

**Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria****Auditoría de Contrataciones de TIC Relacionadas con el Desarrollo, Soporte y Mantenimiento de Sistemas Sustantivos**

Auditoría De Cumplimiento a Tecnologías de Información y Comunicaciones: 2022-5-08B00-20-0368-2023

Modalidad: Presencial

Núm. de Auditoría: 368

***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***

	<b>EGRESOS</b>
	Miles de Pesos
Universo Seleccionado	74,941.2
Muestra Auditada	52,245.8
Representatividad de la Muestra	69.7%

El universo seleccionado por 74,941.2 miles de pesos corresponde a los pagos realizados por la Dirección de Tecnologías de la Información (DTI) del Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria, para el Convenio de Colaboración para el servicio integral de desarrollo, soporte y mantenimiento de sistemas en materia de contrataciones de TIC relacionadas con el Desarrollo, Soporte y Mantenimiento de Sistemas Sustantivos; la muestra auditada se integra por tres servicios relacionados con dicho convenio con un monto pagado por 52,245.8 miles de pesos, que representa el 69.7% del universo seleccionado.

Adicionalmente, la auditoría comprende el análisis presupuestal de la Cuenta Pública de 2022 del Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria en relación con los gastos en materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones. Los recursos objeto

de revisión en esta auditoría se encuentran reportados en la Cuenta de la Hacienda Pública Federal del ejercicio de 2022, Tomo III “Poder Ejecutivo”, apartado Información Presupuestaria en el “Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos en Clasificación Administrativa”, correspondiente al Ramo 08 “Agricultura y Desarrollo Rural”.

### **Antecedentes**

El Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria (SENASICA) es un órgano administrativo desconcentrado de la Secretaría de Agricultura y Desarrollo Rural (SADER), entre sus atribuciones está prevenir la introducción al país de plagas y enfermedades que afecten el sector agroalimentario, mediante el control sanitario de las importaciones, exportaciones, reexportaciones y tránsito de mercancías, sustentado en ordenamientos legales; proteger los recursos agrícolas, acuícolas y pecuarios de plagas y enfermedades de importancia cuarentenaria y económica, además, regular y promover la aplicación y certificación de los sistemas de reducción de riesgos de contaminación de los alimentos y la calidad agroalimentaria de éstos para facilitar el comercio nacional e internacional de bienes de origen vegetal y animal.

Entre 2018 y 2022, la Dirección de Tecnologías de la Información del SENASICA invirtió 1,518,606.1 miles de pesos de su presupuesto asignado, integrados de la manera siguiente:

RECURSOS INVERTIDOS EN MATERIA DE TIC POR EL SENASICA  
(Miles de pesos)

Año	2018	2019	2020	2021	2022	Total
<b>Monto</b>	401,089.4	390,525.5	327,312.9	206,421.4	193,256.9	1,518,606.1

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en la información proporcionada por el SENASICA.

NOTA: Diferencias por redondeo.

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 1,029,381.1 miles de pesos al SENASICA en los capítulos 2000 y 3000; con las ampliaciones, reducciones e ingresos propios, obtuvo un presupuesto modificado para dichos capítulos de 929,370.1 miles de pesos.

En el análisis de la información presentada en la Cuenta de la Hacienda Pública Federal del ejercicio de 2022, se identificó que el SENASICA tuvo un presupuesto ejercido de 929,370.1 miles de pesos en los capítulos con partidas vinculadas con las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), de los que 193,256.9 miles de pesos corresponden a recursos relacionados con las TIC, lo que representan el 20.8% del presupuesto ejercido, como se muestra a continuación:

RECURSOS EJERCIDOS EN 2022 POR EL SENASICA EN PARTIDAS VINCULADAS CON LAS TIC  
(Miles de pesos)

Capítulo	Descripción	Ejercido	Ejercido Contratos TIC	% Ejercido en materia de TIC
2000	Materiales y Suministros	147,757.0	704.0	0.1%
3000	Servicios Generales	781,613.1	192,552.9	20.7%
<b>Total</b>		<b>929,370.1</b>	<b>193,256.9</b>	<b>20.8%</b>

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el SENASICA.

Los gastos de TIC ejercidos en 2022 por la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DTIC) en materia de contratación, se integraron de la forma siguiente:

INTEGRACIÓN DEL GASTO DE LAS CONTRATACIONES RELACIONADAS CON LAS TIC 2022  
(Miles de pesos)

Capítulo / P. Presupuestaria	Subpartida	Descripción	Presupuesto Ejercido
<b>2000</b>		<b>Materiales y Suministros</b>	<b>704.0</b>
2100	21401	Materiales y útiles consumibles para el procesamiento en equipos y bienes informáticos	659.7
2900	29401	Refacciones y accesorios menores de equipo de cómputo y tecnologías de la información	44.3
<b>3000</b>		<b>Servicios Generales</b>	<b>192,552.9</b>
3100	31401	Servicio telefónico convencional	3,540.0
3100	31701	Servicios de conducción de señales analógicas y digitales	10,778.6
3100	31904	Servicios integrales de infraestructura de cómputo	15,920.0
3200	32301	Arrendamiento de equipo y bienes informáticos	45,198.4
3200	32701	Patentes, derechos de autor, regalías y otros	25,558.3
3300	33301	Servicios de desarrollo de aplicaciones informáticas	61,661.3
3300	33304	Servicios de mantenimiento de aplicaciones informáticas	29,476.7
3500	35301	Mantenimiento y conservación de bienes informáticos	419.6
<b>Total</b>			<b>193,256.9</b>

FUENTE: Elaborado por la ASF con base en la información proporcionada por el SENASICA.

