

Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte**Auditoría de TIC**

Auditoría De Cumplimiento a Tecnologías de Información y Comunicaciones: 2022-1-11L6I-20-0065-2023

Modalidad: Presencial

Núm. de Auditoría: 65

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 2022 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	210,016.5
Muestra Auditada	204,996.8
Representatividad de la Muestra	97.6%

El universo seleccionado por 210,016.5 miles de pesos corresponde al total de pagos de los contratos relacionados con las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en el ejercicio fiscal de 2022; la muestra auditada está integrada por un contrato y un convenio para prestar los servicios informáticos integrales del centro de atención tecnológica con pagos por 204,996.8 miles de pesos que representan el 97.6% del universo seleccionado. Los recursos objeto de revisión en esta auditoría se encuentran reportados en la Cuenta de la Hacienda Pública Federal del ejercicio de 2022, Tomo VII, apartado Información Presupuestaria en el “Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos en Clasificación Económica y por Objeto del Gasto”, correspondiente al Ramo 11 “Educación Pública”.

Antecedentes

En la fiscalización de la Cuenta Pública de 2018, fueron identificadas penalizaciones no aplicadas debido al incumplimiento en la capacitación y certificación del personal; asimismo, se realizaron pagos por el sistema integral de administración de recursos sin evidencia de su desarrollo y puesta en producción, respecto de las cuales se promovieron y emitieron las acciones correspondientes, que obran en el informe individual de la auditoría número 1588-DS “Centro de Atención Tecnológica para la CONADE”.

Entre 2018 y 2022, la Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte (CONADE) erogó 852,524.3 miles de pesos en sistemas de información e infraestructuras tecnológicas, integrados de la manera siguiente:

RECURSOS EROGADOS EN MATERIA DE TIC EN LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS EN LA CONADE

(Miles de pesos)

	2018	2019	2020	2021	2022	Totales
Monto por año	147,307.8	110,728.6	153,860.4	230,522.5	210,105.0	852,524.3

FUENTE: Información proporcionada por la Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte.

Con base en el análisis 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 de TIC, 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 Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal de 2022, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de noviembre de 2021, se autorizó un presupuesto de 344,876.7 miles de pesos a la CONADE en el capítulo 3000; con las ampliaciones, reducciones e ingresos propios, se obtuvo un presupuesto modificado para dicho capítulo de 460,113.2 miles de pesos.

Del análisis de la información presentada en la Cuenta de la Hacienda Pública Federal del ejercicio de 2022, se concluyó que la CONADE tuvo un presupuesto ejercido de 459,455.1 miles de pesos en el capítulo 3000, de los cuales, 210,105.0 miles de pesos corresponden a recursos relacionados con las TIC, que representan el 45.7% del presupuesto en el capítulo señalado, como se muestra a continuación:

RECURSOS EJERCIDOS EN LA CONADE EN EL CAPÍTULO 3000 DURANTE 2022

(Miles de pesos)

Capítulo	Descripción	Presupuesto Ejercido	Recurso ejercido en TIC
3000	Servicios generales	459,455.1	210,105.0

FUENTE: Elaborado con información proporcionada por la Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte.

Los recursos ejercidos en materia de las TIC por 210,105.0 miles de pesos se integran como se muestra a continuación:

GASTOS EN TIC EN EL EJERCICIO DE 2022 EN LA CONADE

(Miles de pesos)

Capítulo	Partida	Descripción	Presupuesto Ejercido
3000		SERVICIOS GENERALES	
	31401	Servicio telefónico convencional	25.7
	31603	Servicios de internet	1,849.7
	31701	Servicios de conducción de señales analógicas y digitales	64.1
	31904	Servicios integrales de infraestructura de cómputo	59,807.4
	32301	Arrendamiento de equipo y bienes informáticos	62,361.1
	32303	Arrendamiento de equipo de telecomunicaciones	11,989.6
	32701	Patentes, derechos de autor, regalías y otros	3,168.7
	33301	Servicios de desarrollo de aplicaciones informáticas	34,408.0
	33304	Servicios de mantenimiento de aplicaciones informáticas	36,430.7
		TOTAL	210,105.0

FUENTE: Elaborado con información proporcionada por la Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte.

