificatorio para ampliar la vigencia del contrato del 13 al 17 de agosto de 2021.

- Durante el ejercicio de 2021 se pagaron 17,853.2 miles de pesos y se aplicaron penalizaciones por 33.6 miles de pesos por incumplimientos en el servicio de cableado estructurado y deductivas por 2.0 miles de pesos por deficiencias en la infraestructura de comunicaciones proporcionada para el servicio administrado de voz y datos.

Contratación

En el contrato no se especifican el precio unitario ni el importe total a pagar por los bienes, arrendamientos o servicios, o bien, la forma en que se determinará el importe total para el servicio.

Por lo anterior, se concluye que existieron deficiencias durante la formalización del contrato toda vez que éste no especifica el precio unitario de los servicios.

Pagos

- En las Cuentas por Liquidar Certificadas (CLC) proporcionadas por la secretaría, se identificaron cargos a diferentes unidades responsables del gasto y no totalmente a la DGTIC, la cual fue el área requirente, responsable de la administración del contrato y ejecutora del gasto.
- No se cuenta con evidencia del envío formal a la Dirección de Planeación, Normatividad y Dictaminación Técnica de las facturas correspondientes a los servicios proporcionados del 28 de julio al 17 de agosto de 2021, para dar inicio al proceso de autorización de pago de las mismas.

Cumplimiento técnico y funcional de los servicios y entregables establecidos

- El contrato y su anexo técnico no establecen mecanismos para el cálculo de deductivas o penalizaciones en caso de que faltara documentación que debía generar el proveedor ni por la entrega tardía de la misma y de los entregables; tampoco por el incumplimiento de las características mínimas solicitadas para la infraestructura proporcionada y la prestación de los servicios.
- El personal designado por el proveedor para cubrir los perfiles de Administrador del Proyecto y de Coordinador de la Operación no contaba con la certificación ITIL V3 de nivel intermedio requerida en el anexo técnico.
- No se proporcionaron los reportes requeridos en el anexo técnico para los cambios en el registro de inventarios.
- No se proporcionó el diagrama de alto nivel (lógico) particular de cada elemento de la solución para la sede ubicada en la calle de Lucerna en la Ciudad de México.
- No se proporcionó la matriz de escalamiento para la atención de incidentes y solicitudes de servicio por parte de la secretaría.
- La herramienta de la mesa de ayuda no incluyó los módulos de administración de incidentes, de requerimientos, de problemas, de cambios, de niveles de servicio, de

configuraciones (CMDB), de gestión de la base de conocimientos, de catálogo de servicios ni de análisis y reporte, solicitados en el anexo técnico.

Subpartida 3. Servicio Administrado de Voz y Datos

- No se generó el plan de trabajo para la prestación del servicio.
- La secretaría no verificó la configuración de los parámetros de calidad de servicio (Quality of Service QoS por sus siglas en inglés) en los equipos proporcionados para su correcta operación.
- Existen diferencias en el número de servicios y la descripción de los mismos en el anexo técnico; toda vez que en la sección “Descripción del servicio administrado” del anexo se desglosa un total de 24 componentes que conforman la subpartida 3 de los que, en las secciones posteriores, únicamente se describen las características de 11. Al respecto, la Secretaría indicó que se utilizó el anexo técnico de un contrato anterior el cual no fue actualizado para reflejar las condiciones del servicio en revisión.
- De un total de 2,546 equipos proporcionados como parte del servicio, se seleccionaron los 251 equipos ubicados en las oficinas y delegaciones de la Secretaría de Bienestar en la Ciudad de México, correspondientes al 9.9% del universo, con la finalidad de validar sus características físicas, número de serie, existencia en sitio y la comprobación de la actualización de éstos dentro del inventario de equipos. En la revisión realizada no se localizó un equipo (0.4% de la muestra), por el que se pagaron 39.5 miles de pesos.

Subpartida 4. Servicio de Supervisión de Red (NOC)

No se proporcionó el Servicio de Supervisión de Red (NOC) descrito en el anexo técnico; al respecto, el personal de la DGTIC indicó que esto se debió a que el anexo corresponde a un contrato anterior en el que dicho servicio formaba parte de la partida 2; sin embargo, para el contrato revisado ya no se incorporó a la volumetría de los servicios solicitados y el anexo técnico de los contratos no fue actualizado con la finalidad de reflejar dicha situación. El personal auditor de la ASF confirmó que, durante la vigencia del contrato, la secretaría no realizó pagos al proveedor por concepto del Servicio de Supervisión de Red (NOC).

Subpartida 5. Servicio de Cableado Estructurado

- El plan de trabajo correspondiente al Servicio de Cableado Estructurado no tiene fecha y no se proporcionó evidencia que acredite su entrega 15 días después de la firma del contrato. Al respecto, la secretaría confirmó que el documento se entregó fuera de tiempo y que aplicó las penalizaciones correspondientes; sin embargo, no se cuenta con evidencia que acredite que el cálculo de dicha penalización fue el correcto.
- El proveedor no acreditó el cumplimiento de las condiciones técnicas para ejecutar los trabajos de implementación ni entregó la póliza de garantía del

fabricante del cableado estructurado; asimismo, en relación con la ejecución pruebas de desempeño de la red de cableado estructurado, no proporcionó la carta de aprobación del fabricante del analizador a utilizar, ni acreditó la certificación del equipo con el que se realizarían; lo anterior incumplió las especificaciones establecidas en el anexo técnico. Al respecto, el contrato no establece deductivas o penalizaciones en caso de no cumplir con las características mínimas solicitadas para la prestación de los servicios. de acuerdo con lo establecido en el Anexo Técnico.

- El cableado estructurado implementado por el proveedor no contaba con la certificación UL en materia de estándares de seguridad y calidad; asimismo, la memoria técnica correspondiente a la implementación del cableado no contiene fecha de elaboración.
- La memoria técnica correspondiente a la implementación de cableado estructurado en la sede de Reforma 51 carece de los planos de las trayectorias de cableado y ubicaciones de puntos de salida, las adecuaciones, medidas y especificaciones utilizadas, entre otros puntos requeridos en el anexo técnico.

Se concluye que existieron deficiencias en la supervisión y administración del contrato, toda vez que se no se contó con un plan de trabajo para la prestación del Servicio Administrado de Voz y Datos; asimismo, no se proporcionó evidencia de cómo se verificó la configuración de los parámetros de calidad de servicio; tampoco se acreditó la existencia de un equipo por el que se estiman pagos por 39.5 miles de pesos; el plan de trabajo proporcionado para la implementación del Servicio de Cableado Estructurado en la sede de Reforma 51 no cuenta con elementos que permitan acreditar su entrega en el tiempo establecido en el contrato; no se proporcionó la póliza de garantía del fabricante del cableado estructurado; no se acreditó que el personal designado por el proveedor para la prestación de los servicios contaba con las certificaciones requeridas en el anexo técnico y no se proporcionaron los reportes de cambios en el registro de inventarios. En relación con las memorias técnicas iniciales y de término de los servicios, se identificó que los documentos no cuentan con diversos elementos requeridos en el anexo técnico; de la misma manera, no se proporcionó evidencia de la matriz de escalamiento para la atención de incidentes y solicitudes de servicio; la herramienta de la mesa de ayuda no incluyó todos los módulos establecidos en el anexo técnico; se observaron diferencias entre los componentes listados en el índice del anexo técnico y los descritos en la sección de la subpartida 3, correspondiente al Servicio Administrado de Voz y Datos y se identificó que se utilizó un anexo técnico de un contrato anterior, el cual no fue actualizado para reflejar las condiciones del servicio requerido; finalmente, se observó que ni el contrato ni su anexo técnico, establecen mecanismos para el cálculo de penalización y/o deductivas asociadas a incumplimientos de los requerimientos mínimos de los servicios solicitados.

