

---

### **IV.1.1.2.3. Secretaría de Educación Pública**

#### **Programa E001 "Enciclomedia" 5° y 6° Año de Primaria**

Auditoría Financiera y de Cumplimiento: 09-0-11100-02-0338

#### ***Criterios de Selección***

Esta auditoría se seleccionó con base en los criterios generales y particulares establecidos en la Normativa Institucional de la Auditoría Superior de la Federación para la planeación específica utilizada en la integración del Programa Anual de Auditorías para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2009, considerando la importancia, pertinencia y factibilidad de su realización.

#### ***Objetivo***

Fiscalizar la gestión financiera para verificar que la asignación del presupuesto al Programa, se haya efectuado en cumplimiento de las disposiciones normativas y legales aplicables; así como verificar el ejercicio, uso y destino de los recursos registrados sin estar devengados en la Cuenta Pública 2008, mismos que se consignan en la acción promovida número 08-0-11100-02-0274-03-001.

#### ***Alcance***

Universo Seleccionado: 3,548,447.4 miles de pesos  
Muestra Auditada: 3,486,029.5 miles de pesos  
Representatividad de la Muestra: 98.2 %

Se revisaron 3,486,029.5 miles de pesos que representan el 98.2% del presupuesto total ejercido en el Programa E001 Enciclomedia 5° y 6° Año de Primaria durante el ejercicio de 2009 por un monto de 3,548,447.4 miles de pesos y los recursos registrados como ejercidos sin estar devengados en la Cuenta Pública 2008, por un monto de 1,300,000.0 miles de pesos devengados de agosto a noviembre del ejercicio 2009.

#### ***Antecedentes***

El objetivo general del Programa Enciclomedia consiste en contribuir a mejorar la calidad de la educación en las escuelas públicas del país, mejorar los procesos educativos y de aprendizaje por medio de la interacción de los alumnos con los contenidos pedagógicos incorporados al programa y convertir a Enciclomedia en una herramienta de apoyo docente, que estimule nuevas prácticas pedagógicas en el aula para el tratamiento de los temas y contenidos de los Libros de Texto Gratuitos. La calidad educativa comprende los rubros de cobertura, equidad, eficacia, eficiencia y pertinencia con criterios útiles para comprobar los avances de un sistema educativo en el desarrollo de los alumnos; en la atención de los requerimientos de la sociedad, y de las demandas del entorno internacional en el que primordialmente se debe atender e impulsar el desarrollo de las capacidades y habilidades individuales en los ámbitos intelectual, afectivo, artístico y deportivo al tiempo que se fomentan los valores que aseguren una convivencia social solidaria y se prepara para la competitividad y exigencias del mundo actual en cada uno de los alumnos que cuenten con

la herramienta Enciclomedia. Este objetivo está alineado con el Objetivo 9 del Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012 y el Objetivo 1 del Programa Sectorial de Educación 2007-2012.

La evolución de este programa en sus componentes de equipamiento e innovación, se ha dado de la forma siguiente:

- Etapa de diseño pedagógico y prueba (2004), en la cual se determinaron las características de adecuación y equipamiento para las aulas; también se liberó la versión 1.0 Edición Digital de 21 materiales de 5º y 6º año de primaria.
- Etapa de expansión (2004 – 2005), en la que se presenta el equipamiento de Aulas ASA con pizarrones blancos, televisores y se concluyó la instalación de la nueva versión 1.2.
- Etapa de expansión (2005 – 2007), en la cual se presenta el equipamiento de las Aulas MMS con pizarrones electrónicos en aulas de 5º y 6º año de primaria, el cual sigue funcionando con la versión 1.2.
- Etapa de consolidación (2007 - 2008), en la cual se inicia la actualización de la versión 2.0 y Enciclomedia se perfila hacia la Reforma Integral de la Educación Básica (RIEB) como desarrollo de una versión portable.
- Etapa de consolidación (2008-2009), en la cual se continúa con la actualización de la versión 2.0 en todas las Aulas MMS, y se perfila la transición de Enciclomedia hacia el Programa Habilidades Digitales para Todos en el marco de la Reforma Integral de la Educación Básica.
- Etapa de transformación (2009-2010), en la cual se concluye la actualización de la versión 2.0, se desarrolla el Programa Enciclomedia en red, se fomenta la estrategia de comunicación y difusión para optimizar mecanismos de reporte de falla. En 2010 se están implementando acciones orientadas a la transición hacia el Programa Habilidades Digitales para Todos, y al 31 de diciembre de 2010 se da la terminación de 11 contratos multianuales de prestación de servicios por la disponibilidad (renta) de las Aulas MMS.