Del universo seleccionado en 2022 por 210,016.5 miles de pesos que corresponde al total de pagos ejercidos en los contratos relacionados con las TIC, se erogaron 204,996.8 miles de pesos en un contrato y un convenio que representan el 97.6% del universo seleccionado, el cual se integra de la manera siguiente:

MUESTRA DE CONTRATOS Y CONVENIOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EJERCIDOS DURANTE 2022

(Miles de pesos)

Tipo Contratación	Contrato	Proveedor	Objeto del Contrato	Vigencia		Monto Mínimo	Monto Máximo	Ejercido
				Del	Al			
Adjudicación Directa	SE-062-2021	People Media, S.A. de C.V.	Servicios Informáticos Integrales del Centro de Atención Tecnológica para la CONADE	06/10/2021	05/10/2022	227,988.5	341,002.3	204,996.8
	1er. Convenio Modificatorio		06/10/2021	17/12/2022				

FUENTE: Elaborado con información proporcionada por la Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte.

Se verificó que los pagos se reconocieron en las partidas presupuestarias correspondientes; el análisis del contrato de la muestra se presenta en los resultados subsecuentes.

2. Servicio de Aprovisionamiento de Bienes Informáticos y de Infraestructura de TIC

Se analizó el contrato número SE-062-2021 y su convenio modificatorio suscritos con People Media, S.A. de C.V., mediante adjudicación directa de conformidad con los artículos 134, párrafo tercero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 26, fracción III, 40, 41, fracción III, y 47, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como 71 y 85, de su Reglamento, con vigencia del 6 de octubre de 2021 al 5 de octubre de 2022 la cual fue extendida mediante el convenio modificatorio al 17 de diciembre de 2022, por un monto mínimo de 227,988.5 miles de pesos y máximo de 284,168.6 miles de pesos, el cual fue aumentado por el convenio a 341,002.3 miles de pesos, con el objeto de prestar los “Servicios Informáticos Integrales del Centro de Atención Tecnológica”; el contrato se dividió en 5 partidas presupuestales y se desglosó en 7 servicios con pagos ejercidos por 204,996.8 miles de pesos con cargo al presupuesto de 2022, así como erogaciones por 45,972.4 miles de pesos en el ejercicio de 2023, y se determinó lo siguiente:

Alcance del servicio

El servicio de aprovisionamiento de bienes informáticos y de infraestructura de TIC se prestó mediante herramientas centralizadas de verificación y monitoreo de los niveles de servicio para los equipos de cómputo, unidades de energía ininterrumpible, impresoras, escáneres, proyectores, impresoras de credenciales, cámaras, plotters, capturadoras de video, multifuncionales y pantallas de proyección, entre otros.

Pagos del servicio

Durante el ejercicio de 2022, se realizaron pagos por 62,361.1 miles de pesos por los servicios devengados de diciembre de 2021 a septiembre de 2022 con cargo al presupuesto de 2022; asimismo, se erogaron 4,526.3 miles de pesos con cargo al presupuesto de 2023

por los servicios devengados de octubre a diciembre de 2022. Cabe señalar que durante el ejercicio fiscalizado no se aplicaron deductivas ni penalizaciones; además, la CONADE no proporcionó la información para acreditar los pagos del servicio devengado en el mes de noviembre con cargo al presupuesto de 2022.

Proceso de contratación

Investigación de mercado

De los 7 servicios del contrato se identificó que en 5 (71.4%) no se estableció un precio unitario por cada uno de los componentes del servicio (equipos, accesorios, cables, software, personal en sitio, instalación, monitoreo y operación, entre otros), por lo anterior, no se proporcionó el desglose de los precios de cada uno de los elementos del servicio.

Revisión técnica, funcional y administrativa

Se revisó la documentación técnica para corroborar el cumplimiento del proveedor de conformidad con las características del servicio y se encontró lo siguiente:

Actualización Tecnológica

De un universo de 2,515 bienes informáticos en el inventario nacional a diciembre de 2022, se detectaron 429 (17.1%) con la garantía vencida de 3 a 6 años.

Pruebas del servicio

De un universo de 1,615 bienes informáticos en las oficinas centrales se revisó una muestra de 392 (24.3%) en las oficinas de villas Tlalpan y el centro nacional de desarrollo de talentos deportivos y alto rendimiento, y se encontró lo siguiente:

- Un equipo (0.3%) no cumple con el procesador mínimo Intel Core i7.
- 2 equipos (0.5%) no cumplen con el mínimo de memoria RAM de 16 GB.
- Tres equipos (0.8%) no cumplen con el mínimo de 6 puertos y unidad de disco regrabable.
- 19 equipos (4.8%) no cuentan con el candado de seguridad.
- 7 equipos (1.8%) no cumplen con el replicador de puertos.

Cabe señalar que los equipos no cuentan con los servicios de equipos de comunicaciones para propagar el internet, impresión ni fotocopiado, debido a la falta de renovación del contrato.

En conclusión, fueron detectados 429 equipos (17.1%) con la garantía vencida de 3 a 6 años; asimismo, el 8.2% de los equipos revisados no cumplen con las características técnicas mínimas requeridas en el contrato.