Del total ejercido en 2022 en contrataciones de TIC, se seleccionó un Convenio de Colaboración por el que se realizaron pagos por 74,941.2 miles de pesos, registrados en las partidas 33301 "Servicios de desarrollo de aplicaciones informáticas" y 33304 "Servicios de

mantenimiento de aplicaciones informáticas”, de las que se revisaron servicios por 52,245.8 miles de pesos, que representan el 69.7% del universo seleccionado, como se muestra a continuación:

MUESTRA DEL CONTRATO CON PAGOS EJERCIDOS DURANTE 2022  
(Miles de pesos)

Proceso de contratación	Convenio	Proveedor	Objeto del Contrato	Vigencia		Monto		Ejercido 2022	Muestra seleccionada
				De	Al	Mínimo	Máximo		
Adjudicación Directa	01/2019	INFOTEC Centro de Investigación e Innovación en Tecnología de la Información y Comunicación	“Servicio Integral para el Desarrollo, Soporte y Mantenimiento de Sistemas Sustantivos del SENASICA”	01/01/2020	31/12/2022	117,600.6	294,001.5	74,941.2	52,245.8
<b>Total</b>						<b>117,600.6</b>	<b>294,001.5</b>	<b>74,941.2</b>	<b>52,245.8</b>

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el SENASICA.

Se verificó que el pago se reconoció en las partidas presupuestarias correspondientes.

El análisis del convenio de colaboración se presenta en los resultados subsecuentes.

### Normativa

En la revisión de las disposiciones y la normativa aplicable que rige el funcionamiento y operación del SENASICA, se identificó lo siguiente:

- El Reglamento Interior del SENASICA, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 21 de julio de 2016, no contiene la totalidad de la estructura orgánica vigente a partir del 16 de octubre de 2022.
- El Manual de Procedimientos del SENASICA, del mes de septiembre de 2016, no se encuentra actualizado conforme a la estructura orgánica vigente a partir del 16 de octubre de 2022; asimismo, no contiene los procedimientos asociados a la Dirección de Finanzas y la Dirección de Tecnologías de la Información.
- El Manual de Organización emitido el 16 de octubre de 2017 no se encuentra actualizado conforme a la estructura orgánica vigente a partir del 16 de octubre de 2022.

### 2022-5-08B00-20-0368-01-001 Recomendación

Para que el Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria actualice el Reglamento Interior, los manuales de organización y de procedimientos específicos, con el propósito de definir las funciones, atribuciones y actividades específicas de los funcionarios públicos hasta el último nivel y delimitar las responsabilidades del personal involucrado en

los procesos operativos de la entidad; asimismo, para que formalice y difunda los documentos actualizados entre las áreas responsables de su aplicación.

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.

## **2. Convenio de Colaboración número 01/2019 “Servicio Integral para el Desarrollo, Soporte y Mantenimiento de Sistemas Sustantivos del SENASICA”**

El Convenio de Colaboración plurianual número 01/2019, celebrado con el INFOTEC, Centro de Investigación e Innovación en Tecnología de la Información y Comunicación (INFOTEC), adjudicado directamente, con fundamento en los artículos 1, párrafo quinto, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), y 4 de su Reglamento, tuvo como objeto prestar el "Servicio Integral para el Desarrollo, Soporte y Mantenimiento de Sistemas Sustantivos del SENASICA", vigente del 1 de enero de 2020 al 31 de diciembre de 2022, por un monto mínimo total de 117,600.6 miles de pesos y un monto máximo total de 294,001.5 miles de pesos. Durante el ejercicio 2022, se realizaron pagos por 74,941.2 miles de pesos, se aplicaron deductivas por 346.7 miles de pesos y penas convencionales por 565.5 miles de pesos por retrasos en la entrega de los servicios.

### **Objetivos del servicio**

- Llevar a cabo la automatización de los procesos de negocio y solventar la atención de requerimientos de las áreas responsables y usuarias de manera efectiva y eficiente, mejorar los niveles de servicio atendiendo y salvaguardando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información del SENASICA.
- Atender el soporte de sistemas y brindar atención oportuna a las solicitudes de los usuarios.