### **Resultados**

1. El Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública (RISEP) del 21 de enero de 2005 y vigente para el ejercicio 2009, no establece como parte de sus atribuciones que la unidad administrativa: Dirección General de Materiales Educativos (DGME) es la responsable de fiscalizar, validar y tramitar los mecanismos de control del Programa Enciclomedia previos a la gestión de su pago, como ya se había observado en la fiscalización de la Cuenta Pública 2008.

Al respecto, la Auditoría Superior de la Federación generó la acción promovida denominada Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria núm. 08-9-11100-02-0244-08-001, la cual se conoció por medio de la respuesta emitida por el OIC en la SEP, que se iniciaron las investigaciones y una vez concluidas se emitirá el pronunciamiento correspondiente.

2. La DGME contó con su Manual de Procedimientos autorizado y vigente en 2009, no obstante, desde la fiscalización de la Cuenta Pública 2007 no se encuentra actualizado ya que no considera los mecanismos de control y de supervisión para la operación del Programa E001 Enciclomedia; al respecto, la DGME informó a este ente fiscalizador desde la revisión de la Cuenta Pública 2008 del citado programa, que está en proceso de reestructuración “orgánico funcional”, y considera la creación del Centro Nacional para el Desarrollo de la Informática Educativa (CNDIE), que incluirá las actividades que actualmente se desarrollan en el marco de la operación del Programa Enciclomedia. Por lo tanto, una vez autorizada la propuesta en cuestión se procederá a la elaboración de los procedimientos que regulen la operación de los programas que promuevan el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Sin embargo, durante el ejercicio 2009 y a la fecha del cierre de la auditoría (septiembre 2010), la propuesta antes citada no ha sido autorizada, y como consecuencia no se han elaborado los manuales de procedimientos correspondientes.

Aunado a lo anterior, los manuales de Organización y de Procedimientos Específicos de la DGME no están publicados en el Diario Oficial de la Federación, a efecto de que produzcan los efectos jurídicos correspondientes; situación que limita las funciones y responsabilidades para el personal actuante, propicia la carencia de controles internos e inconsistencia en la operación de la entidad en su conjunto y pone en riesgo la calidad, eficiencia, eficacia y economía en los asuntos que competen a cada Unidad Administrativa. Lo anterior repercute negativamente en los aspectos administrativos, financieros y operativos del Programa Enciclomedia, que al no contar con una estructura orgánica formal no puede sustentar de manera normativa los procedimientos, funciones, atribuciones y actividades necesarias para garantizar su adecuada ejecución, el logro de sus objetivos, y su efecto favorable en la calidad de la educación en las escuelas públicas del país, mediante la incorporación de las Tecnologías de la Información en los procesos educativos y de aprendizaje.

Véase acción(es): 09-0-11100-02-0338-01-001  
09-9-11100-02-0338-08-001

3. Los recursos disponibles en el 2009, para el Programa E001 “Enciclomedia, 5° y 6° Año de Primaria”, con cargo a la partida 3414 “Subcontratación de servicios con terceros” ascendieron a 4,786,029.5 miles de pesos, los cuales se integran por 4,579,320.4 miles de pesos (3,279,320.4 miles de pesos, del presupuesto original autorizado para 2009 de la mencionada partida y 1,300,000.0 miles de pesos del remanente del Acuerdo de Ministración núm. 801.1.-249(08) del 30 de diciembre de 2008), más ampliaciones presupuestarias netas por 206,709.1 miles de pesos.