2022-1-11L6I-20-0065-01-001 Recomendación

Para que la Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte detalle la descripción pormenorizada de los bienes, arrendamientos o servicios en los contratos adjudicados, así como el precio unitario de cada uno de los componentes de los servicios contratados, con la finalidad de asegurar que los bienes y servicios sean precisos, medibles y verificables mediante las características y precios establecidos en los contratos para asegurar las mejores condiciones para el organismo.

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.

2022-1-11L6I-20-0065-01-002 Recomendación

Para que la Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte implemente procedimientos y controles para operar con equipos vigentes y con la garantía del fabricante, con la finalidad de asegurar la continuidad de la operación y mitigar las vulnerabilidades por la obsolescencia de los equipos ante un incidente cibernético en el organismo.

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.

2022-1-11L6I-20-0065-01-003 Recomendación

Para que la Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte fortalezca los procedimientos y controles para la gestión de los inventarios de bienes informáticos para asegurar que los equipos cuenten con todos sus componentes y cumplan con las características técnicas requeridas, con la finalidad de soportar de manera óptima la operación de los procesos sustantivos del organismo.

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.

3. Servicio de Aprovisionamiento y Administración de Infraestructura de Red, Seguridad Interna, Perimetral, así como Análisis de Riesgos y Operación de Controles de la Seguridad de Información.

Como parte de la revisión del contrato número SE-062-2021 “Servicios Informáticos Integrales del Centro de Atención Tecnológica para la CONADE”, se analizó el “Servicio de Aprovisionamiento y Administración de Infraestructura de Red, Seguridad Interna, Perimetral, así como Análisis de Riesgos y Operación de Controles de la Seguridad de Información” y se determinó lo siguiente:

Alcance del servicio

Las soluciones cubren la prevención de incidentes de seguridad reactiva y proactiva limitando el ancho de banda, negando o aislando el tráfico basándose en los privilegios del usuario, la prioridad de la aplicación o los protocolos permitidos de conformidad con las políticas de seguridad del organismo; los componentes que forman parte del servicio incluyen cortafuegos, antivirus, circuito cerrado de televisión, redes inalámbricas, así como el análisis, seguimiento y gestión de la seguridad de la información.

Pagos del servicio

Durante el ejercicio de 2022, se pagaron 38,987.4 miles de pesos por los servicios devengados de enero a septiembre con cargo al presupuesto de 2022; por otra parte, los servicios devengados de octubre a diciembre tuvieron pagos por 9,849.4 miles de pesos con cargo al presupuesto de 2023; cabe señalar que no fueron aplicadas deductivas ni penalizaciones durante el ejercicio fiscalizado.

Revisión técnica, funcional y administrativa

Se revisó la documentación técnica para corroborar el cumplimiento del prestador de servicios a las actividades, tiempos, mecanismos de control y características descritas en el anexo técnico del contrato, y se identificó lo siguiente:

Pruebas del Servicio

De un universo de 671 equipos (conmutadores, grabadores, cámaras de vigilancia y puntos de acceso) fueron revisados 279 (41.6%), de los cuales se encontraron equipos de redes y comunicaciones en áreas que no cuentan con medidas de seguridad ni refrigeración; además, se encontraban expuestos a materiales inflamables y a fuentes de derrame de líquidos.

Continuidad del servicio

En relación con las condiciones de continuidad de la operación de la infraestructura de red, seguridad interna y perimetral se encontró lo siguiente:

- El contrato no se encontraba vigente, en consecuencia, la infraestructura no tenía soporte ni mantenimiento; además, no se contaba con los puntos de acceso para la propagación del servicio de internet, los equipos de cómputo y el fotocopiado, así como la mesa de ayuda para atender las solicitudes de soporte e incidentes, lo que propició el riesgo de interrupciones y afectaciones para el trabajo cotidiano.
- La carencia del contrato afectó el monitoreo continuo de las cámaras de videovigilancia y grabadores; asimismo, el correlacionador de eventos, los agentes de seguridad en los equipos, los sistemas de control de acceso y el monitoreo de dispositivos tenían la licencia vencida y fueron apagados, lo que propició el riesgo de incidentes informáticos en las redes de cómputo.
- Se identificó que en enero de 2023 la CONADE envió a la Coordinación de Estrategia Digital Nacional (CEDN) la solicitud para la renovación del servicio; sin embargo, dicha solicitud debió ser enviada en julio de 2022 de conformidad con las disposiciones vigentes.
- Se tuvo un plazo de 45 días hábiles para el proceso de migración de los servicios al finalizar el contrato; no obstante, a la fecha de la auditoría han pasado 134 días naturales sin contar con la operación del servicio en su totalidad. Cabe señalar que la aprobación de la CEDN se dio 169 días posteriores a la finalización del contrato y 97 días después del término del convenio modificatorio, dicho retraso fue advertido por la CEDN a la CONADE en dos ocasiones.