### **Beneficios esperados**

- Contar con aplicativos de calidad, alineados a la normatividad y estándares asociados a la arquitectura empresarial Open Source de la institución, a fin de proporcionar valor agregado al cumplimiento del objetivo del SENASICA.
- Posicionar al SENASICA como punto de referencia en el sector agroalimentario, en innovación tecnológica, análisis y mejoras de prácticas adecuadas y cumplimiento normativo.

## Alcance

Los servicios proporcionados por el INFOTEC fueron los siguientes:

### I. Desarrollo y mantenimiento mayor para sistemas informáticos

- **Desarrollo:** Análisis, diseño, construcción, documentación, pruebas, y liberación de soluciones tecnológicas que coadyuvaran a la mejora y optimización de la operación del SENASICA, mediante la automatización de procesos de negocio en sus distintas capas de datos, de reglas de negocio y de presentación, alineado a la arquitectura empresarial o arquitecturas Open Source de soluciones tecnológicas en el SENASICA.
- **Mantenimiento Mayor:** Adecuaciones a los sistemas informáticos para incorporar nuevas funcionalidades o módulos de mayor impacto en la funcionalidad del sistema u operabilidad con otros sistemas, optimización del rendimiento y eficiencia, mejoras en la usabilidad del sistema o reestructuración del código.

### II. Soporte y mantenimiento de sistemas informáticos existentes

Mejoras en los sistemas tales como funcionalidad, optimización de código y la atención a incidencias de los Sistemas Informáticos existentes del SENASICA, de tal manera que pudieran:

- Interoperar con otras entidades del gobierno.
- Tener alta disponibilidad y alineación a los estándares de la Unidad de Gobierno Digital o su equivalente.
- Ajustarse a la arquitectura empresarial definida por el SENASICA o arquitecturas Open Source para las soluciones tecnológicas.
- Tener estabilidad en el ambiente productivo.
- Brindar atención a los usuarios de los sistemas informáticos.
- Mantener actualizada y en un repositorio la documentación y manuales de usuario por implementaciones de cambios o mejoras en el sistema.

## Verificación de la Capacidad Técnica, Material y Humana de INFOTEC

El INFOTEC presentó la “carta de capacidades de INFOTEC”, el 20 de diciembre de 2019, en la que señaló que contaba con la capacidad técnica, material y humana requerida para prestar los servicios requeridos por SENASICA; sin embargo, no se cuenta con evidencia que acredite su verificación por parte del SENASICA conforme al Oficio Circular mediante el cual se emiten diversas directrices para los oficiales mayores de las dependencias y equivalentes

en las entidades de la Administración Pública Federal y titulares de los Órganos Internos de Control, que deberán observarse en las contrataciones que se realicen entre entes públicos, de fecha 6 de noviembre de 2017.

### **Convenio de Colaboración 01/2019**

De la revisión del convenio, se identificó lo siguiente:

- No se desglosó en el convenio ni en su anexo el gasto contratado a precios del ejercicio fiscal correspondiente y los subsecuentes; asimismo, no se definieron los datos relativos a la suficiencia presupuestaria autorizada y las partidas presupuestales asignadas para el registro contable del monto contratado.

### **Pagos**

En la revisión, se identificó lo siguiente:

- La entidad fiscalizada registró 2,768.3 miles de pesos en la partida presupuestal 33301 “Servicios de desarrollo de aplicaciones informáticas”; 2,376.6 miles de pesos por los servicios de “Soporte y Mantenimiento de Sistemas Informáticos Existentes” y 391.7 miles de pesos por el “Soporte Técnico para la Operación y Administración y Monitoreo para las Aplicaciones del SENASICA”; no obstante, el registro debió realizarse en la partida presupuestal 33304 “Servicios de mantenimiento de aplicaciones informáticas”. Al respecto la entidad fiscalizada indicó que, como consecuencia de la reserva de recursos instruida por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, no fue posible realizar las adecuaciones presupuestales para el registro; no obstante, no acreditó lo indicado.
- Durante 2022 se emitieron 145 CFDI, por un total de 75,287.9 miles de pesos, los cuales hacen referencia a un convenio de colaboración distinto; la descripción de 120 no coincide con los servicios establecidos en el convenio ni en su anexo técnico. Adicionalmente, no se presentó evidencia que justifique el pago de 12 CFDI correspondientes a noviembre y diciembre de 2021 con recursos de 2022.
- No se cuenta con evidencia que acredite la correcta determinación y aplicación de las penas convencionales.

### **Revisión del Cumplimiento técnico y funcional de los servicios y entregables establecidos**

#### **I. Desarrollo y mantenimiento mayor para sistemas informáticos**

Se seleccionó una muestra aleatoria de siete proyectos (22.6%) de un total de 31, realizados en 2022, con la finalidad de validar la prestación del servicio de desarrollo y mantenimiento mayor realizado por INFOTEC. Los siete proyectos se integraron por 60 Órdenes de trabajo y 2 preanálisis; de la revisión realizada se identificó lo siguiente:

- Para tres de siete proyectos no se proporcionó evidencia las actividades realizadas por todos los perfiles involucrados.
- No obstante que SENASICA estableció como objetivo de la contratación que los proyectos realizados bajo el amparo del convenio se ajustaran a las mejores prácticas, lineamientos, estándares, metodologías ágiles y marcos normativos, no se realizaron pruebas unitarias, de estrés, de seguridad, de integración, ni de caja negra y caja blanca.
- Las bases de datos no cuentan con mecanismos de seguridad que permitan salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información almacenada en ellas.