La(s) acción(es) vinculada(s) a este resultado se presenta(n) en el(los) resultado(s) con su(s) respectiva(s) acción(es) que se enlista(n) a continuación:

Resultado 2 - Acción 2021-9-20113-20-0231-08-001

Resultado 2 - Acción 2021-0-20100-20-0231-01-001

Resultado 2 - Acción 2021-0-20100-20-0231-01-002

Resultado 2 - Acción 2021-0-20100-20-0231-01-003

Resultado 2 - Acción 2021-0-20100-20-0231-01-004

4. Contratos números 411.413.32301.002/2021 y 411.413.32301.062/2021 “Servicio administrado de equipo de cómputo, periféricos, soporte técnico y mesa de servicio”

Durante 2021, se celebraron dos contratos abiertos con el objeto de prestar el “Servicio administrado de equipo de cómputo, periféricos, soporte técnico y mesa de ayuda” a la Secretaría de Bienestar; dichos contratos fueron adjudicados directamente con fundamento en los artículos 22, fracción II, 25, 26, fracción III, 40, 41, fracción III y 47, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), 71, 72, fracción III y 85, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (RLAASSP). El detalle se muestra a continuación:

CONTRATOS CELEBRADOS DURANTE 2021 PARA LA PRESTACIÓN DEL “SERVICIO ADMINISTRADO DE EQUIPO DE CÓMPUTO, PERIFÉRICOS, SOPORTE TÉCNICO Y MESA DE AYUDA”

Contrato	Proveedor adjudicado	Objetivo	Vigencia	Monto (Miles de pesos)	Ejercido 2021 (Miles de pesos)
411.413.32301.002/2021	Soluciones Tecnológicas Especializadas, S.A de C.V.	Servicio administrado de equipo de cómputo, periféricos, soporte técnico y mesa de servicio.	Del 13 de enero al 9 de marzo de 2021	Mínimo 3,570.0 Máximo 5,445.8	4,135.1
411.413.32301.062/2021		Servicio administrado de equipo de cómputo, periféricos y soporte técnico.	Del 1 de junio de 2021 al 31 de diciembre de 2022	Mínimo 20,794.1 Máximo 43,735.6	14,774.8

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por la Secretaría de Bienestar

Alcance del servicio

La Secretaría de Bienestar requirió un servicio integral que le permitiera abastecer de equipo informático actual a los usuarios finales, considerando cobertura para sus oficinas centrales y sus delegaciones estatales y regionales, ofreciendo un adecuado nivel de servicio. Lo anterior a partir de las etapas siguientes:

- Plan de despliegue.
- Suministro de equipos.
- Soporte técnico.
- Mesa de ayuda.

Contrato número 411.413.32301.002/2021

Como resultado de la revisión del contrato número 411.413.32301.002/2021, celebrado con Soluciones Tecnológicas Especializadas, S.A de C.V., adjudicado directamente, con fundamento en los artículos 22, fracción II, 25, 26, fracción III, 40, 41, fracción III y 47, de la LAASSP, 71, 72, fracción III y 85, del RLAASSP, cuyo objeto fue la prestación del “Servicio administrado de equipo de cómputo, periféricos, soporte técnico y mesa de servicio”, con vigencia del 13 de enero al 28 de febrero de 2021, por un monto mínimo total de 2,996.5 miles de pesos y un máximo total de 4,571.0 miles de pesos, se identificó lo siguiente:

- El 26 de febrero de 2021 se celebró el Primer Convenio Modificatorio con la finalidad de ampliar la vigencia del contrato al 9 de marzo de 2021, así como incrementar el monto en 19.1%, estableciendo un monto mínimo total en 3,570.0 miles de pesos y un máximo total en 5,445.8 miles de pesos.
- Durante el ejercicio de 2021 se realizaron pagos por 4,135.1 miles de pesos.

Proceso de contratación

- Si bien uno de los motivos para celebrar el contrato se basó en la necesidad de operar y cumplir con los programas sociales prioritarios encomendados a la secretaría, establecidos en el Plan Nacional de Desarrollo 2019 – 2024, el contrato únicamente se celebró con una vigencia de 47 días y posteriormente se suscribió un convenio modificatorio para ampliarla por un período de nueve días.
- La Secretaría de Bienestar no ha actualizado las Políticas Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Secretaría de Desarrollo Social, para reflejar el cambio de nombre que resultó de la reforma a la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de noviembre de 2018.

Investigación de mercado

- Las fuentes de información utilizadas para la investigación de mercado del 23 de diciembre de 2020, no se encuentran documentadas de forma completa y clara y no especifican cómo se seleccionó a los posibles prestadores del servicio ni que eran los únicos proveedores a nivel nacional, internacional o del sector público, que pudieran ofertar el servicio en la cantidad, calidad y oportunidad requerida; lo anterior, debido a que no se identificó la ejecución de una consulta en la plataforma CompraNet para identificar a posibles prestadores del servicio, tampoco se cuenta con evidencia de los criterios o resultados de las búsquedas

en otros medios para identificar a las empresas que participaron en la investigación.

- La secretaría no acreditó que conocía el precio prevaleciente del servicio requerido ni los precios máximos de referencia al momento de llevar a cabo la investigación de mercado.
- Como parte de la investigación de mercado no se consideraron los contratos marco vigentes celebrados por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público y la Coordinación de Estrategia Digital Nacional de la Oficina de la Presidencia de la República, publicados en el sistema CompraNet y que presentan características similares al servicio contratado.
- Toda vez que el proveedor Soluciones Tecnológicas Especializadas, S.A. de C.V., ya prestaba el servicio previamente a la secretaría, no consideró en su cotización costos relacionados con la adquisición de equipos nuevos debido a que reutilizó los equipos con los que ya contaba para la prestación del servicio y tampoco tomó en cuenta costos de actividades como la transición entre servicios, el respaldo y transferencia de información, retiro e instalación de equipos y la habilitación de una mesa de ayuda, por lo que los montos presentados fueron menores en comparación con los otros participantes, teniendo ventaja al momento de realizar la comparativa de precios de la investigación de mercado.
- La secretaría no ejecutó procedimientos que le permitieran determinar que el “servicio administrado” a contratar era la mejor opción en comparación con una “adquisición, arrendamiento o arrendamiento con opción a compra”.
- Ninguno de los participantes de la investigación de mercado adjuntó el plan de despliegue solicitado en el anexo técnico como parte de la información requerida en las propuestas técnicas.

Suficiencia presupuestal

En el Reporte General de Suficiencia Presupuestaria del 4 de enero de 2021, se aprobó el presupuesto destinado al pago de los servicios contratados y se asignó a distintas áreas y no así a la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DGTIC), la cual era el área requirente y la encargada de administrar los contratos y ejecutar el gasto.

Estudio de factibilidad y de costo beneficio

En el documento de estudio de factibilidad del 21 de diciembre de 2020 no se especificaron los costos de mantenimiento, soporte y operación implicados en la contratación y vinculados con el factor de temporalidad más adecuado para determinar la conveniencia entre adquirir, arrendar o contratar un servicio. Tampoco se definieron los requerimientos de seguridad de la información asociados.

Justificación de excepción de la Licitación Pública

- El argumento utilizado por la secretaría para adjudicar el contrato al proveedor Soluciones Tecnológicas Especializadas, S.A. de C.V., el cual se encontraba prestando los servicios de manera previa a la celebración del contrato en revisión, consistió en indicar que con el citado proveedor se garantizaba una contratación ágil y oportuna, asegurando la continuidad operativa del servicio y administrativa a la secretaría, evitando pérdidas o daños a la dependencia; sin embargo, en el Anexo Técnico del contrato número 411.413.32301.127/2020, vigente durante el proceso de contratación, se acordó que el proveedor Soluciones Tecnológicas Especializadas, S.A. de C.V., en caso de requerir una transición hacia un nuevo proveedor, podía mantener los equipos en operación por un periodo máximo de 60 días naturales, sin costos adicionales para la secretaría; es decir, existían elementos que garantizaban la continuidad del servicio independientemente del proveedor elegido.
- El contrato se adjudicó directamente con fundamento en los artículos 41, fracción III de la LAASSP y 72, fracción III del Reglamento de la LAASSP a pesar de que el contrato celebrado previamente con Soluciones Tecnológicas Especializadas S.A de C.V., vigente a la fecha del proceso de contratación en revisión, no fue adjudicado mediante licitación pública; adicionalmente, la secretaría no acreditó que al adjudicar directamente el contrato al mismo proveedor se evitarían pérdidas o costos adicionales importantes, cuantificados y justificados, ni que éste aceptó otorgar los mismos bienes o servicios en iguales condiciones en cuanto a precio, características y calidad.
- El área requirente no atendió las observaciones de la Dirección de Análisis Legislativo ni de la Dirección de Adquisiciones y Contratos, formalizadas a través del acta de la Primera Sesión Extraordinaria del CAAS, celebrada el 12 de enero de 2021, de manera previa a la formalización del contrato.

Por lo anterior, se concluye que la adjudicación directa del contrato número 411.413.32301.002/2021 al proveedor seleccionado no está justificada y que el proceso de contratación no se realizó con oportunidad y no cumple con los criterios de eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez, debido a que no existe claridad en el proceso de selección de los posibles prestadores del servicio que fueron considerados en la investigación de mercado ni que éstos contaban con recursos financieros, técnicos, humanos y tecnológicos suficientes para cubrir las necesidades de la secretaría; adicionalmente, en el Reporte General de Suficiencia Presupuestaria para la aprobación del presupuesto destinado al pago de los servicios contratados se indican unidades responsables de ejecutar el gasto distintas a la DGTIC la cual fue el área requirente y la responsable de la administración del contrato; no se consideraron ni evaluaron los contratos marco existentes para el servicio solicitado; asimismo, el documento de investigación de mercado no acredita que la secretaría conocía el precio prevaleciente del servicio y los precios máximos de referencia; la justificación de excepción a la licitación pública hace referencia al riesgo de afectar la continuidad operativa y administrativa de la secretaría en caso de adjudicar el contrato a otro proveedor, a pesar de que a la fecha

del proceso de contratación existía un contrato vigente que incluía una cláusula para mitigar dicho riesgo. En relación con el estudio de factibilidad, no se incluyó el análisis para determinar los costos de mantenimiento, soporte y operación que implicaban la contratación, vinculados con el factor de temporalidad más adecuado para determinar la conveniencia de adquirir, arrendar o contratar servicios; finalmente, no se atendieron las aclaraciones y justificaciones solicitadas por los participantes del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.