En conclusión, la falta de operación de los servicios en su totalidad ocasionó que la infraestructura no contaba con soporte ni mantenimiento, el retiro de los equipos para el servicio de internet, fotocopiado, correlacionador de eventos, agentes de seguridad informática, control de acceso y monitoreo de dispositivos propició interrupciones en las labores cotidianas y aumentó el riesgo de incidentes informáticos en las redes de cómputo.

2022-9-11L6I-20-0065-08-001

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 Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte 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, respecto del contrato número SE-062-2021 "Servicios Informáticos Integrales del Centro de Atención Tecnológica para la CONADE", tuvieron retrasos en la planeación y presentación del portafolio de proyectos de tecnologías de la información y comunicaciones, así como omisiones en la supervisión para que los equipos de redes operaran en óptimas condiciones para asegurar la continuidad del servicio, lo que propició interrupciones y riesgos en la operación de las actividades sustantivas del organismo por más de 134 días en los servicios de infraestructura de cómputo, impresión, redes y seguridad de la información, en incumplimiento del Acuerdo

por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal, publicado el 6 de septiembre de 2021, artículos 14, 16, 82 y 85, y del Manual de Organización de la Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte aprobado el 8 de diciembre de 2021, función 9, de la Dirección de Planeación y Tecnologías de la Información, funciones 3, 4, 5 y 18 del Departamento de Soporte Técnico, y funciones 2, 3 y 4 del Departamento de Comunicación y Redes.

4. Servicio de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas Institucionales

En relación con la revisión del contrato número SE-062-2021 “Servicios Informáticos Integrales del Centro de Atención Tecnológica para la CONADE”, se analizó el “Servicio de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas Institucionales” y se determinó lo siguiente:

Alcance del servicio

El desarrollo, asesoría, mantenimiento, administración y operación de los sistemas sustantivos, las aplicaciones móviles y los portales institucionales; para tal efecto, el servicio contaba con 17 empleados del personal base para atender el ciclo de vida del desarrollo de sistemas con arquitectos de software, programadores, analistas, administradores de bases de datos, diseñadores web, ingenieros de pruebas y documentadores. Adicionalmente, se contaba con servicios bajo demanda cuando las cargas de trabajo del personal base no les permitían atender algún requerimiento.

Pagos del servicio

Con recursos del ejercicio de 2022, se realizaron pagos por 34,408.0 miles de pesos por los servicios devengados de diciembre 2021 a agosto de 2022; por otra parte, los servicios devengados de agosto a noviembre de 2022 tuvieron pagos por 14,202.0 miles de pesos con cargo al presupuesto de 2023. Cabe señalar que no fueron aplicadas deductivas ni penalizaciones durante el ejercicio fiscalizado; asimismo, no fue proporcionada la documentación para justificar el pago de los servicios devengados en diciembre de 2022.

Revisión técnica, funcional y administrativa

Fueron revisados los reportes mensuales, las actas de entrega-recepción, las características técnicas del contrato, entre otros, para verificar el cumplimiento del servicio y se identificó lo siguiente:

Servicio del personal base

- El horario laboral de los 17 empleados quedó establecido de 08:00 a 20:00 horas 5 días a la semana (12 horas diarias).

- Fueron identificados 1,674 tickets durante el ejercicio de 2022 correspondientes al ciclo de vida del desarrollo de sistemas, los cuales no tienen nivel de severidad ni el nombre del personal base que atendió el ticket.
- Las bitácoras de actividades carecen del alcance y detalle del aplicativo atendido, así como de la cantidad de horas empleadas, por lo tanto, no se cuenta con la trazabilidad de las actividades del personal base.
- El tiempo promedio de respuesta de los tickets fue de 20 minutos.
- No se tuvo el análisis de las horas que conforman el pago mensual del servicio del personal base.
- De conformidad con el anexo técnico numeral 3.2.9 “Requerimientos del servicio” se estableció que “... dicho personal podrá realizar funciones de migración, mantenimiento y nuevos desarrollos, la DPTI señala las prioridades para asignar al personal ...” (sic).
- En el análisis de los puntos anteriores, fueron detectadas 45,385 horas que no cuentan con la justificación de las actividades realizadas por el personal base para las tareas de soporte, migración, mantenimiento y nuevos desarrollos de sistemas que tenían la capacidad de realizar de conformidad con el anexo técnico.