En la revisión de los sistemas seleccionados, se identificó lo siguiente:

- **Sistema de Evaluación al Personal Técnico de las Unidades de Verificación en Materia de Sanidad Vegetal (SISEPT).**
  - Se identificaron inconsistencias en la documentación que integra al proyecto, ya que la fecha de inicio, planeación y ejecución del proyecto establecida en el cronograma de trabajo de la orden de trabajo (OT) correspondiente es del 1 de octubre de 2021 (5 días antes de haberse realizado la solicitud a INFOTEC).
- **Sistema Nacional de Vigilancia Epidemiológica (SIVE)**
  - A pesar de encontrarse en ambiente productivo, el sistema no está siendo utilizado por el área requirente.
- **Trámite 01-020 “Modificar las características de los productos registrados o autorizados para uso o consumo animal”**
  - El SENASICA no realizó revisiones que aseguraran que los nombres oficiales de los trámites fueran correctos y acordes con lo publicado en el catálogo nacional de trámites de [www.gob.mx.](http://www.gob.mx), por lo que se presume que la Dirección de Tecnologías de la Información y la Dirección de Servicios y Certificación Pecuaría no realizaron una validación adecuada de las pantallas entregadas por el INFOTEC. A raíz de la revisión de la ASF (abril de 2023), el SENASICA presentó documentación que confirma la rectificación del nombre del trámite en la plataforma indicada.
  - El Trámite no ha sido utilizado desde que fue liberado en el mes de diciembre de 2022, por lo tanto, no ha cumplido con su objetivo ni ha sido útil para el SENASICA ni para la ciudadanía.
  - Las bases de datos del trámite no contienen registros de operación real; durante la auditoría (abril de 2023), únicamente se detectaron dos registros que el personal del SENASICA no pudo identificar quién los había realizado.



- Se identificaron errores en la generación de acuses de la solicitud de trámite y en el flujo del proceso de "Prórroga", que no habían sido detectados por el SENASICA; no obstante, como consecuencia de la revisión del grupo auditor de la ASF, la DTI solicitó la aplicación de garantías para la corrección de las fallas en el código.
- **Sistema integral de gestión de establecimientos tipo inspección federal (SIGETIF)**
  - Se identificó la orden de trabajo CC-2020-SIGETIF-OT07 que sólo contempló el análisis y levantamiento de requerimientos para la implementación de nuevos módulos al sistema; no obstante, no se llevó a cabo la generación de nuevos productos.
  - Los entregables de la orden de trabajo fueron proporcionados con un desfase de 3 días, por lo que se estiman penalizaciones no aplicadas por 1.9 miles de pesos.
- Se identificó la postergación del lanzamiento del Sistema Nacional de Movilización Pecuaria (SINAMOPE) por parte del área requirente y la suspensión de las modificaciones en los sistemas "Sistema nacional de certificados de exportación (SINACERTWEB)" y "Trámite 18-024 Mejoras", las cuales a la fecha de la revisión de la ASF (abril de 2023) no se encontraron en operación.

En la revisión, se identificó que la administración de los proyectos fue deficiente, ya que una vez concluido el desarrollo el área usuaria identificó que dos de siete proyectos no eran funcionales para la operación diaria, lo que indica que INFOTEC no cumplió con las metodologías y mejores prácticas ágiles relacionadas con el desarrollo de software establecidas en el Anexo Técnico del Convenio de Colaboración 01/2019.

Por lo anterior, se concluye que INFOTEC no utilizó la metodología de desarrollo de software requerida por el SENASICA, ya que, al no contar con los artefactos mínimos que establece dicha metodología, no se identificó de forma temprana que dos de los siete proyectos de la muestra seleccionada no cumplían con las características necesarias para atender las necesidades del área requirente, por lo que los proyectos no fueron funcionales ni de utilidad para áreas sustantivas del SENASICA y para la ciudadanía.

## **II. Soporte y mantenimiento de sistemas informáticos existentes**

Para brindar el servicio requerido por el SENASICA, INFOTEC integró un Equipo de Trabajo Base (ETB) de forma mensual con hasta 15 perfiles diferentes, para el cual asignó un promedio de 24 recursos durante el primer semestre y 28 durante el segundo semestre de 2022. En la revisión de la integración del ETB, se identificó lo siguiente:

- Para los 12 meses del 2022 se registró un ticket fijo mensual del Líder del Proyecto por 288 horas; no obstante, la documentación generada no acredita la totalidad de las actividades realizadas por dicho recurso, por las cuales se pagaron 1,058.4 miles de pesos. Lo anterior contraviene el numeral 10.1.2 'Soporte y mantenimiento de sistemas informáticos existentes' del Anexo Técnico del Convenio de Colaboración 01/2019.