Cumplimiento técnico y funcional de los servicios y entregables establecidos

- No se ejecutaron actividades de despliegue descritas en el anexo técnico del contrato, las cuales debían incluir la definición de un calendario de entrega de los equipos, la sustitución de equipos suministrados por el prestador anterior, la migración de perfiles, la instalación de infraestructura para la operación de la solución, la implementación de la mesa de ayuda, así como la transferencia de servicios del proveedor anterior al proveedor actual. Al respecto, la secretaría informó que esto se debió a que el prestador del servicio anterior y el proveedor actual era el mismo y se utilizaron los equipos provisionados a través del contrato anterior. De manera adicional, se confirmó que el plan de despliegue y su implementación no formaron parte de la cotización requerida por la secretaría y no se realizaron pagos al respecto. Adicionalmente, el proveedor mencionó en su propuesta técnica que los equipos requeridos para la prestación del servicio serían los que ya se encontraban en operación y por lo cual no era necesario definir y ejecutar dicho plan.
- Existen deficiencias en el proceso de conciliación y revisión de los entregables proporcionados y los servicios facturados, toda vez que se identificó que la cantidad de equipos reportados en la Base de Datos de Gestión de la Configuración (Configuration Management Database, CMDB por sus siglas en inglés) es mayor a la de los equipos facturados.
- Ni en el contrato ni en su anexo técnico establecen mecanismos para el cálculo de deductivas o penalizaciones por deficiencias, faltantes o entrega tardía de documentación y entregables, sólo se definieron los relacionados con incumplimientos en la disponibilidad del servicio; sin embargo, éstos no cuentan con el detalle necesario, como tiempos y coberturas, para poder realizar los cálculos correspondientes.
- El anexo técnico no cuenta con la firma del personal que lo elaboró.
- No se proporcionó evidencia del análisis de desempeño y encuestas de satisfacción de los usuarios sobre los servicios proporcionados por la mesa de ayuda.
- No se capacitó a por lo menos tres servidores públicos de la secretaría en relación con la solución de mesa de servicio.

- No se firmó y entregó el acuerdo de confidencialidad establecido en el anexo técnico del contrato.
- Se identificaron 3,822 equipos proporcionados por el proveedor, que durante la vigencia del contrato cumplieron una antigüedad superior a los tres años, por lo que de acuerdo con lo establecido en la “Guía de vida útil estimada y porcentajes de depreciación” publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de agosto de 2012, ya habían superado su tiempo de vida útil y se encontraban obsoletos a pesar de que el anexo técnico solicitaba “tecnología actual”, por estos equipos se pagaron 1,727.6 miles de pesos.

Lo anterior incumplió lo establecido en las actividades APRO 1 “Generar lista de verificación de obligaciones”, APRO 2 “Monitorear el avance y desempeño del proveedor” y APRO 3 “Apoyo para la verificación del cumplimiento de las obligaciones de los contratos” del proceso III.B “Proceso de Administración de Proveedores (APRO)” del Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información publicado en el Diario Oficial de la Federación el 08 de mayo de 2014 y sus reformas publicadas en el mismo medio de difusión oficial al 23 de julio de 2018; en las cláusulas Primera, Quinta, Sexta y Octava del contrato; en la sección “Objeto del Servicio” del anexo técnico del contrato; y en cuenta 1.2.4.1.3 “Equipo de Cómputo y de Tecnologías de la Información” de la “Guía de vida útil estimada y porcentajes de depreciación” de los Parámetros de Estimación de Vida Útil, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 15 de agosto de 2012.

- Los “reportes de niveles de servicio” y los “reportes para la validación de los niveles de servicio”, relacionados con la atención de incidentes y solicitudes de servicio, presentan inconsistencias entre sí, toda vez que difieren en los tiempos de atención y de solución, así como los cálculos de las horas fuera de tiempo. Al respecto, se identificaron solicitudes de servicios y reportes de incidentes atendidos fuera de tiempo, por los que se estiman deductivas no aplicadas por un monto de 57.8 miles de pesos.

Lo anterior incumplió lo establecido en las actividades APRO 1 “Generar lista de verificación de obligaciones”, APRO 2 “Monitorear el avance y desempeño del proveedor” y APRO 3 “Apoyo para la verificación del cumplimiento de las obligaciones de los contratos” del proceso III.B “Proceso de Administración de Proveedores (APRO)” del Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información publicado en el Diario Oficial de la Federación el 08 de mayo de 2014 y sus reformas publicadas en el mismo medio de difusión oficial al 23 de julio de 2018; en las cláusulas Primera, Quinta, Sexta, Octava y Décima del contrato; y en las secciones “7.2 Métrica de disponibilidad del servicio” y “Deductivas”, del anexo técnico del contrato.

- Al finalizar la vigencia del contrato el 9 de marzo de 2021, no se ejecutaron los procedimientos de transición establecidos en el anexo técnico como son entrega de memorias técnicas y bases de datos, respaldo y borrado seguro de la información y retiro de los equipos. Al respecto, se identificó que los equipos permanecieron en la secretaría y que el servicio se siguió prestando hasta la entrada en vigor del siguiente contrato el 1 de junio de 2021, sin que existiera algún documento o instrumento jurídico formalizado que justificara y regulara esta situación. La secretaría únicamente presentó cartas de disponibilidad del servicio emitidas por el proveedor.

Se concluye que existieron deficiencias en la supervisión del contrato, toda vez que se observaron diferencias en los reportes de niveles de servicio, así como en el número de equipos reportados en la CMDDB respecto de los facturados; asimismo, se identificaron reportes de incidentes y solicitudes de servicios atendidos fuera de tiempo por los que se estiman deductivas no aplicadas por un monto de 57.8 miles de pesos; adicionalmente, el proveedor proporcionó 3,822 equipos que durante la vigencia del contrato habían cumplido su tiempo de vida útil y se encontraban obsoletos, y por los que se pagaron 1,727.6 miles de pesos; los reportes de actividades no incluyeron el análisis de desempeño ni las encuestas de satisfacción a los usuarios sobre los servicios proporcionados por la mesa de ayuda, tampoco se proporcionó el acuerdo de confidencialidad y se carece de la evidencia de capacitación o entrenamiento proporcionado por el proveedor al personal de la secretaría para la solución de mesa de ayuda; no se definieron mecanismos para el cálculo de deductivas y penalizaciones asociadas con deficiencias o faltantes de entregables y los mecanismos existentes no cuentan con la información necesaria para realizar los cálculos correspondientes; el anexo técnico no se encuentra firmado por el personal responsable de su elaboración; finalmente, se identificó que al término de la vigencia del contrato no se ejecutaron las actividades de transición y que el servicio siguió siendo proporcionado por el proveedor sin que existiera algún documento o instrumento jurídico formalizado que justificara y regulara esta situación.

Contrato número 411.413.32301.062/2021

En la revisión del contrato número 411.413.32301.062/2021, celebrado con Soluciones Tecnológicas Especializadas, S.A de C.V., adjudicado directamente, con fundamento en los artículos 22, fracción II, 25, 26, fracción III, 40, 41, fracción III y 47, de la LAASSP, 71, 72, fracción III y 85, del RLAASSP, cuyo objeto fue la prestación del “Servicio administrado de equipo de cómputo, periféricos y soporte técnico”, con vigencia del 1 de junio 2021 al 31 de diciembre de 2022, por un monto mínimo total de 20,794.1 miles de pesos y un máximo total de 43,735.6 miles de pesos, se identificó que durante el ejercicio de 2021 se realizaron pagos por 14,774.8 miles de pesos y se aplicaron deductivas por 29.5 miles de pesos por servicios prestados de forma parcial o deficiente.

Proceso de contratación

- La Secretaría de Bienestar no ha actualizado las Políticas Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Secretaría de Desarrollo Social, para reflejar el cambio de nombre que resultó de la reforma a la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de noviembre de 2018.
- En el Calendario de Gasto del Presupuesto de Egresos de la Federación de 2021 no se asignó presupuesto a la partida 32301 “Arrendamiento de equipo y bienes informáticos”, utilizada para cubrir los pagos derivados del contrato.
- La secretaría no proporcionó el dictamen técnico elaborado por la DGTIC requerido para los servicios informáticos, software y telecomunicaciones.