Por lo que respecta al importe de 1,300,000.0 miles de pesos se autorizó como ampliaciones líquidas por la Unidad de Política y Control Presupuestario de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), mediante un mecanismo presupuestario de concentración de recursos en la Tesorería de la Federación, que se basa en lo siguiente: “(...)un esquema de cierre presupuestario consistente en previsiones de recursos basados en acuerdos de ministración que permiten realizar un cierre de flujo de caja una vez que se tienen los resultados de los ingresos y de las entidades en el mes de enero... para tales propósitos se establece el presente mecanismo presupuestario, que

consideró como devengó los recursos a partir de los contratos multianuales de servicio como documentación justificativa, y las facturas que presenten los proveedores al momento del pago de 2009, como documentación comprobatoria, lo anterior, para cumplir el objetivo de mejorar el proceso de enseñanza de aprendizaje(...)", lo que "(...)permitirá coadyuvar al cumplimiento de los compromisos que implica cubrir los pagos pactados por el Gobierno Federal en el marco del Programa Enciclomedia a partir de los Contratos Multianuales de Servicios(...)".

Con base en lo anterior, la Secretaría de Educación Pública (SEP) registró en la Cuenta Pública 2008, como ejercidos sin estar devengados, los 1,300,000.0 miles de pesos, de acuerdo con el esquema planteado y aprobado por la SHCP. Al respecto, la SEP aplicó dichos recursos para cubrir el servicio por concepto de disponibilidad (renta) y monitoreo (servicios de atención, soporte técnico y seguimiento de las Aulas Enciclomedia 5° y 6°), por el período de agosto a noviembre de 2009; lo que ocasiona que no se revelen los recursos efectivamente devengados en el ejercicio fiscal en el que se recepciona el servicio, por lo que existe opacidad en la rendición de la Cuenta de la Hacienda Pública Federal; distorsiona la información contable, financiera, presupuestaria, programática y económica relativa a la gestión anual del Gobierno, y que los resultados de la evaluación del desempeño de los programas federales no se encuentren vinculados con los recursos federales devengados en el ejercicio fiscal correspondiente.

Estos movimientos se han hecho una práctica constante con la finalidad de cubrir obligaciones de pago en favor de terceros por servicios recibidos con posterioridad a la Cuenta Pública en la que fueron reportados como ejercidos sin estar devengados.

Asimismo, en el apartado de la Cuenta Pública 2009, denominado Resultados Generales, en la sección Clasificación Funcional del Gasto Público, Funciones de Desarrollo Social-Educación, como principales acciones y resultados de la utilización de nuevas tecnologías en lo referente al Programa Enciclomedia se señaló a lo siguiente: "(...) se ejercieron 3 mil 291.0 millones de pesos, 33.6% menos que el ejercicio anterior. (...)". Sin embargo, dicha información no refleja los recursos efectivamente ejercidos en el Programa E001 Enciclomedia correspondientes al ejercicio 2009, ya que tan sólo en la partida 3414 "Subcontratación de Servicios con Terceros", mediante la cual se ejerce el 99.0% del presupuesto destinado a este programa, se erogaron 4,786,029.5 miles de pesos en 2009, y 4,940,350.8 miles de pesos, en el ejercicio 2008, lo que tuvo como resultado una disminución real del 3.1% en el ejercicio 2009, como se muestra a continuación:

**COMPARACIÓN DE RECURSOS REPORTADOS COMO EJERCIDOS EN CUENTA PÚBLICA Y RECURSOS EFECTIVAMENTE DEVENGADOS EN LOS EJERCICIOS 2008-2009 EN LA PARTIDA 3414 "SUBCONTRATACIÓN DE SERVICIOS CON TERCEROS".**

Concepto	2008 (miles de pesos)	2009 (miles de pesos)	Diferencia (miles de Pesos)	Porcentaje de variación
Recursos reportados como ejercidos en la Cuenta Pública en la partida 3414 "Subcontratación de servicios con terceros".	5,817,685.1	3,486,029.5	2,331,655.6	40.1%
Recursos efectivamente devengados en la partida 3414 "Subcontratación de servicios con terceros".	4,940,350.8	4,786,029.5	154,321.3	3.1%
Diferencia entre los recursos reportados como ejercidos y los recursos efectivamente devengado.	877,334.3	-1,300,000.0	2,177,334.3	

FUENTE: Cuenta Pública, Estado del Ejercicio del Presupuesto y Cuentas por Liquidar Certificadas correspondientes al ejercicio 2008 y 2009 proporcionados por la Dirección General de Administración Presupuestal y Recursos Financieros de la SEP.