- El SENASICA solicitó la ejecución de 15 actividades como parte del servicio de ‘soporte y mantenimiento de sistemas informáticos existentes’; sin embargo, siete de ellas no fueron utilizadas por el SENASICA.
- El SENASICA estableció que los niveles de servicio serían administrados por tickets de trabajo, atendidos de acuerdo a la prioridad y complejidad de las tareas. De la revisión de los registros de los tickets se identificó lo siguiente:
  - No contienen la totalidad de las actividades del ETB y los reportes presentados carecen de elementos para identificar la temporalidad de las actividades realizadas y acreditar que fueron efectuadas diariamente durante todo el mes.
  - El apartado de deductivas del Anexo Técnico del Convenio de Colaboración 01/2019 no contiene una fórmula que considere el porcentaje de los tickets atendidos fuera del nivel de servicio, por lo que se carece de elementos para determinar el monto que representaría el incumplimiento mensual de los niveles de servicio de los tickets del ETB.
- Como entregable se requirió un “Reporte Mensual de Actividades relacionado con las incidencias o mantenimientos menores atendidos” y la Transferencia de conocimiento al personal técnico del ETB y del SENASICA. En la revisión de los entregables, se identificó lo siguiente:
  - Los Reportes mensuales de actividades carecen de elementos para identificar cuántos tickets se atendieron dentro y fuera de los niveles de servicio.
  - Si bien los reportes mensuales del ETB muestran que los recursos de INFOTEC desempeñaron un número específico de horas, se carece de elementos para cuantificar el tiempo que requirieron las actividades señaladas conforme el registro de las listas de asistencia del personal.
  - Durante 3 meses de vigencia, el SENASICA utilizó los recursos del Convenio de Colaboración 01/2019 para realizar actividades ajenas a las establecidas en el objeto y alcance del mismo, por los cuales se realizaron pagos injustificados por 151.9 miles de pesos, en contravención de lo establecido en las cláusulas primera, segunda y séptima inciso c) y d) del Convenio de Colaboración.
  - A pesar de que el personal técnico del ETB realizó la transferencia de conocimientos, a la fecha de la revisión (abril de 2023), se identificó que el personal del SENASICA sigue utilizando la experiencia y conocimientos del INFOTEC, para ejecutar las actividades relacionadas con el Soporte y Mantenimiento de Sistemas Informáticos institucionales.
  - La alineación de los sistemas realizados por INFOTEC con los estándares de la Unidad de Gobierno Digital consistió en la utilización del formato de las fuentes para la publicación de los sistemas del SENASICA en la página “www.gob.mx”, no se consideraron aquellos relacionados con la verificación de elementos de seguridad de los mismos.

Por lo anterior, se concluye que, para el servicio de Soporte y mantenimiento de sistemas informáticos existentes, se carece de elementos para ratificar el cumplimiento de los niveles de servicio, establecido en el Convenio de Colaboración 01/2019.

### **III. Soporte técnico para la operación y administración y monitoreo para las aplicaciones del SENASICA**

Para la prestación del servicio de “Soporte técnico para la operación y administración y monitoreo para las aplicaciones del SENASICA”, se observó lo siguiente:

- No se establecieron mecanismos mediante de los cuales se debieron centralizar las solicitudes de servicio recibidas por correo electrónico y las relacionadas con tickets de trabajo.
- Desde el inicio de la vigencia del convenio (2020), se debieron habilitar herramientas de monitoreo que proporcionaran alertas 7x24; sin embargo, el software que sería utilizado para cumplir con esta función fue instalado en diciembre de 2022.
- Se carece de elementos para relacionar las actividades y contabilizar las horas efectivamente devengadas que fueron reportadas por cada uno de los perfiles involucrados en el servicio; no obstante, se pagaron 4,700.3 miles de pesos con recursos del ejercicio de 2022; en contravención de las cláusulas primera, segunda y séptima inciso c) y d) del Convenio de Colaboración y el numeral 10.1.2 ‘Soporte y mantenimiento de sistemas informáticos existentes’ del Anexo Técnico del Convenio de Colaboración 01/2019.

Se concluye que el Convenio de Colaboración 01/2019 no cumplió con el objetivo de la contratación ya que los proyectos realizados bajo el amparo del convenio no se ajustaron a las mejores prácticas, lineamientos, estándares, metodologías ágiles y marcos normativos y de referencia requeridos por el SENASICA; el 71.4% de los proyectos de la muestra no se encontraron en operación por lo que los requerimientos de las áreas responsables y usuarias no fueron atendidos; el INFOTEC no contribuyó a establecer mecanismos compensatorios para salvaguardar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información del SENASICA ya que las bases de datos de los sistemas carecen de mecanismos de seguridad, por lo que el SENASICA no obtuvo los beneficios esperados en el Convenio de Colaboración 01/2019 ya que los proyectos carecen de los elementos requeridos para posicionarlo como punto de referencia en el sector agroalimentario, en innovación tecnológica, análisis y mejores prácticas en el desarrollo, soporte y mantenimiento de sistemas.