Investigación de mercado

- Las fuentes de información utilizadas para la investigación de mercado del 6 de mayo de 2021, no se encuentran documentadas de forma completa y clara y no especifican cómo se seleccionó a los posibles prestadores del servicio ni que eran los únicos proveedores a nivel nacional, internacional o del sector público, que pudieran ofertar el servicio en la cantidad, calidad y oportunidad requerida; lo anterior, debido a que no se identificó la ejecución de una consulta en la plataforma CompraNet para identificar a posibles prestadores del servicio, tampoco se cuenta con evidencia de los criterios o resultados de las búsquedas en otros medios para identificar a las empresas que participaron en la investigación.
- La secretaría no acreditó que conocía el precio prevaleciente del servicio requerido ni los precios máximos de referencia al momento de efectuar la investigación de mercado.
- Toda vez que el proveedor Soluciones Tecnológicas Especializadas, S.A. de C.V., ya prestaba el servicio previamente a la secretaría, no consideró en su cotización costos relacionados con la adquisición de equipos nuevos debido a que reutilizó los equipos con los que ya contaba para la prestación del servicio y tampoco tomó en cuenta costos de implementación, por lo que los montos presentados fueron menores en comparación con los otros participantes, teniendo ventaja al momento de realizar la comparativa de precios de la investigación de mercado.

Estudio de factibilidad

En el documento de estudio de factibilidad del 7 de mayo de 2021 no se especificaron los costos de mantenimiento, soporte y operación implicados en la contratación y vinculados con el factor de temporalidad más adecuado para determinar la conveniencia entre adquirir, arrendar o contratar un servicio; no incluyó un análisis para considerar una

posible renovación del contrato anterior. Tampoco se definieron los niveles de disponibilidad del servicio a contratar ni los requerimientos de seguridad de la información asociados.

Justificación de excepción de la Licitación Pública

- La contratación no se realizó de manera oportuna, toda vez que el contrato anterior para la prestación del servicio (contrato número 411.413.32301.002/2021) concluyó su vigencia el 9 de marzo 2021, mientras que el contrato en revisión inició su vigencia el 1 de junio de 2021. De manera adicional, se confirmó que, durante el período comprendido del 10 de marzo al 31 de mayo de 2021, el proveedor Soluciones Tecnológicas Especializadas, S.A de C.V., continuó prestando el servicio sin costo alguno y sin que existiera algún documento o instrumento formalizado que justificara y regulara esta situación.
- El argumento utilizado por la secretaría para adjudicar el contrato al proveedor Soluciones Tecnológicas Especializadas, S.A. de C.V., el cual se encontraba prestando los servicios de manera previa a la celebración del contrato en revisión, consistió en indicar que la cotización presentada por éste era la más baja del mercado; sin embargo, la comparativa realizada por la secretaría se efectuó bajo condiciones de servicio distintas, ya que el proveedor consideró equipo usado, lo que resultó en un costo muy por debajo de las cotizaciones presentadas por los prestadores de servicio que participaron en la investigación de mercado. Lo anterior también fue observado por la Unidad del Abogado General y Comisionado para la Transparencia, como se acredita en el acta de la Quinta Sesión Extraordinaria del CAAS del 28 de mayo de 2021.
- La DGTIC, en calidad de área requirente, no acreditó la existencia de circunstancias que pudieran provocar pérdidas o costos adicionales importantes, cuantificados y justificados para poder adjudicar directamente el contrato sin sujetarse al procedimiento de licitación pública. Lo anterior también fue observado por el OIC y la Unidad del Abogado General y Comisionado para la Transparencia, a través del acta de la Quinta Sesión Extraordinaria del CAAS. Sin embargo, el área requirente no atendió dichas observaciones.
- El contrato se adjudicó directamente con fundamento en los artículos 41, fracción III de la LAASSP y 72, fracción III, del Reglamento de la LAASSP a pesar de que el contrato celebrado previamente con Soluciones Tecnológicas Especializadas S.A de C.V., ya no se encontraba vigente y no fue adjudicado mediante licitación pública; adicionalmente, la secretaría no acreditó que al adjudicar directamente el contrato al mismo proveedor se evitarían pérdidas o costos adicionales importantes, cuantificados y justificados, ni que éste aceptó otorgar los mismos bienes o servicios en iguales condiciones en cuanto a precio, características y calidad.

Contratación

En el contrato no se estableció la cantidad mínima y máxima de los bienes a suministrar.

Por lo anterior, se concluye que la adjudicación directa del contrato número 411.413.32301.062/2021 al proveedor seleccionado no está justificada y que el proceso de contratación no se realizó con oportunidad y no cumple con los criterios de eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez, debido a que no existe claridad en el proceso de selección de los posibles prestadores del servicio que fueron considerados en la investigación de mercado ni que éstos contaban con recursos financieros, técnicos, humanos y tecnológicos suficientes para cubrir las necesidades de la secretaría; tampoco se acreditó la existencia de circunstancias que pudieran provocar pérdidas o costos adicionales importantes, cuantificados y justificados con la finalidad de no llevar a cabo un procedimiento de licitación pública; la adjudicación directa del contrato se fundamentó en el artículo 72, fracción III del Reglamento de la LAASSP a pesar de que el contrato previamente celebrado no se encontraba vigente, además de haber sido adjudicado directamente y no por licitación pública como lo establece el citado artículo; también se observó que en el Calendario de Gasto del Presupuesto de Egresos de la Federación de 2021 no se asignó presupuesto a la partida utilizada para cubrir los pagos derivados del contrato; no se elaboró el dictamen de no existencia en almacenes ni el dictamen técnico por la Dirección General de Informática requerido para los servicios informáticos; en relación con el estudio de factibilidad, no se incluyó el análisis para determinar los costos de mantenimiento, soporte y operación que implicaban la contratación, vinculados con el factor de temporalidad más adecuado para determinar la conveniencia de adquirir, arrendar o contratar servicios, tampoco incluyó los niveles de disponibilidad del servicio a contratar, así como los requerimientos de seguridad de la información asociados; finalmente, no se atendieron las aclaraciones y justificaciones solicitadas por los participantes del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios.

Pagos

La secretaría no proporcionó los documentos denominados “Cadenas productivas”, correspondientes al pago de los servicios prestados durante los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2021.

Cumplimiento técnico y funcional de los servicios y entregables establecidos

- No se ejecutaron las actividades de despliegue descritas en el anexo técnico del contrato, las cuales debían incluir la definición de un calendario de entrega de los equipos, la sustitución de equipos suministrados por el prestador anterior, la migración de perfiles, la instalación de infraestructura para la operación de la solución, la implementación de la mesa de ayuda, así como la transferencia de servicios del proveedor anterior al proveedor actual. Al respecto, la secretaría informó que esto se debió a que el prestador del servicio anterior y el proveedor actual era el mismo y se utilizaron los equipos aprovisionados a través del contrato anterior. De manera adicional, se confirmó que el plan de despliegue y su implementación no formaron parte de la cotización requerida por la secretaría y no se realizaron pagos al respecto. Adicionalmente, el proveedor mencionó en su propuesta técnica que los equipos requeridos para la prestación del servicio serían

los que ya se encontraban en operación y por lo cual no era necesario definir y ejecutar dicho plan.

- Se identificaron 3,971 equipos proporcionados por el proveedor, que durante la vigencia del contrato cumplieron una antigüedad superior a los tres años, por lo que de acuerdo con lo establecido en la “Guía de vida útil estimada y porcentajes de depreciación” publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de agosto de 2012, ya habían superado su tiempo de vida útil y se encontraban obsoletos a pesar de que el anexo técnico solicitaba “tecnología actual”, por estos equipos se pagaron 6,345.0 miles de pesos.

Lo anterior incumplió lo establecido en las actividades APRO 1 “Generar lista de verificación de obligaciones”, APRO 2 “Monitorear el avance y desempeño del proveedor” y APRO 3 “Apoyo para la verificación del cumplimiento de las obligaciones de los contratos” del proceso III.B “Proceso de Administración de Proveedores (APRO)” del Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información publicado en el Diario Oficial de la Federación el 08 de mayo de 2014 y sus reformas publicadas en el mismo medio de difusión oficial al 23 de julio de 2018; en las cláusulas Primera, Quinta, Sexta y Octava del contrato; en la sección “Objeto del Servicio” del anexo técnico del contrato; y en cuenta 1.2.4.1.3 “Equipo de Cómputo y de Tecnologías de la Información” de la “Guía de vida útil estimada y porcentajes de depreciación” de los Parámetros de Estimación de Vida Útil, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 15 de agosto de 2012.