Servicio del personal bajo demanda

- De conformidad con el anexo técnico numeral 3.2.9 “Requerimientos del servicio” se estableció que “... En caso de que la DPTI requiera personal adicional para atender alguna necesidad adicional o que requiera de que algún nuevo aplicativo se desarrolle antes que otros, podrá hacer uso de servicios bajo demanda como señalan en este anexo ...” (sic).
- En el análisis de las actividades del personal base fueron identificadas 45,385 horas sin la justificación de las actividades realizadas; sin embargo, la CONADE autorizó la contratación del personal bajo demanda aun cuando las cargas de trabajo del personal base les permitan atender el mantenimiento y los nuevos desarrollos de sistemas.

Por lo anterior, se realizaron pagos por 8,587.3 miles de pesos del servicio del personal bajo demanda sin la justificación de las actividades efectuadas por el personal base para las tareas de soporte, migración, mantenimiento y nuevos desarrollos de sistemas que acreditara que sus cargas de trabajo no les permitan atender el mantenimiento y los nuevos desarrollos de sistemas, para dar lugar a la contratación adicional de personal bajo demanda.

Lo anterior incumplió el artículo 66, fracciones I y III, del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; el artículo 51, tercer párrafo, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; la cláusula tercera

“Precio, Plazo y Condiciones del Pago” del contrato número SE-062-2021; los numerales 3.2.4 “Desarrollo Tecnológico de Nuevas Aplicaciones” y 3.2.9 “Requerimientos del servicio” del Anexo Técnico del Contrato número SE-062-2021.

Debido a que se realizaron pagos por 3,730.6 miles de pesos del servicio del personal bajo demanda sin la justificación de las actividades efectuadas por el personal base para dar lugar a la contratación adicional de personal bajo demanda, los cuales corresponden al ejercicio de 2023 en un período posterior al fiscalizado, se informó a la instancia de control competente en la Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte mediante el oficio número DGATIC/253/2023 del 12 de junio de 2023 para su investigación y desahogo.

Pruebas de los sistemas

- Se identificó que el desarrollo del sistema “ENED SGE Sistema de Gestión escolar” se realizó en 6,624 horas con pagos por 4,610.3 miles de pesos y fue entregado en septiembre del 2022; sin embargo, a la fecha de la auditoría las bases de datos no se encuentran pobladas con información y no se tiene evidencia de su utilización.
- Con respecto al sistema “Tablero de control del OIC” se elaboró en 2,416 horas con erogaciones por 1,681.5 miles de pesos y fue entregado en diciembre del 2022, cabe señalar que fue aceptado sin el visto bueno de las áreas requirentes y usuarias del sistema; a la fecha de la auditoría las bases de datos no tienen información y se carece de evidencia de su uso.

En conclusión, se identificaron 45,385 horas del personal base sin la justificación de las tareas realizadas para el soporte, la migración, el mantenimiento y los nuevos desarrollos de sistemas; sin embargo, se realizaron pagos por 8,587.3 miles de pesos sin acreditar que sus cargas de trabajo no les permitían atender dichas tareas para dar lugar a la contratación adicional de personal bajo demanda. Adicionalmente, se encontró que los sistemas “ENED SGE Sistema de Gestión escolar” y “Tablero de control del OIC” no están en operación en ambiente productivo ni cumplen con los objetivos de las actas constitutivas del proyecto por los cuales se pagaron 9,040 horas de servicio.

2022-1-11L6I-20-0065-01-004 Recomendación

Para que la Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte implemente una metodología para la estimación del esfuerzo y costo durante el ciclo de vida del desarrollo de sistemas, con la finalidad de asegurar que las propuestas económicas de los proveedores sean medibles y competitivas, así como para analizar las tendencias del servicio de soporte al desarrollo de sistemas para que las horas a pagar sean concretas y verificables en beneficio del presupuesto del organismo.

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.

2022-9-11L6I-20-0065-08-002 **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 Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte 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, respecto del contrato número SE-062-2021 "Servicios Informáticos Integrales del Centro de Atención Tecnológica para la CONADE", omitieron dar el seguimiento a la atención de requerimientos, la instrumentación del uso eficiente de las tecnologías de información con el fin de elevar la eficiencia operativa gubernamental, así como realizar la puesta a punto de los sistemas de información en las áreas usuarias, lo que ocasionó que el sistema "ENED SGE Sistema de Gestión escolar" y el "Tablero de control del OIC" no estuvieran en operación en ambiente productivo ni cumplieran los objetivos de las actas constitutivas del proyecto del anexo técnico del contrato por los cuales se pagaron 6,291.8 miles de pesos, en incumplimiento del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, artículo 66, fracciones I, y III; del Manual de Organización de la Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte aprobado el 8 de diciembre de 2021, Objetivo del puesto "Dirección de Planeación y Tecnologías de Información", Funciones 2, 7, y 10, del puesto "Departamento de Desarrollo de Sistemas", y Función 13, del puesto "Departamento Financiero", y del Anexo Técnico del contrato número SE-062-2021, Acta constitutiva del proyecto "SRD-28 SGE-ENED" de abril de 2022 y el Acta constitutiva del proyecto "SRD-30 Tablero de Control OIC" de noviembre de 2022.