#### **2022-5-08B00-20-0368-01-002 Recomendación**

Para que el Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria establezca mecanismos de revisión, verificación y control a fin de garantizar que, en las contrataciones

de Tecnologías de Información y Comunicaciones que realice con otros entes públicos, se deje constancia documental de los actos previos a la determinación de la contratación que acredite que la institución que se pretende contratar cuenta con recursos propios (capacidad técnica material y humana) en al menos el 51.0% del monto total del convenio, de conformidad con lo establecido en la normativa aplicable.

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.

**2022-5-08B00-20-0368-01-003 Recomendación**

Para que el Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria establezca mecanismos de revisión, verificación y control para que, en las contrataciones de Tecnologías de Información y Comunicaciones que realice, se considere, en los convenios de contrataciones plurianuales, el desglose del gasto contratado a precios del año tanto para el ejercicio fiscal correspondiente como para los subsecuentes, y los datos relativos a la autorización del presupuesto para cubrir el compromiso resultado del convenio, como es el caso de la suficiencia presupuestaria autorizada y las partidas presupuestales asignadas para el registro contable del monto contratado; y para que establezca mecanismos de control y verificación para asegurar que los convenios cumplan con los requisitos acordados.

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.

**2022-5-08B00-20-0368-01-004 Recomendación**

Para que el Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria implemente mecanismos para fortalecer el control interno en el proceso de revisión de los comprobantes fiscales digitales emitidos para el pago de los bienes o servicios en materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones, con la finalidad de que estos comprobantes cumplan con los requisitos establecidos en la normativa, como la descripción de los servicios del uso o goce que amparen, de conformidad con lo estipulado en las contrataciones, con el fin de comprobar y justificar los registros contables que se efectúen.

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.

2022-5-08B00-20-0368-01-005 **Recomendación**

Para que el Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria fortalezca los mecanismos de revisión, verificación, supervisión y control en los procedimientos para el registro contable de las operaciones en los contratos en materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones, a fin de que la información obtenida de la contabilidad sea confiable, veraz, suficiente y comparable para la toma de decisiones y permita la identificación de cada operación, relacionada con los comprobantes fiscales o, en su caso, con la documentación comprobatoria correspondiente.

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.

2022-5-08B00-20-0368-01-006 **Recomendación**

Para que el Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria fortalezca los controles de supervisión y validación que permitan verificar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de los contratos relacionados con los servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones, con la finalidad de asegurar que sean proporcionados en su totalidad, en los tiempos establecidos y que cumplan con los requerimientos y necesidades de la entidad; generar la evidencia que acredite la supervisión por parte del personal del Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria y, en caso de ser necesario, aplicar 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.

2022-9-08B00-20-0368-08-001 **Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

La Auditoría Superior de la Federación emite la Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria para que el Órgano Interno de Control en el Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria o su equivalente realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente por las irregularidades de los servidores públicos que, en su gestión, no aseguraron el cumplimiento oportuno de los objetivos y metas establecidas en el Convenio de Colaboración 01/2019 y su Anexo Técnico mediante los productos y entregables de los proyectos; no verificaron que los servicios realizados por el proveedor INFOTEC, Centro de Investigación e Innovación en Tecnología de la Información y Comunicación, se ejecutaran conforme a los principios de máxima eficiencia, economía y transparencia, ya que se identificaron dos sistemas que no se

encontraron en operación debido a que no han sido publicados para el uso de la ciudadanía. Adicionalmente, el administrador del Convenio de Colaboración 01/2019 no verificó el cumplimiento del objetivo de la contratación al no asegurarse de que el proveedor contribuyera con su experiencia para prestar los servicios con base en las mejores prácticas, lineamientos, estándares, metodologías ágiles y marcos normativos y de referencia, ya que los servicios prestados no se encontraron documentados conforme a la normativa; en incumplimiento del artículo 24, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de enero de 2000 y última reforma publicada en el mismo medio el 20 de mayo de 2021; del numeral B00.06.04 'Dirección de Tecnologías de la Información', funciones 3, 7, y 10 del Manual de Organización del Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria, de septiembre de 2017; de las cláusulas séptima 'De las obligaciones del SENASICA' incisos c) y d) del Convenio de Colaboración 01/2019, y de los numerales 7.1 'Administración del contrato', 7.3.1 'Desarrollo y mantenimiento mayor para sistemas informáticos', 7.3.1.1 'Generación de las órdenes de trabajo', 7.3.1.2 'Autorización de órdenes de trabajo', 7.3.1.3 'Ejecución de órdenes de trabajo', 7.3.1.5 'Recepción de entregables por órdenes de trabajo', 7.3.1.6 'Aprobación de los servicios asociados a las órdenes de trabajo' y 10.6 'Garantías' del Anexo Técnico del Convenio de Colaboración 01/2019.