Lo anterior evidencia falta de transparencia y un alto riesgo de discrecionalidad por parte de la SEP, al reportar en la Cuenta Pública cifras que no corresponden a los recursos efectivamente devengados en la operación de los programas durante el ejercicio fiscal en que fueron utilizados.

Véase acción(es): 09-9-11100-02-0338-08-002

4. Para el ejercicio 2009, la DGME autorizó los pagos por 4,727,491.1 miles de pesos, a los prestadores de servicios por concepto de Disponibilidad de Equipos Enciclomedia Aulas MMS (renta de equipo), de acuerdo con los reportes de facturación que emite la Mesa de Servicios y Control de Calidad (MSC) por concepto de aulas disponibles, sin embargo, carece de un mecanismo que permita constatar que los reportes generados por la MSC, corresponden a los periodos en que realmente las Aulas MMS se encontraron disponibles y operando, ya que depende de la voluntad y juicio de los docentes de reportar a la MSC los problemas que presente el equipo Enciclomedia o que éstos únicamente se reporten a los prestadores de servicios y no sean del conocimiento de la MSC y DGME, por lo que existe el riesgo de que se efectúen pagos de disponibilidad por Aulas MMS no disponibles o inexistentes.

Véase acción(es): 09-0-11100-02-0338-01-002

5. Durante el ejercicio 2009, la DGME aplicó penalizaciones por 6,632.6 miles de pesos, por concepto de Día de Aula MMS No Disponible ocasionadas por fallas en software y hardware determinadas por cada día de atraso en que las aulas no estuvieron disponibles, siempre y cuando se haya excedido el plazo de atención de 48 horas por aulas urbanas y 72 horas para aulas rurales. Los proveedores de servicios atendieron los 8,394 tickets levantados por cada uno de los incidentes en periodos que van de 1 a 72 días por exceder el plazo de atención, por lo que se penalizaron 48,786 días de Aula MMS No Disponible, como se muestra a continuación:

## CÁLCULO DE DÍAS DE AULAS NO DISPONIBLES DURANTE 2009

Proveedor	Entidad Federativa	Días de aulas no disponibles
ASISA	Baja California	1,830
	Baja California Sur	194
	Chihuahua	7,181
	Durango	41
	Nayarit	1,124
	Sinaloa	551
	Sonora	2,095
CEPRA	Michoacán	15,981
INTERCONNECTA	Coahuila	2,244
	Distrito Federal	2,700
	Nuevo León	1,254
	Puebla	2,196
	Tabasco	1,444
	Tamaulipas	670
	Tlaxcala	461
MAINBIT	Aguascalientes	57
	Guerrero	431
	Oaxaca	258
	Yucatán	147
	Zacatecas	22
TED	Campeche	142
	Chiapas	575
	Estado de México	762
	Quintana Roo	34
	Veracruz	850
THEOS	Colima	2
	Guanajuato	1,320
	Hidalgo	459
	Jalisco	2,462
	Querétaro	84
	San Luis Potosí	1,215
Total		48,786

FUENTE: "Base de Datos" del historial de penalizaciones del ejercicio 2009 proporcionado por la DGME.

Lo anterior ocasionó que 251,820 alumnos de 5° y 6° año de primaria de los dos ciclos escolares correspondientes al ejercicio 2009 carecieran de las herramientas del Programa Enciclomedia para el desarrollo de sus clases en periodos que van de 1 a 72 días, lo que significó que de los 195 días de clases en 2009, únicamente en 123 días contaron con dichas herramientas, lo que representa el 63.1% de los días de clases.