2022-1-11L6I-20-0065-06-001 **Pliego de Observaciones**

Se presume un probable daño o perjuicio, o ambos, a la Hacienda Pública Federal por un monto de 8,587,248.00 pesos (ocho millones quinientos ochenta y siete mil doscientos cuarenta y ocho pesos 00/100 M.N.), por los pagos del personal bajo demanda del contrato número SE-062-2021 "Servicios Informáticos Integrales del Centro de Atención Tecnológica" sin la justificación de las actividades efectuadas por el personal base para las tareas de soporte, migración, mantenimiento y nuevos desarrollos de sistemas que acreditara que sus cargas de trabajo no les permitan atender el mantenimiento y los nuevos desarrollos de sistemas, para dar lugar a la contratación adicional de personal bajo demanda, más los rendimientos financieros generados desde la fecha de su pago hasta la de su recuperación, en incumplimiento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, artículo 51, tercer párrafo; del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, artículo 66, fracciones I y III; del contrato número SE-062-2021, cláusula tercera "Precio, Plazo y Condiciones del Pago", y del Anexo Técnico del Contrato número SE-062-2021, numerales 3.2.4, "Desarrollo Tecnológico de Nuevas Aplicaciones" y 3.2.9, "Requerimientos del servicio".

Causa Raíz Probable de la Irregularidad

Falta de monitoreo, supervisión y control en las investigaciones de mercado y contratación de los servicios.

5. Servicio de Administración y Operación de la Mesa de Servicios Calificada

En el análisis del contrato número SE-062-2021 “Servicios Informáticos Integrales del Centro de Atención Tecnológica para la CONADE”, se revisó el “Servicio de Administración y Operación de la Mesa de Servicios Calificada” y se determinó lo siguiente:

Alcance del servicio

Consiste en un punto único de contacto para la atención de los requerimientos de los usuarios de tal forma que la mesa de servicios funge como coordinadora central para la recepción, gestión, distribución, seguimiento y resolución de solicitudes de servicio, incidentes, problemas y cambios de los usuarios.

Pagos del servicio

Por los servicios devengados durante el ejercicio de 2022 se pagaron 30,143.3 miles de pesos con cargo al presupuesto de 2022, así como 11,399.7 miles de pesos con cargo al presupuesto de 2023; cabe señalar que no fueron aplicadas penalizaciones ni deductivas durante el periodo fiscalizado.

Revisión técnica, funcional y administrativa

Se revisó la documentación técnica para corroborar el cumplimiento de las características técnicas del contrato por parte del proveedor y se encontró lo siguiente:

Revisión del Servicio

De un universo de 12,757 tickets correspondientes a solicitudes de servicio de incidentes y requerimientos fueron revisados 3,346 (26.2%) de los meses de abril, mayo y junio de 2022 y se identificó lo siguiente:

- El reporte de la herramienta de la mesa de servicio tiene cuatro tipos de prioridades, en contraste, el anexo “Penas Convencionales y Deductivas” del contrato sólo contempla tres tipos de severidad.
- Fueron encontradas 5 solicitudes (0.2%) con prioridad 4 con “Urgencia CRÍTICA/ALTA”, lo cual es incorrecto debido a que la prioridad 4 es la más baja.
- A la fecha de la auditoría no se cuenta con la mesa de servicio, en consecuencia, se carece de una gestión oportuna de los incidentes, tampoco se controlan los niveles de servicio, lo que causa un impacto en la calidad de los servicios informáticos.

- De la revisión de la métrica “tiempos de resolución de las solicitudes de servicio de incidentes y requerimientos” fueron detectadas penalizaciones no aplicadas por 523.7 miles de pesos, debido a que no se cumplió con el mínimo establecido en los niveles de servicio.

Lo anterior incumplió las cláusulas primera, tercera, quinta, séptima y décima cuarta del contrato número SE-062-2021; el numeral 1 “Servicio de Administración y Operación de la Mesa de Servicio Calificada (MSC)”, fracciones 1.3.5, “Administración de Incidentes y Solicitudes de Servicio”, 1.3.7.7, “Administración de Niveles de Servicio”, anexo 1F “Penas Convencionales y Deductivas” del apartado de niveles de servicio, subapartado “SLAs para la Atención a Solicitudes de Servicio” del anexo técnico del contrato número SE-062-2021.