- Se revisaron 7,187 equipos correspondientes a la totalidad de equipos de escritorio, laptops, MacBooks, MacPro’s, proyectores y Workstations proporcionados como parte de los servicios prestados, para validar su existencia, así como sus características y número de inventario. Se identificó que 52 equipos no tienen asignados elementos como monitores, teclados, mouse o cargadores; asimismo, la secretaría no proporcionó evidencia que permitiera validar el procesador con el que contaban los equipos laptop, MacBook y MacPro. Por lo anterior se identifican deductivas no aplicadas por 5.6 miles de pesos.
- La secretaría no proporcionó evidencia de actividades de monitoreo remoto para identificar y evitar posibles incidentes; tampoco proporcionó los reportes mensuales del estado que guardó la infraestructura provista.
- El proveedor no demostró que su personal designado como administrador del proyecto, supervisor de los servicios de soporte técnico, personal de soporte técnico de primer y segundo nivel y supervisor del centro telefónico, contara con los perfiles requeridos en el anexo técnico.
- Se identificaron solicitudes de servicios y reportes de incidentes atendidos fuera de tiempo, por los que se estiman deductivas no aplicadas por un monto de 5,153.3 miles de pesos.

Lo anterior incumplió lo establecido en las actividades APRO 1 “Generar lista de verificación de obligaciones”, APRO 2 “Monitorear el avance y desempeño del proveedor” y APRO 3 “Apoyo para la verificación del cumplimiento de las obligaciones de los contratos” del proceso III.B “Proceso de Administración de Proveedores

(APRO)” del Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información publicado en el Diario Oficial de la Federación el 08 de mayo de 2014 y sus reformas publicadas en el mismo medio de difusión oficial al 23 de julio de 2018; en las cláusulas Primera, Quinta, Sexta, Octava y Décima del contrato; y en las secciones "7.2 Métrica de disponibilidad del servicio" y "XVII. Deducciones" del anexo técnico del contrato.

- Para los meses de junio a diciembre de 2021, en el “Reporte mensual de componentes base” no se especificó el software instalado, dirección IP y la dirección física (MAC-address) como parte del inventario de los componentes base.

Se concluye que existieron deficiencias en la supervisión del contrato, toda vez que se identificaron reportes de incidentes y solicitudes de servicios atendidos fuera de tiempo por los que se estiman deductivas no aplicadas por un monto de 5,153.3 miles de pesos; adicionalmente, el proveedor proporcionó 3,971 equipos que durante la vigencia del contrato habían cumplido su tiempo de vida útil y se encontraban obsoletos, y por los que se pagaron 6,345.0 miles de pesos; adicionalmente, la secretaría no proporcionó evidencia que permitiera validar que los equipos que integraron el servicio cumplieron todas las características y aditamentos establecidos en el anexo técnico, así como de las actividades de monitoreo remoto para identificar y evitar posibles incidentes; no se acreditó que los perfiles requeridos para la mesa de ayuda cumplieran con la experiencia necesaria; el administrador del contrato no dio seguimiento a la entrega de los reportes mensuales del estado que guardó la infraestructura provista y no validó que los entregables fueran proporcionados en su totalidad y con la información requerida en el Anexo Técnico.

2021-0-20100-20-0231-06-001 **Pliego de Observaciones**

Se presume un probable daño o perjuicio, o ambos, a la Hacienda Pública Federal por un monto de 8,072,596.16 pesos (ocho millones setenta y dos mil quinientos noventa y seis pesos 16/100 M.N.), por los pagos realizados por 1,727,585.53 pesos por los 3,822 equipos proporcionados por el proveedor al amparo del contrato número 411.413.32301.002/2021 para la prestación del Servicio administrado de equipo de cómputo, periféricos, soporte técnico y mesa de servicio, vigente del 13 de enero al 9 de marzo de 2021, y por 6,345,010.63 pesos por los 3,971 equipos proporcionados al amparo del contrato número 411.413.32301.062/2021 para la prestación del Servicio administrado de equipo de cómputo, periféricos y soporte técnico, vigente del 1 de junio de 2021 al 31 de diciembre de 2022, los que durante el periodo en que estuvieron vigentes los citados contratos durante el ejercicio de 2021 cumplieron una antigüedad superior a los 3 años, por lo que ya habían superado su tiempo de vida útil y se encontraban obsoletos, a pesar de que el anexo técnico del contrato estableció que se debía abastecer de tecnología actual a los usuarios finales, en incumplimiento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, Art. 1, Par. 2; de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, Art. 24; del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, Art. 66, Frac. I y III; del Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información, Proceso III.B Administración

de Proveedores, actividades APRO 1, APRO 2 y APRO 3; del Contrato Núm. 411.413.32301.002/2021, Cláusulas Primera, Quinta, Sexta y Octava; del Anexo técnico del Contrato Núm. 411.413.32301.002/2021, Sección Objeto del Servicio; del Contrato Núm. 411.413.32301.062/2021, Cláusulas Primera, Quinta, Sexta y Octava; del Anexo técnico del Contrato Núm. 411.413.32301.062/2021, Sección Objeto del Servicio, y de los Parámetros de Estimación de Vida Útil del Consejo Nacional de Armonización Contable, Guía de vida útil estimada y porcentajes de depreciación, Cuenta 1.2.4.1.3 Equipo de Cómputo y de Tecnologías de la Información.

Causa Raíz Probable de la Irregularidad

Falta de supervisión y control en el seguimiento de entrega de servicios prestados por el proveedor.

2021-0-20100-20-0231-06-002 Pliego de Observaciones

Se presume un probable daño o perjuicio, o ambos, a la Hacienda Pública Federal por un monto de 5,211,031.16 pesos (cinco millones doscientos once mil treinta y un pesos 16/100 M.N.), por las deductivas no aplicadas por 57,768.00 pesos al amparo del contrato número 411.413.32301.002/2021 para la prestación del Servicio administrado de equipo de cómputo, periféricos, soporte técnico y mesa de servicio, vigente del 13 de enero al 9 de marzo de 2021, y por 5,153,263.16 pesos al amparo del contrato número 411.413.32301.062/2021 para la prestación del Servicio administrado de equipo de cómputo, periféricos y soporte técnico, vigente del 1 de junio de 2021 al 31 de diciembre de 2022 y por el incumplimiento del proveedor de los niveles de servicio debido al atraso en la atención de incidentes y solicitudes de servicio, en incumplimiento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, Art. 1, Par. 2; de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, Art. 24; del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, Numerales 4.3.3.1.2 y 4.3.3.1.3; del Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información, Proceso III.B Administración de Proveedores, actividades APRO 1, APRO 2 y APRO 3; del Contrato Núm. 411.413.32301.002/2021, Cláusulas Primera, Quinta, Sexta, Octava y Décima; del Anexo técnico del Contrato Núm. 411.413.32301.002/2021, Secciones 7.2 Métrica de disponibilidad del servicio y Deductivas; del Contrato Núm. 411.413.32301.062/2021, Cláusulas Primera, Quinta, Sexta, Octava y Décima, y del Anexo técnico del Contrato Núm. 411.413.32301.062/2021, Secciones 7.2 Métrica de disponibilidad del servicio y XVII. Deducciones.

Causa Raíz Probable de la Irregularidad

Falta de supervisión y control en el seguimiento de entrega de servicios prestados por el proveedor.

La(s) acción(es) vinculada(s) a este resultado se presenta(n) en el(los) resultado(s) con su(s) respectiva(s) acción(es) que se enlista(n) a continuación:

Resultado 2 - Acción 2021-0-20100-20-0231-01-001

Resultado 2 - Acción 2021-9-20113-20-0231-08-001

Resultado 2 - Acción 2021-0-20100-20-0231-01-002

Resultado 2 - Acción 2021-0-20100-20-0231-01-003

5. Actividades y responsabilidades de la Secretaría de Bienestar en materia de TIC y tratamiento de datos personales para la administración de los sistemas y bases de datos involucrados en la aplicación de las vacunas para la atención a la pandemia generada por el virus SARS-CoV-2 (COVID-19)

El 4 de diciembre de 2020, la Secretaría de Gobernación (SEGOB), en conjunto con la Secretaría de Salud (SS), la Secretaría de Bienestar (SB), la Secretaría de Educación Pública (SEP), el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), el Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) y el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), celebraron el “Convenio General de Colaboración para coadyuvar en las acciones inherentes a la atención de la pandemia causada por la COVID-19 en México, incluyendo la implementación de las políticas, medidas y acciones para la vacunación contra el virus SARS-COV-2”, con objeto de establecer los mecanismos correspondientes entre los participantes, en el ámbito de sus respectivas competencias para dar cumplimiento a las disposiciones emitidas por la Secretaría de Salud para la atención de dicha pandemia.