Al respecto, la Dirección de Gestión y Operación de la DGME estableció mecanismos de control y supervisión para validar y cuantificar los días de No Disponibilidad de las Aulas MMS ocasionadas por fallas en software y hardware. Sin embargo, no son representativos, ni preventivos, ya que el número de tickets levantados y cerrados a través de la MSC ascendieron a 201,540 durante el ejercicio 2009, de los cuales se revisaron aleatoriamente 4,691 tickets cerrados que representan el 2.3% del total.

Véase acción(es): 09-0-11100-02-0338-01-003

6. En relación con los reportes de incidentes canalizados en la MSC por el concepto de Daños y Robos a los Equipos Enciclomedia MMS, desde el 2006 hasta el 2009, la DGME ha emprendido acciones para disminuir el número de días que permanecieron abiertos los tickets por este concepto, y como resultado de las recomendaciones emitidas por esta entidad de fiscalización, a la fecha de la auditoría (septiembre 2010), tienen el estatus de ticket: abierto, resuelto y cerrado, como se muestra a continuación:

INCIDENTES POR DAÑOS Y ROBOS GENERADOS  
DURANTE LOS EJERCICIO 2006 A 2009

Año	Tickets Abiertos	Tickets Resueltos	Tickets Cerrados	Total Tickets
2006	90	19	231	340
2007	296	54	1,013	1,363
2008	269	56	1,197	1,522
2009	247	35	861	1,143
Total	902	164	3,302	4,368

FUENTE: Reporte generado en el sistema iHeat de la MSC correspondiente a los Incidentes por Daño-Robo en las Aulas MMS generados de 2006-2009.

Con el análisis de los incidentes generados durante los ejercicios 2006 a 2009, se determinó lo siguiente:

- Se identificó que hasta la fecha de la auditoría (septiembre 2010) existen 655 tickets con estatus de *abierto* (no atendido), generados desde el ejercicio 2006 al 2008, en comparación con los 937 tickets identificados en esta situación por este órgano fiscalizador en la revisión de la Cuenta Pública 2008 se presenta una disminución del 30.1%. Esto se debe principalmente a la reposición por los prestadores de servicios de los equipos robados. Cabe mencionar que hay un rezago en su atención en periodos de 601 hasta 1,569 días, lo que deriva en un total de 681,945 días de aulas no disponibles aproximadamente, y significa que 19,650 alumnos de 5° y 6° año de primaria no han contado con el Equipo Enciclomedia durante los últimos cinco ciclos escolares, por existir tickets *abiertos*.
- Por lo que respecta al ejercicio 2009 se identificó que de los 1,143 tickets correspondientes a incidentes, a la fecha de la auditoría, 247 tickets tienen el estatus de *abierto* (no atendido), los cuales presentan un rezago de atención que va de 261 días a 600 días, lo que deriva en un total de 104,269 días por el total de

aulas no disponibles aproximadamente, y significa que 7,410 alumnos de 5° y 6° año de primaria, no han contado con el Equipo Enciclomedia durante un ciclo escolar, por existir tickets *abiertos*.