#### 2022-5-08B00-20-0368-06-001 **Pliego de Observaciones**

Se presume un probable daño o perjuicio, o ambos, a la Hacienda Pública Federal por un monto de 1,210,306.32 pesos (un millón doscientos diez mil trescientos seis pesos 32/100 M.N.), por el servicio de 'Soporte y mantenimiento de sistemas informáticos existentes', integrados por 1,058,405.53 pesos por las actividades realizadas por el Líder del Proyecto de INFOTEC las cuales carecen de documentación para acreditar 288 horas de trabajo mensuales durante el 2022 ya que no se realizaron: migraciones de datos, carga de catálogos, documentación de los componentes afectados, alineación a la arquitectura empresarial y arquitecturas Open Source de soluciones tecnológicas del SENASICA y pruebas en los ambientes de SENASICA; y 151,900.79 pesos por utilizar los recursos del Convenio de Colaboración 01/2019 para llevar a cabo actividades ajenas a las establecidas en el objeto y alcances del mismo; en incumplimiento del numeral B00.06.04 'Dirección de Tecnologías de la Información', funciones 7 y 10, del Manual de Organización del SENASICA, de septiembre de 2017; de las cláusulas primera 'Objeto', segunda 'Del Anexo Técnico', séptima 'De las obligaciones del SENASICA' y octava 'De las obligaciones de INFOTEC' del Convenio de Colaboración 01/2019 y de los numerales 7.1 'Administración del contrato', 7.3.2.2 'Aprobación de los Servicios Asociados a los Tickets de Trabajo' y 10.1.2 'Soporte y mantenimiento de sistemas informáticos existentes' del Anexo Técnico del Convenio de Colaboración 01/2019.

#### **Causa Raíz Probable de la Irregularidad**

Falta de documentación, supervisión y control de las actividades realizadas por el proveedor.

---

**2022-5-08B00-20-0368-06-002 Pliego de Observaciones**

Se presume un probable daño o perjuicio, o ambos, a la Hacienda Pública Federal por un monto de 4,700,349.60 pesos (cuatro millones setecientos mil trescientos cuarenta y nueve pesos 60/100 M.N.), por los pagos realizados por el SENASICA al amparo del Convenio de Colaboración 01/2019, en beneficio del proveedor INFOTEC, Centro de Investigación e Innovación en Tecnología de la Información y Comunicación, por el servicio de 'Soporte técnico para la operación y administración y monitoreo para las aplicaciones del SENASICA' ya que la documentación del servicio carece de elementos que acrediten las actividades de 'Monitoreo' (habilitación de herramientas de monitoreo que proporcionen alertas 7x24, monitoreo proactivo de problemas que impacten la disponibilidad de las aplicaciones, asegurar la continuidad del servicio, monitoreo de servidores y generación de reportes), 'Administración' (instalación y actualización de paquetes aplicativos, administración de parámetros de la configuración del middleware y servidor web, afinación de parámetros para mejorar el desempeño de los ambientes operativos, planificar y administrar los mantenimientos y migraciones de los ambientes productivos y previos) y 'Operación y atención de solicitudes' (reinicio de servidores, respaldo de los ambientes y administración de la integridad, atención de cambios en la configuración de los servidores, supervisar y mantener la salud de los servidores, análisis técnicos y solución de problemas en las plataformas, acompañar al área de sistemas a identificar incidencias en las aplicaciones y revisar documentación técnica de nuevas soluciones tecnológicas), ejecutadas por cada uno de los perfiles de INFOTEC involucrados en el servicio y la cuantificación de las horas efectivamente devengadas que fueron reportadas; en incumplimiento del numeral B00.06.04 'Dirección de Tecnologías de la Información', funciones 7 y 10, del Manual de Organización del SENASICA, de septiembre de 2017; de las cláusulas séptima 'De las obligaciones del SENASICA' y octava 'De las obligaciones de INFOTEC' del Convenio de Colaboración 01/2019 y de los numerales 7.1 'Administración del contrato', 7.3.1 'Desarrollo y mantenimiento mayor para sistemas informáticos', 7.3.1.1 'Generación de las órdenes de trabajo', 7.3.1.2 'Autorización de órdenes de trabajo', 7.3.1.3 'Ejecución de órdenes de trabajo', 7.3.1.5 'Recepción de entregables por órdenes de trabajo', 7.3.1.6 'Aprobación de los servicios asociados a las órdenes de trabajo' y 10.6 'Garantías' del Anexo Técnico del Convenio de Colaboración 01/2019.

**Causa Raíz Probable de la Irregularidad**

Falta de documentación, supervisión y control de las actividades realizadas por el proveedor.

**Montos por Aclarar**

Se determinaron 5,910,655.92 pesos pendientes por aclarar.