Dentro de dicho convenio, en la cláusula Segunda “Instrumentación”, se establecieron en el numeral IV los compromisos específicos de la Secretaría de Bienestar:

“IV. Compromisos específicos de “BIENESTAR”

[...]

d. Proporcionar, operar y administrar la plataforma electrónica, a cargo de quien “BIENESTAR” determine, para la conformación de brigadas de personal de campo para apoyar la logística en la creación y operación de las brigadas especiales de vacunación contra la COVID-19 y en donde se registrará a las personas candidatas vacunales a través de un portal que se denominará www.mivacuna.gob.mx y la destinada al registro de personas que sean vacunadas contra la enfermedad del COVID-19 y otras que se determinen, conforme al anexo de ejecución que para tal efecto se suscriba

e. Proporcionar a “GOBERNACIÓN” o “SALUD”, en su caso, el listado de personas, conteniendo la CURP o aquellos datos de identidad jurídica que permitan identificar a personas cuyos datos se encuentren depositados en la plataforma electrónica referida en el inciso anterior, a efecto

de que se confronte y valide la CURP y/o sus datos de identidad jurídica, en términos del anexo de ejecución que para tal efecto se suscriba.”

Al considerar lo anterior, se validaron las actividades y responsabilidades de la Secretaría de Bienestar en materia de TIC y tratamiento de datos personales para la administración de los sistemas y bases de datos involucrados en la aplicación de las vacunas para la atención a la pandemia generada por el virus SARS-CoV-2 (COVID-19), y se identificó lo siguiente:

Convenio INFOTEC – Secretaría de Bienestar

El 25 de enero de 2021, se celebró un convenio de colaboración entre el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, a través del INFOTEC, Centro de Investigación e Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación y la Secretaría de Bienestar, con objeto de que el INFOTEC permitiera el hospedaje en sus servidores de la información donde se registran las personas candidatas vacunales a través del portal "<https://mivacuna.salud.gob.mx/index.php>" y de la plataforma "<https://vacunas.programasintegrales.mx>" destinada al registro de personas que sean vacunadas contra la enfermedad del COVID-19, en la revisión de dicho convenio se observó lo siguiente:

- El convenio no establece ni formaliza mecanismos, lineamientos, políticas o procedimientos a seguir con la finalidad de contar con un esquema de alta disponibilidad, garantizando la integridad y seguridad de la información dentro de un centro de datos, requiriendo una disponibilidad de hasta el 99.98%, acceso seguro, controlado y restringido, seguridad física, análisis de vulnerabilidades y pruebas de intrusión.
- En relación con la confidencialidad de la información, no se establecieron ni formalizaron mecanismos para impedir o en su caso monitorear y detectar cualquier falta por parte del INFOTEC y su personal, para garantizar que éste no realizaría algún tratamiento o modificaciones a la información, así como revelar, copiar, reproducir, explotar, comercializar, alterar, duplicar, divulgar o difundir a terceros ajenos, parcial o totalmente la información.

Portal "<https://mivacuna.salud.gob.mx/index.php>" para el registro de personas candidatas vacunales

El portal "<https://mivacuna.salud.gob.mx/index.php>" es una plataforma desarrollada por la Secretaría de Bienestar y de acceso libre al público a través de internet para que la población interesada en recibir la vacuna contra el virus SARS-CoV-2 se registre por medio de su Clave Única de Población (CURP) y poder ser considerados como candidatos vacunales en caso de cumplir con los requisitos definidos por la Secretaría de Salud.

La tabla principal de la base de datos correspondiente al registro de las personas candidatas vacunales que cumplen con los requisitos de los eventos de vacunación definidos por la

Secretaría de Salud, tiene 81,406,829 registros. En el análisis de la información proporcionada se observó lo siguiente:

- Durante el período comprendido del 1 de febrero al 31 de diciembre de 2021, no se contaba con un modelo entidad-relación o cualquier otra representación gráfica aplicable que permitiera identificar las tablas de la base de datos, y en la que se definiera la interrelación de la información en los distintos almacenes de datos. Tampoco se definió un diccionario de datos de las tablas que conforman la base de datos.
- No se documentó ni formalizó la arquitectura lógica y física de la plataforma, que incluyera el detalle de los servidores y su ubicación, sistemas operativos, bases de datos, componentes de conectividad y diagramas lógicos de las bases de datos.
- No se definieron lineamientos y procedimientos específicos para la administración y operación de la plataforma; tampoco se definieron criterios de validación de la información contenida en la misma.

Calidad de datos

- Debido a errores en la consistencia de los datos, solamente fue posible la carga y validación de 71,406,828 registros, correspondiente a un 87.7% del universo, en la herramienta de análisis utilizada por el personal auditor de la ASF.
- Existen 2,741 registros (0.004%) en los que el campo "Teléfono 1" y 6,076 (0.009%) en los que el campo "Teléfono 2", contienen cadenas de caracteres o números que no cumplen con los lineamientos establecidos por el Instituto Federal de Telecomunicaciones para la definición de números telefónicos.
- Hay 454,123 registros (0.6%) en los que la CURP no cumple con el formato definido por la Dirección General del Registro Nacional de Población e Identificación Personal de la Secretaría de Gobernación.
- Existen 2,926 registros (0.004%) en los que el campo de "Fecha refuerzo" incluye valores que no corresponden a las fechas de aplicación de refuerzos (diciembre de 2021 a junio de 2022).

Portal "<https://vacunas.programasintegrales.mx>" para el registro de personas vacunadas

El portal "<https://vacunas.programasintegrales.mx>" es una plataforma desarrollada por la Secretaría de Bienestar, a través del cual el personal que integra las brigadas correccaminos (dependiente del Instituto Mexicano del Seguro Social), registra la información de las personas que recibieron las primeras y segundas dosis de vacunas contra el virus SARS-CoV-2.

La tabla principal de la base de datos correspondiente al registro de las personas vacunadas, tiene 125,414,015 registros. En el análisis de la información proporcionada se observó lo siguiente:

- Durante el período comprendido del 23 de enero al 31 de diciembre de 2021, no se contaba con un modelo entidad-relación o cualquier otra representación gráfica aplicable que permitiera identificar las tablas de la base de datos, y en la que se definiera la interrelación de la información en los distintos almacenes de datos. Tampoco se definió un diccionario de datos de las tablas que conforman la base de datos.
- No se documentó ni formalizó la arquitectura lógica y física de la plataforma, que incluyera el detalle de los servidores y su ubicación, sistemas operativos, bases de datos, componentes de conectividad y diagramas lógicos de las bases de datos.
- No se definieron lineamientos y procedimientos específicos para la administración y operación de la plataforma; tampoco se definieron criterios de validación de la información contenida en la misma.
- A la fecha de la auditoría (junio 2022) únicamente se había registrado la aplicación de las primeras y segundas dosis correspondientes al esquema completo de vacunación, sin considerar las dosis de refuerzo aplicadas a partir de diciembre de 2021; al respecto, la Secretaría de Bienestar indicó que lo anterior se debe a que la Secretaría de Salud no ha dado la instrucción de registrar dosis adicionales.

Calidad de datos

- Debido a errores en la consistencia de los datos, solamente fue posible la carga y validación de 95,414,013 registros, correspondiente a un 76.1% del universo, en la herramienta de análisis utilizada por el personal auditor de la ASF.
- Existen 4,672 registros (0.005%) en los que el campo de “Fecha de aplicación” contiene fechas con formatos erróneos o que se encuentran fuera del período de aplicación de vacunas en revisión de diciembre de 2020 a diciembre de 2021; adicionalmente, se identificaron 14,306,362 registros (15.0%) en los que dicho campo no tiene un valor capturado.
- 124 registros (<0.001%) presentan edades que van de los 121 a los 662,000,900 años; asimismo 62,768,409 registros (65.8%) no tienen un valor asignado en el campo de “Edad”.
- Para 1,810,489 registros (1.9%) la CURP no cumple con el formato definido por la Dirección General del Registro Nacional de Población e Identificación Personal de la Secretaría de Gobernación.

- Existen 23,611 registros (0.02%) con 7,630 CURP que se repiten entre 3 a 7 veces cada una. Lo anterior se considera una inconsistencia toda vez que por cada CURP sólo se permite el registro de dos dosis. La secretaría indicó que, al realizar las correcciones en los datos solicitadas por las personas vacunadas, se genera un nuevo registro con la misma CURP; sin embargo, no proporcionó evidencia que lo acredite.
- 96 registros tienen asignado un número de lote de vacuna igual a 0.
- Existen 94,589,457 registros (99.1%) en los que no se capturó el nombre de la persona vacunada, para 94,589,850 (99.1%) no se registró el apellido paterno y para 94,590,972 (99.1%) no se registró el apellido materno. Al respecto, no se tiene certeza de las fuentes utilizadas ni de los mecanismos ejecutados por la Secretaría de Salud para obtener, verificar e incluir estos datos en la emisión de los certificados de vacunación.
- Para 94,161,716 registros (98.7%), el campo “CURP_CHECK” tiene un valor nulo, por lo que no es posible acreditar que se validó la información contra la base de datos del Registro Nacional de Población.
- Como parte de los compromisos establecidos en el Convenio de Colaboración del 4 de diciembre de 2020, la Secretaría de Bienestar estableció un punto de acceso a través del cual compartió la base de datos de personas vacunadas con la Secretaría de Salud, la cual extraía una copia de la misma para la ejecución de sus actividades. Al respecto y como parte de los trabajos de la auditoría número 341, con título “Auditoría de TIC” practicada a la Secretaría de Salud, se obtuvo una copia de la base de datos extraída por la Secretaría de Salud y a partir del análisis y comparación de las copias se identificó que, la base de datos de personas vacunadas proporcionada por la Secretaría de Bienestar cuenta con 125,414,015 registros capturados entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2021, mientras que la de la Secretaría de Salud tiene 85,414,696 registros de personas vacunadas, capturados entre el 24 de diciembre de 2020 al 15 de junio de 2022; obteniendo una diferencia de 39,999,319 registros y por la que se presume que existe un proceso de tratamiento o depuración de información que no se encuentra formalizado y del que no se informó a la ASF.