- c. Al cierre de la auditoría (septiembre 2010) existen 129 tickets con estatus de *resuelto* (*se repuso el equipo a la escuela, pero carece del Acta de Instalación*) generados desde el ejercicio 2006 al 2008, en comparación con los 863 tickets identificados en esta situación por este órgano fiscalizador en la revisión de la Cuenta Pública 2008, lo cual representa una disminución del 85.1%, ya que la MSC cuenta con la documentación que acredita su resolución. Asimismo, se identificaron 35 tickets con estatus de *resuelto* generados en 2009, lo que significa que la MSC se ha demorado de 214 días a 597 días en obtener el Acta de Instalación que acredite la reposición de las Aulas MMS robadas o siniestradas, que se traduce en que 105 alumnos de 5° y 6° no contaron con la herramienta de Enciclomedia.
- d. De los 1,323 tickets con estatus de *cerrado* (*se repuso el equipo a la escuela, y cuenta con el Acta de Instalación*) que se identificaron en la revisión de la Cuenta Pública 2008 por este órgano fiscalizador, generados desde el ejercicio 2006 al 2008, a septiembre de 2010 se determinaron 2,441 tickets con estatus de *cerrado*, que representan un aumento del 45.8%, lo que significa que en plazos de 1 hasta 1,365 días las Aulas MMS fueron repuestas por los prestadores de servicios y que la MSC contó con el Acta de Instalación que lo acredita.
- e. De los 1,143 tickets generados durante el ejercicio 2009, 861 tickets se encuentran con el estatus de *cerrado* a septiembre de 2010, los cuales fueron atendidos por los prestadores de servicios en periodos de 1 a 494 días, lo que deriva en un total de 64,305 días por el total de aulas no disponibles aproximadamente, que se traduce en que 25,830 alumnos 5° y 6° no contaron con la herramienta de Enciclomedia.

Asimismo, por el ejercicio 2009 la DGME no proporcionó a los prestadores de servicios la documentación que acredite el cobro por 894.3 miles de pesos, correspondientes a las penalizaciones por los periodos de No Disponibilidad de las Aulas MMS que sufrieron siniestros.

Por lo anterior se concluye que los prestadores de servicios no cumplieron con el Objeto del Contrato consistente en tener "Aulas MMS Disponibles y Operando", con el fin de que puedan ser utilizadas sin interrupciones, para el uso del Programa Enciclomedia, ni con los plazos establecidos en los contratos de 48 horas (dos días) para aula urbana y 72 horas (tres días) para aula rural, para la Atención de Incidentes, lo que originó que 131,040 alumnos de 5° y 6° grado no contaran con la herramienta del Programa Enciclomedia en el desarrollo de sus clases.

Véase acción(es): 09-0-11100-02-0338-01-004  
09-0-11100-02-0338-01-005  
09-0-11100-02-0338-03-001

7. La DGME implementó acciones de seguimiento para tratar de disminuir los plazos de atención de los incidentes reportados por los usuarios de la MSC, como realizar llamadas telefónicas de manera mensual a las Escuelas que reportan incidentes de



servicio ante la Mesa de Servicios y Control de Calidad, con la finalidad de supervisar que tanto los prestadores de servicios como la MSC atiendan en tiempo y forma los incidentes reportados, y remitió un cartel denominado “*¿Qué debo hacer en caso de falla técnica de mi equipo Enciclomedia?*”, en donde se indica el número telefónico 01 800 60 7852 mediante el cual los usuarios del Programa Enciclomedia pueden reportar los tickets que no han sido atendidos. Sin embargo, con dicho control únicamente se les dio seguimiento a 266 tickets en relación con los 201,848 tickets levantados en 2009 por medio de la MSC, lo que representa el 0.1%, por lo que se concluye que no es representativo, ni mucho menos disminuyó el plazo de atención de los tickets por parte de los prestadores, ya que van desde 1 hasta 290 días, y 268 tickets a la fecha de la auditoría (septiembre 2010) siguen sin ser atendidos, lo que representa 6,055,440 alumnos 5° y 6° año de escuelas primarias no contaron con la herramienta del Programa Enciclomedia, como se muestra a continuación:

**ALUMNOS QUE NO CONTARON CON LA HERRAMIENTA DEL PROGRAMA  
ENCICLOMEDIA EN EL EJERCICIO 2009**

Entidad	Tickets	Promedio de alumnos por grupo	Total de alumnos no beneficiados con el programa
Aguascalientes	1,925	30	57,750
Baja California	2,766	30	82,980
Baja California Sur	442	30	13,260
Campeche	1,608	30	48,240
Chiapas	6,683	30	200,490
Chihuahua	6,056	30	181,680
Coahuila	9,052	30	271,560
Colima	1,165	30	34,950
Distrito Federal	20,406	30	612,180
Durango	477	30	14,310
Estado de México	14,960	30	448,800
Guanajuato	10,866	30	325,980
Guerrero	8,536	30	256,080
Hidalgo	5,800	30	174,000
Jalisco	11,959	30	358,770
Michoacán	7,984	30	239,520
Morelos	3,566	30	106,980
Nayarit	1,276	30	38,280
Nuevo León	11,509	30	345,270
Oaxaca	7,736	30	232,080
Puebla	10,444	30	313,320
Querétaro	2,017	30	60,510
Quintana Roo	1,359	30	40,770
San Luis Potosí	5,827	30	174,810
Sinaloa	1,476	30	44,280
Sonora	2,422	30	72,660
Tabasco	8,589	30	257,670
Tamaulipas	8,266	30	247,980
Tlaxcala	2,542	30	76,260
Veracruz	18,023	30	540,690
Yucatán	4,498	30	134,940
Zacatecas	1,613	30	48,390
<b>TOTAL</b>	<b>201,848</b>		<b>6,055,440</b>

FUENTE: reporte generado en el sistema iHeat de la MSC correspondiente a los Incidentes de las Aulas MMS generados en 2009.

Adicionalmente, el mecanismo antes mencionado depende de la iniciativa de los docentes para reportar a la Mesa de Servicios y Control de Calidad de la DGME la falta de atención de los tickets por parte de los prestadores de servicios, lo que no garantiza el seguimiento de la totalidad de casos que se encuentran bajo este supuesto.

Véase acción(es): 09-0-11100-02-0338-01-006

8. En el ejercicio 2009, la DGME realizó pagos por 51,905.9 miles de pesos al proveedor TOPTEL, S.A. de R.L. de C.V., por los Servicios de Atención, Soporte Técnico y Seguimiento de las Aulas MMS y ASA que brinda la Mesa de Servicios y Control de Calidad (MSC), de los cuales 47,824.0 miles de pesos corresponden al concepto de monitoreo (Servicios de Atención, Soporte Técnico y Seguimiento) de 125,562 Aulas MMS; y 4,081.9 miles de pesos, al monitoreo de 21,434 Aulas ASA.

Aun cuando la DGME cuenta con los servicios de la MSC, los cuales se efectúan mediante un sistema denominado *iHeat*<sup>1</sup>, éste depende de los reportes que levanten los docentes vía telefónica ante la MSC; por lo que dicho mecanismo no permite a la DGME identificar si las 125,562 Aulas MMS y las 21,434 Aulas ASA efectivamente se están utilizando o si presentan descompostura, daño, desconfiguración, mal funcionamiento, falla, destrucción, incidente, siniestro o problema de cualquier naturaleza en la operación normal de cualquier componente de las aulas. Por lo tanto, únicamente se conocen las condiciones de las Aulas que son reportadas, sin que se cuente con sistemas o mecanismos alternos de control, supervisión y seguimiento automatizados para identificar las condiciones de funcionamiento y operación de los equipos implementados para el logro del objetivo del Programa Enciclomedia.

Véase acción(es): 09-0-11100-02-0338-01-007

9. En el reporte que emite la MSC denominado “*Estadísticas de Aulas MMS Instaladas*”, que muestra el comparativo de aulas instaladas contra la meta final se observó que durante el 2009, las Aulas MMS se encontraban instaladas en su totalidad (125,562). Para constatar la veracidad de dicho reporte se efectuó la conciliación contra las aulas MMS facturadas por los prestadores del servicio de disponibilidad (renta) de las aulas, mediante la cual se identificó que los proveedores Accesorios y Suministros Informáticos, S.C. de P. de R.L. de C.V., facturó 15,965 Aulas MMS. Sin embargo, existe una diferencia de seis Aulas MMS en relación con las Aulas MMS que la MSC reporta como instaladas.

Lo anterior evidencía que la MSC no emite reportes 100% confiables que permitan identificar la situación real de las Aulas MMS, lo cual representa que 180 alumnos de 5° y 6° año de primaria no contaron con la herramienta del Programa Enciclomedia para el desempeño de sus clases durante el ejercicio 2009.