### **Buen Gobierno**

Impacto de lo observado por la ASF para buen gobierno: Planificación estratégica y operativa y Controles internos.

### **Resumen de Resultados, Observaciones y Acciones**

Se determinaron 2 resultados, de los cuales, 2 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 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 y de cuya veracidad es responsable. Con base en los resultados obtenidos en la auditoría, 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, el Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria, cumple con las disposiciones legales y normativas aplicables en la materia, excepto por los aspectos observados siguientes:

- La normativa aplicable que rige el funcionamiento interno del SENASICA, el Reglamento Interior, el Manual de procedimientos y el Manual de organización no se encuentran actualizados conforme a la estructura orgánica vigente a partir del 16 de octubre de 2022.



- Durante 2022 se emitieron 145 CFDI, los cuales hacen referencia a un convenio de colaboración distinto, la descripción de 120 no coincide con los servicios establecidos en el convenio ni en su anexo técnico.
- De la muestra seleccionada de siete proyectos (22.6%) de un total de 31, realizados en 2022, se identificó que la administración de los proyectos fue deficiente, ya que, una vez concluido el desarrollo, el área usuaria identificó que dos de siete proyectos no fueron funcionales para la operación diaria, por lo que no se encuentran en ambiente operativo.
- Para el servicio de ‘Soporte y mantenimiento de sistemas informáticos existentes’, no se cuenta con evidencia suficiente que acredite las 288 horas de las actividades realizadas en 2022 por el Líder del Proyecto por las que se pagaron 1,058.4 miles de pesos y se observó la utilización de los servicios del convenio para realizar actividades ajenas establecidas en el objeto y alcance por las que se pagaron 151.9 miles de pesos.
- Para el servicio de Soporte técnico para la operación y administración y monitoreo para las aplicaciones del SENASICA, se carece de elementos para relacionar las actividades y contabilizar las horas efectivamente devengadas que fueron reportadas por cada uno de los perfiles involucrados en el servicio; no obstante, se pagaron 4,700.3 miles de pesos.

***Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:***

Director de Área

Director General

Mtra. 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 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, 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.

### *Áreas Revisadas*

La Dirección General de Administración e Informática, la Dirección de Finanzas, la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales y la Dirección de Tecnologías de la Información del Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria.

---

*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. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: del artículo 19 de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de diciembre de 1976 y su última reforma publicada en el mismo medio el 9 de septiembre de 2022; de los artículos 24, 45, fracciones III, V, 53 y 53 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de enero de 2000 y su última reforma publicada en el mismo medio el 20 de mayo de 2021; de los artículo 96 y 97, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de julio de 2010 y su última reforma en el mismo medio publicada el 14 de junio de 2021; de los artículos 37 y 44 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 2008 y su última reforma en el mismo medio publicada el 30 de enero de 2018; del artículo 66, fracción III del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de junio de 2006 y su última reforma en el mismo medio el 13 de noviembre de 2020; del artículo 29-A, fracción V, del Código Fiscal de la Federación, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 1981 y su última reforma en el mismo medio el 12 de noviembre de 2021; del artículo 33, 'B', fracción III, del Reglamento del Código Fiscal de la Federación, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 31 de diciembre de 1981 y su última reforma en el mismo medio el 12 de noviembre de 2021; del numeral primero, incisos 'C' y 'E', del 'Oficio Circular mediante el cual se emiten diversas directrices para los Oficiales Mayores de las dependencias y equivalentes en las entidades de la Administración Pública Federal y titulares de los Órganos Internos de Control, que deberán observarse en las contrataciones que se realicen entre entes públicos', publicado en el Diario Oficial de la Federación el 6 de noviembre de 2017; de los numerales V.I.XIII, V.II.I y V.III.VI de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del SENASICA de fecha 12 de enero de 2021; del numeral B00.06.04 'Dirección de Tecnologías de la Información', funciones 3, 7 y 10, del Manual de Organización del SENASICA, de septiembre de 2017; de las cláusulas primera 'Objeto', segunda 'Del Anexo Técnico', séptima 'De las obligaciones del SENASICA' incisos c) y d) y octava 'De las obligaciones de INFOTEC' del Convenio de Colaboración 01/2019; de los numerales 7.1 'Administración del contrato', 7.3.1 'Desarrollo y mantenimiento mayor para sistemas informáticos', 7.3.1.1 'Generación de las órdenes de trabajo', 7.3.1.2 'Autorización de órdenes de trabajo', 7.3.1.3 'Ejecución de órdenes de trabajo', 7.3.1.5 'Recepción de entregables por órdenes de trabajo', 7.3.1.6 'Aprobación de los servicios asociados a las órdenes de trabajo', 7.3.2.2 'Aprobación de los 'Servicios Asociados a los Tickets de Trabajo', 10.1.2 'Soporte y mantenimiento de sistemas informáticos existentes' y 10.6 'Garantías' del Anexo Técnico del Convenio de Colaboración 01/2019.

*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.