Se concluye que la Secretaría de Bienestar no cuenta con información exacta, completa y confiable en las bases de datos de los portales “<https://mivacuna.salud.gob.mx/index.php>” para el registro de personas candidatas vacunales y “<https://vacunas.programasintegrales.mx>” para el registro de personas vacunadas; toda vez que se identificaron los siguientes errores relacionados con la calidad de los datos:

INCONSISTENCIAS ASOCIADAS CON LA CALIDAD DE LOS DATOS EN LAS BASES DE DATOS DE PERSONAS CANDIDATAS VACUNALES Y DE PERSONAS VACUNADAS

Características	Descripción	Observación
Exactitud	El grado en que los datos tienen atributos que representan correctamente el verdadero valor del atributo previsto de un concepto o evento en un contexto de uso específico.	No se cuenta con controles de entrada de datos, impactando en la exactitud de los datos cargados, tanto semántica, como sintácticamente; debido a que no reflejan la realidad de la situación de su titular, es decir, no son verdaderos o fieles. Por ejemplo, errores en la estructura de la CURP, así como edades incorrectas o la falta de nombres y apellidos para la identificación de las personas.
Complejidad	El grado en que los datos del sujeto asociados con una entidad, tienen valores para todos los atributos esperados e instancias de entidades relacionadas en un contexto de uso específico. Cuando no falta ningún dato personal que se requiera para las finalidades para las que se obtuvieron y son tratados, de forma tal que no se cause un daño o perjuicio al titular.	Se identificaron registros en los que existen atributos sin un valor asignado, como son personas vacunadas sin nombre ni apellido, por lo que no es posible garantizar que el universo se encuentre completo. Adicionalmente, se identificaron valores igual a 0 que no permiten identificar el lote de la vacuna aplicada.
Consistencia	La consistencia entre los formatos del campo y los registros.	Se observaron valores que no fueron capturados, errores de captura y valores incorrectos en los campos de las bases de datos. Por ejemplo, errores de captura en la CURP, edad y fechas; no se tienen definidos los tipos de datos para los campos de las bases de datos toda vez que se identificaron cadenas de caracteres en campos como las fechas de refuerzo o los números telefónicos.
Correctos	Cuando los datos personales no tienen errores o defectos y por ello cumplen con todas las características previas, es decir, son exactos, completos, pertinentes y actualizados.	Existen errores de captura y valores incorrectos en los campos de las bases de datos. Por ejemplo, errores de captura en la CURP, edad, lote, fechas de aplicación, número telefónico.
Duplicidad	Registros Duplicados	No existen mecanismos que impidan el registro duplicado de vacunas aplicadas, esto debido a que se identificaron valores repetidos de 3 a 7 veces en el campo CURP el cual debía registrarse un máximo de 2 veces considerando el número de dosis que componen el esquema completo de vacunación.

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por la Secretaría de Bienestar.

Por lo anterior, se determina que la información concentrada por la Secretaría de Bienestar en las bases de datos de las plataformas “<https://mivacuna.salud.gob.mx/index.php>” para el registro de personas candidatas vacunales y “<https://vacunas.programasintegrales.mx>” para el registro de personas vacunadas, así como la que es proporcionada a la Secretaría de Salud, presenta áreas de oportunidad en términos de confiabilidad e integridad, lo cual impacta en los procesos de identificación de las personas candidatas vacunales que hubieran hecho su pre registro o en su caso, que hayan sido vacunadas contra el SARS-CoV-2 (COVID-19); asimismo, se carece de mecanismos para la validación de los datos registrados y no se han adoptado las medidas convenientes para procurar que los datos cumplan con las características de exactitud, completitud y consistencia, con el fin de que no se altere la veracidad de la información, ni que ello tenga como consecuencia que la población general se vea impactada por esta situación al momento de generar sus certificados de vacunación.

2021-0-20100-20-0231-01-005 Recomendación

Para que la Secretaría de Bienestar defina, implemente o en su caso refuerce los mecanismos y controles para garantizar que los datos e información contenida en sus sistemas, plataformas, aplicativos y bases de datos, sean exactos, completos, pertinentes, actualizados y correctos; con la finalidad de que no se altere la veracidad e integridad de la información y así mitigar los riesgos que pudieran afectar las operaciones de la secretaría.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

2021-0-20100-20-0231-01-006 Recomendación

Para que la Secretaría de Bienestar defina, actualice e implemente políticas o lineamientos para la gestión y validación de usuarios y contraseñas de sus sistemas y bases de datos, así como identifique y documente la información requerida para la operación y funcionamiento de las bases de datos, en los que se considere la arquitectura lógica y física, incluyendo los servidores, sistemas operativos, bases de datos, ubicación física de servidores, componentes de conectividad, módulos que integran la aplicación, diccionarios de datos y diagramas lógicos de las bases de datos.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

Montos por Aclarar

Se determinaron 13,283,627.32 pesos pendientes por aclarar.

Buen Gobierno

Impacto de lo observado por la ASF para buen gobierno: Liderazgo y dirección, Controles internos, Aseguramiento de calidad y Vigilancia y rendición de cuentas.

Resumen de Resultados, Observaciones y Acciones

Se determinaron 5 resultados, de los cuales, en uno no se detectó irregularidad y los 4 restantes generaron:

6 Recomendaciones, 1 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria y 2 Pliegos de Observaciones.

Consideraciones para el seguimiento

Los resultados, observaciones y acciones contenidos en el presente informe 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 de auditoría se encuentran sujetas al proceso de seguimiento, por lo que, debido a la información y consideraciones que en su caso proporcione la entidad fiscalizada podrán atenderse o no, solventarse o generar la acción superveniente que corresponda de conformidad con el marco jurídico que regule la materia.

Dictamen

El presente se emite el 13 de octubre de 2022, 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 de las contrataciones relacionadas con las TIC, su adecuada gobernanza, administración de riesgos, seguridad de la información, continuidad de las operaciones, calidad de datos, desarrollo de aplicaciones y aprovechamiento de los recursos asignados en procesos y funciones, 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 Secretaría de Bienestar no cumplió con las disposiciones legales y normativas aplicables en la materia, entre cuyos aspectos observados destacan los siguientes:

- Existen deficiencias e irregularidades en los procesos de investigación de mercado, los estudios de factibilidad, así como en la elaboración, revisión, suscripción e integración de los expedientes de los cinco contratos y catorce convenios modificatorios revisados, las cuales no permiten garantizar contrataciones que cumplan en términos de eficiencia, eficacia, economía, transparencia, honradez e imparcialidad.
- En los procesos de contratación no se aseguró la igualdad de condiciones y se dio preferencia a los proveedores que ya prestaban los servicios a la secretaría; adicionalmente, las justificaciones de excepción a la licitación pública argumentaron un posible riesgo de afectar la continuidad operativa y administrativa de la secretaría en caso de adjudicar los contrato a otros proveedores distintos a los que ya prestaban el servicio, a pesar de que en el periodo en el que se ejecutaron los procesos de contratación existían elementos que mitigaban dicho riesgo.