En conclusión, en el rubro de penas convencionales y deductivas se encontraron discrepancias entre las herramientas de medición y el anexo técnico del contrato; asimismo, en la revisión de la métrica “tiempos de resolución de las solicitudes de servicio de incidentes y requerimientos” se identificaron penalizaciones no aplicadas por 523.7 miles de pesos debido a la falta de cumplimiento de los mínimos establecidos para el servicio.

2022-1-11L6I-20-0065-06-002 **Pliego de Observaciones**

Se presume un probable daño o perjuicio, o ambos, a la Hacienda Pública Federal por un monto de 523,651.86 pesos (quinientos veintitrés mil seiscientos cincuenta y un pesos 86/100 M.N.), por penalizaciones no aplicadas debido a que no se cumplió con el mínimo establecido en los niveles de servicio de la métrica "tiempos de resolución de las solicitudes de servicio de incidentes y requerimientos" del contrato número SE-062-2021 "Servicios Informáticos Integrales del Centro de Atención Tecnológica para la CONADE" durante los meses de abril, mayo y junio del ejercicio de 2022, más los rendimientos financieros generados desde la fecha en que se debieron hacer efectivas las penalizaciones y hasta la fecha de su pago o recuperación, en incumplimiento del contrato número SE-062-2021: cláusulas primera "objeto", tercera "Precio, plazo y condiciones del pago", quinta "Verificación de las especificaciones y Aceptación de los servicios", séptima "Supervisión y Recepción de los Servicios" y décima cuarta "Penas Convencionales y Penas Deductivas", y del anexo técnico del contrato número SE-062-2021, numeral 1 "Servicio de Administración y Operación de la Mesa de Servicio Calificada (MSC)", fracciones 1.3.5, "Administración de Incidentes y Solicitudes de Servicio", 1.3.7.7, "Administración de Niveles de Servicio", Anexo 1F "Penas Convencionales y Deductivas" del apartado de niveles de servicio, subapartado "SLAs para la Atención a Solicitudes de Servicio".

Causa Raíz Probable de la Irregularidad

Falta de monitoreo, supervisión y control en las investigaciones de mercado y contratación de los servicios.

Montos por Aclarar

Se determinaron 9,110,899.86 pesos pendientes por aclarar.

Buen Gobierno

Impacto de lo observado por la ASF para buen gobierno: Liderazgo y dirección, Planificación estratégica y operativa, 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:

4 Recomendaciones, 2 Promociones 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 día 16 de junio de 2023, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría, la cual se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada 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, la administración de riesgos, la seguridad de la información, la continuidad de las operaciones, la calidad de datos, el desarrollo de aplicaciones y el aprovechamiento de los recursos asignados en procesos y funciones, así como comprobar que esto se realizó 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 Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte cumplió con las disposiciones legales y normativas aplicables en la materia, excepto por los aspectos observados siguientes:

- En relación con el servicio de aprovisionamiento de bienes informáticos y de infraestructura de TIC, en la muestra revisada se detectaron 429 equipos (17.1%) con la garantía vencida de 3 a 6 años; asimismo, el 8.2% de los equipos revisados no cumplen con las características técnicas mínimas requeridas en el contrato.
- Acerca del servicio de aprovisionamiento y administración de infraestructura de red y controles para la seguridad de la información, se detectaron retrasos en la contratación del soporte y mantenimiento; además, no se contó con equipos para el servicio de internet, cómputo, fotocopiado, agentes de seguridad informática, control de acceso y monitoreo de dispositivos por más de 134 días, lo que causó interrupciones en las actividades diarias y aumentó el riesgo de incidentes informáticos.
- En cuanto al servicio de desarrollo y mantenimiento de sistemas institucionales fueron detectadas 45,385 horas del personal base sin la justificación de las tareas realizadas; sin embargo, se realizaron pagos por 8,587.3 miles de pesos sin acreditar que las cargas de trabajo del personal base no les permitían atender las tareas de desarrollo de sistemas para dar lugar a la contratación adicional de personal bajo demanda. Asimismo, se pagaron 9,040 horas para el desarrollo de los sistemas de gestión escolar y el tablero de control del OIC, los cuales no están en ambiente productivo ni cumplen con los objetivos de las actas constitutivas de los proyectos.
- Referente al servicio de administración y operación de la mesa de servicios calificada se encontraron discrepancias en los niveles de servicio entre las herramientas de medición y el anexo técnico; de igual forma, en la revisión de la métrica “tiempos de resolución de las solicitudes de servicio de incidentes y requerimientos” se identificaron penalizaciones no aplicadas por 523.7 miles de pesos por la falta de cumplimiento de los mínimos establecidos para el servicio.

Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:

Director de Área

Director General

Mtro. Genaro Héctor Serrano Martínez

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 las cifras reportadas en la Cuenta Pública se corresponden con las registradas en el estado del ejercicio del presupuesto y que cumplen con las disposiciones y normativas aplicables y 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, y 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, cumplimiento de las especificaciones técnicas y 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; validar la información del registro de accionistas para identificar asociaciones indebidas, subcontrataciones en exceso y transferencia de obligaciones y 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, que cuentan con controles que permiten su fiscalización, y que corresponden a trabajos efectivamente devengados que justifiquen las facturas pagadas y la autenticidad de los comprobantes fiscales; asimismo, verificar la entrega en tiempo y forma de los servicios, así como la pertinencia de su penalización o 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 de información, telecomunicaciones y demás relacionados con las TIC para verificar antecedentes, investigación de mercado, adjudicación, beneficios esperados, entregables (términos, vigencia, entrega, resguardo, garantías, pruebas de cumplimiento y sustantivas), implementación y soporte de los servicios; verificar que el plan de mitigación de riesgos fue atendido, así como el manejo del riesgo residual y la justificación de los riesgos aceptados por la entidad.

Áreas Revisadas

La Dirección de Planeación y Tecnologías de la Información adscrita a la Subdirección del Deporte, y las Direcciones de Finanzas y Servicios adscritas a la Subdirección de Administración, ambas dependientes de la Dirección General de la Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte.

Disposiciones Jurídicas y Normativas Incumplidas

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

1. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público: artículo 45, numeral V y artículo 51, tercer párrafo;
2. Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria: artículo 66, fracciones I y III;
3. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: Guía de vida útil estimada y porcentajes de depreciación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de agosto de 2012: Numeral 1.2.4.1.3, "Equipo de Cómputo y de Tecnologías de la Información";

Acuerdo por el que se modifican las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en la de Seguridad de la Información, así como el Manual de Aplicación General en dichas materias, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 8 de mayo de 2014, última reforma publicada el 23 de julio de 2018: artículo 9, fracción III, Proceso de Administración de la Operación (AOP), Actividad AOP 1, "Establecer el mecanismo de operación y mantenimiento de los sistemas, aplicaciones, infraestructura y servicios de TIC", factor crítico 1, Actividad AOP 3, "Monitorear la infraestructura de TIC en operación", factor crítico 1;

Acuerdo por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal,

publicado en el Diario Oficial de la Federación el 6 de septiembre de 2021, artículos 1, y 3, fracción VI, 14, 16, 60, 82 y 85, Quinto, Sexto y Séptimo Transitorios.

Manual de Organización de la Comisión Nacional de Cultura Física y Deporte aprobado el 8 de diciembre de 2021, Objetivo del puesto "Dirección de Planeación y Tecnologías de Información", función 9, de la Dirección de Planeación y Tecnologías de la Información, Funciones 2, 7, y 10, del puesto "Departamento de Desarrollo de Sistemas", funciones 3, 4, 5 y 18 del Departamento de Soporte Técnico, y funciones 2, 3 y 4 del Departamento de Comunicación y Redes y función 13, del puesto "Departamento Financiero";

Contrato número SE-062-2021: cláusulas primera "objeto", tercera "Precio, plazo y condiciones del pago", quinta "Verificación de las especificaciones y Aceptación de los servicios", séptima "Supervisión y Recepción de los Servicios" y décima cuarta "Penas Convencionales y Penas Deductivas";

Anexo Técnico del contrato número SE-062-2021, numerales 2.3.1, "Servicio de Bienes Informáticos y de Infraestructura", inciso d, párrafo 23, 3.2.4, "Desarrollo Tecnológico de Nuevas Aplicaciones" y 3.2.9, "Requerimientos del servicio", numeral 1 "Servicio de Administración y Operación de la Mesa de Servicio Calificada (MSC)" fracciones 1.3.5, "Administración de Incidentes y Solicitudes de Servicio", 1.3.7.7, "Administración de Niveles de Servicio", Anexo 1F "Penas Convencionales y Deductivas" del apartado de niveles de servicio, subapartado "SLAs para la Atención a Solicitudes de Servicio", Acta constitutiva del proyecto "SRD-28 SGE-ENED" de abril de 2022 y el Acta constitutiva del proyecto "SRD-30 Tablero de Control OIC" de noviembre de 2022.

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.