-
- Existen errores en la fundamentación normativa para la adjudicación directa de los contratos.
 - El área requirente no atendió las observaciones y recomendaciones de los participantes del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la secretaría de manera previa a la celebración de los contratos.
 - Los contratos y sus anexos técnicos no establecen mecanismos para el cálculo de deductivas o penalizaciones por la falta de documentación que debían generar los proveedores ni por la entrega tardía de la misma y de los entregables; tampoco por el incumplimiento de las características mínimas solicitadas para la infraestructura proporcionada y la prestación de los servicios.
 - A partir de la revisión del contrato número 411.413.32301.002/2021 y su convenio modificatorio, con objeto de prestar el “Servicio administrado de equipo de cómputo, periféricos, soporte técnico y mesa de servicio”, adjudicado directamente a Soluciones Tecnológicas Especializadas, S.A de C.V., se observó lo siguiente:
 - El proveedor proporcionó 3,822 equipos de cómputo que durante la vigencia del contrato cumplieron una antigüedad superior a los tres años, por lo que ya habían superado su tiempo de vida útil y se encontraban obsoletos, y por los que se pagaron 1,727.6 miles de pesos.
 - Se estiman deductivas no aplicadas por un monto de 57.8 miles de pesos por el incumplimiento a los niveles de servicio debido al atraso por parte del proveedor en la atención de incidentes y solicitudes de servicio.
 - Como resultado de la revisión del contrato número 411.413.32301.062/2021, para la prestación del “Servicio administrado de equipo de cómputo, periféricos y soporte técnico”, adjudicado directamente a Soluciones Tecnológicas Especializadas, S.A de C.V., se identificó lo siguiente:
 - El proveedor proporcionó 3,971 equipos de cómputo que durante la vigencia del contrato cumplieron una antigüedad superior a los tres años, por lo que ya habían superado su tiempo de vida útil y se encontraban obsoletos, y por los que se pagaron 6,345.0 miles de pesos.
 - Se estiman deductivas no aplicadas por un monto de 5,153.3 miles de pesos por el incumplimiento a los niveles de servicio debido al atraso por parte del proveedor en la atención de incidentes y solicitudes de servicio.
 - De la validación de las actividades y responsabilidades de la Secretaría de Bienestar en materia de TIC y tratamiento de datos personales para la administración de los sistemas y bases de datos involucrados en la aplicación de las vacunas para la atención a la pandemia generada por el virus SARS-CoV-2 (COVID-19), se obtuvo lo siguiente:
 - No se definieron lineamientos y procedimientos específicos para la administración y operación de las plataformas para el registro de personas candidatas vacunales y para el registro de personas vacunadas; tampoco se definieron criterios de validación de la información contenida; no se documentó ni formalizó la arquitectura lógica y física de las plataformas.
 - En las bases de datos de las plataformas existen registros que presentan errores en la estructura de las CURP, edades incorrectas, falta de nombres y
-

apellidos para la identificación de las personas, fechas de aplicación fuera de los períodos establecidos, así como campos con valores que no corresponden al tipo de dato que deberían contener.

- Se carece de mecanismos para la validación de los datos registrados en las plataformas y no se han adoptado medidas para procurar que los datos cumplan con las características de exactitud, completitud y consistencia, con el fin de que no se altere la veracidad de la información, ni que la población en general se vea impactada por esta situación al momento de generar sus certificados de vacunación.

Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:

Director de Área

Director General

C. Jazmín Gabriela Pantoja Soto

Mtro. Roberto Hernández Rojas Valderrama

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, para los capítulos del gasto relacionados con las TIC, las cifras reportadas en la Cuenta Pública se corresponden con las registradas en el estado del ejercicio del presupuesto y que están de conformidad con las disposiciones y normativas aplicables; analizar la integración del gasto ejercido en materia de TIC en los capítulos asignados de la Cuenta Pública fiscalizada.

2. Validar que el estudio de factibilidad comprende el análisis de las contrataciones vigentes; la determinación de la procedencia de su renovación; la pertinencia de realizar contrataciones consolidadas; los costos de mantenimiento, soporte y operación que impliquen la contratación, vinculados con el factor de temporalidad para determinar la conveniencia de adquirir, arrendar o contratar servicios, así como la investigación de mercado.
3. Verificar el proceso de contratación, el cumplimiento de las especificaciones técnicas y la distribución del bien o servicio de acuerdo con las necesidades requeridas por las áreas solicitantes; revisar que los bienes adquiridos fueron contemplados en el Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios; verificar la situación fiscal de los proveedores para conocer el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, aumento o disminución de obligaciones, entre otros.
4. Comprobar que los pagos realizados por los trabajos contratados están debidamente soportados, cuentan con controles que permiten 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 las penalizaciones y deductivas en caso de incumplimientos.
5. Analizar los contratos y anexos técnicos relacionados con la administración de proyectos, desarrollo de soluciones tecnológicas, servicios administrados para la operación de infraestructura y sistemas sustantivos, telecomunicaciones y demás relacionados con las TIC para verificar antecedentes; beneficios esperados; entregables (términos, vigencia, entrega, resguardo, garantías, pruebas de cumplimiento/sustantivas); implementación y soporte de los servicios; verificar la gestión de riesgos, así como el manejo del riesgo residual y la justificación de los riesgos aceptados por la entidad.
6. Verificar la evaluación de la calidad y la arquitectura de las bases de datos; asimismo, verificar el control de accesos y privilegios, segregación de funciones, controles de las cuentas funcionales y privilegiadas, trazabilidad y monitoreo de las operaciones de los sistemas de información empleados para la adquisición y distribución de vacunas COVID-19.

Áreas Revisadas

La Unidad de Administración y Finanzas, la Dirección General de Programación y Presupuesto, la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, la Dirección General de Recursos Financieros, la Dirección General de Normativa y Consulta, la Dirección General de Recursos Materiales, la Dirección General de Padrones de Beneficiarios, la Dirección General Adjunta de Contabilidad y Estados Financieros, la Dirección de Planeación, Normatividad y Dictaminación Técnica, la Dirección de Adquisiciones y Contratos, la Dirección de Telecomunicaciones, la Dirección de Servicios Informáticos, la Dirección de Integración de Padrones y la Subdirección de Telecomunicaciones, todas ellas de la Secretaría de Bienestar.

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. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: Art. 134, Par. 1
2. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal: Art. 19
3. Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria: Art. 1, Par. 2
4. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público: Art.22, Frac. I; Art. 24, Par. 1; Art. 25, Par. 1; Art. 26, Frac. III y Par. 6; Art. 40, Par. 1, 2 y 3; Art. 41, Frac. III; Art. 45, Fracc. V
5. Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público: Art. 28, Frac. I y III; Art. 29; Art. 71, Frac. III, IV, V, VI y VII; Art. 72, Frac. III; Art. 81, Frac. VIII; Art. 85, Frac. III
6. Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria: Art. 66, Frac. I y III
7. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, Art. 16, 23 y 24; Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, Numerales 4.2.1.1.1, 4.2.1.1.10, 4.2.4.1.1, 4.2.6.1.1, 4.2.6.1.3, 4.3.3.1.2 y 4.3.3.1.3; Lineamientos para la aplicación y seguimiento de las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal, Numeral 32 , Frac. I y IV y Numeral 35; Políticas, Bases y Lineamiento en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Secretaría de Desarrollo Social, Cap. Segundo, Frac. II y X y Cap. Tercero, Frac. V; Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información, Proceso III.B Administración de Proveedores, actividades APRO 1, APRO 2 y APRO 3; Anexo técnico del Contrato Núm. 411.413.31904.021/2021, Numeral 4.4.1; Anexo técnico del Contrato Núm. 411.413.31701.022/2021, Secciones Características del servicio MPLS, Especificaciones Mínimas del Servicio de Enlace MPLS, Características del servicio de conexión y acceso a internet, Administración del servicio por el proveedor asignado, Entregables del servicio y Apartado II; Contrato Núm. 411.413.31701.023/2021, Cláusulas Primera, Tercera, Quinta, Sexta y Octava; Anexo técnico del Contrato Núm. 411.413.31701.023/2021, Secciones Objetivos del Servicio, Subpartida 3. Servicio Administrado de Voz y Datos, Subpartida 5. Servicio de Cableado Estructurado, Administración del Servicio por el Proveedor Adjudicado, Mantenimiento de la Infraestructura, Entregables del Servicio, Mesa de Servicio y Herramienta de Apoyo para

la Mesa de Servicios; Contrato Núm. 411.413.32301.002/2021, Cláusulas Primera, Quinta, Sexta, Octava y Décima; Anexo técnico del Contrato Núm. 411.413.32301.002/2021, Secciones Objeto del Servicio, 4. Mesa de Ayuda, 6. Entregables del Servicio, 7.2 Métrica de disponibilidad del servicio y Deductivas; Contrato Núm. 411.413.32301.062/2021, Cláusulas Primera, Quinta, Sexta, Octava y Décima; Anexo técnico del Contrato Núm. 411.413.32301.062/2021, Secciones Objeto del Servicio, 3.1 Soporte técnico proactivo, 4.7 Recursos humanos requeridos para la mesa de ayuda y 6 Entregables del servicio, 7.2 Métrica de disponibilidad del servicio, XVII. Deducciones y Apéndice A. Características técnicas mínimas requeridas del equipo a suministrar; Parámetros de Estimación de Vida Útil del Consejo Nacional de Armonización Contable, Guía de vida útil estimada y porcentajes de depreciación, Cuenta 1.2.4.1.3 Equipo de Cómputo y de Tecnologías de la Información; Convenio General de Colaboración para Coadyuvar en las Acciones Inherentes a la Atención de la Pandemia causada por la COVID-19 en México, incluyendo la implementación de las Políticas, Medidas y Acciones para la Vacunación contra el Virus SARS-COV-2, Numeral IV, Incisos d y e

Fundamento Jurídico de la ASF para Promover Acciones y Recomendaciones

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.