Véase acción(es): 09-0-11100-02-0338-01-008  
09-0-11100-02-0338-03-002

10. Por medio de los reportes que emite la Mesa de Servicios y Control de Calidad, durante el ejercicio 2009 se levantaron 536 tickets correspondientes a las Aulas ASA, de los cuales a la fecha del cierre de la auditoría (septiembre 2010) 510 tickets se encuentran con estatus de “*Abierto*”, lo que significa que han transcurrido periodos de 261 hasta 605 días sin que se les haya dado atención alguna.

---

<sup>1</sup> Es un sistema que permite a los usuarios acceder a éste desde cualquier lugar utilizando simplemente un explorador web y una conexión a Internet; así como permite a los técnicos identificar y gestionar problemas.

Al respecto, en los Convenios de Coordinación para la Operación del Programa Enciclomedia Segunda Fase celebrados entre la SEP y los Gobiernos de los Estados, se estableció que era responsabilidad de cada Estado “Proporcionar el mantenimiento necesario para el correcto funcionamiento de los equipos propiedad de la entidad y de aquellos que le aporta “LA SEP”, para la operación del “El Programa”, excepto los considerados en el Modelo Multianual de Servicios...”. Sin embargo, en dichos convenios, por ser instrumentos de buena fe, no se establecieron mecanismos, plazos para su atención y sanciones en caso de incumplimiento, por lo que algunas entidades federativas, han realizado el mantenimiento en la medida en que lo permita su propio presupuesto, lo que origina un mayor deterioro en las Aulas ASA por el tiempo en que tardan en proporcionar el mantenimiento.

Véase acción(es): 09-0-11100-02-0338-01-009

- 11.** Durante el ejercicio 2009, se reportaron ante la Mesa de Servicios y Control de Calidad 17 tickets correspondientes a los siniestros por robo de Aulas ASA propiedad de la SEP instaladas en las entidades federativas. Sin embargo, a la fecha de la auditoría (septiembre de 2010) siguen con el estatus de “Abierto”, lo que representa que no se han realizado las gestiones para la recuperación del costo del bien ante la compañía aseguradora desde el 12 de enero de 2009, fecha en que se presentó el primer siniestro.

Aun cuando la DGME, con la finalidad de dar seguimiento a las Aulas ASA siniestradas y conocer el estado físico y funcional de las Aulas ASA en las entidades federativas y el Distrito Federal, en el año 2009 celebró reuniones de trabajo entre el área de Infraestructura de Aulas Enciclomedia y representantes de las Coordinaciones Estatales de Educación a Distancia, para la revisión y seguimiento de las aulas ASA robadas, y se informó a los representantes de las entidades federativas el procedimiento a seguir en caso de robo de las Aulas ASA, el cual consiste en que el docente debe reportar inmediatamente el siniestro a la Mesa de Servicios y Control de Calidad, a la aseguradora y avisar a la autoridad estatal. Sin embargo, éstas no fueron suficientes para que las entidades federativas obtuvieran el acta debidamente requisitada que acredite los robos de las Aulas ASA y éstas sean remitidas a la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios de la SEP, para gestionar ante la compañía aseguradora la recuperación del costo de los bienes siniestrados. Es necesario precisar que dichos bienes no se restablecen al programa, sino que el monto recuperado se reintegra en la Tesorería de la Federación, lo que limita el cumplimiento del Programa Enciclomedia.

Véase acción(es): 09-0-06100-02-0338-01-001  
09-0-11100-02-0338-01-010  
09-0-11100-02-0338-01-011

- 12.** Desde la fiscalización de la Cuenta Pública 2008, la DGME señaló que inició el procedimiento de donación de 21,434 Aulas ASA, el cual se sustenta técnicamente en el razonamiento de que a la SEP le resulta más conveniente que las Secretarías de Educación de los Gobiernos de los Estados brinden mantenimiento a estas aulas, ya que se traduce en un mayor control de su funcionamiento a un bajo costo. Sin embargo, durante el ejercicio 2009 y a la fecha del cierre de esta auditoría (septiembre 2010), dicho proceso no se ha concluido.

Al respecto, la DGME informó a este órgano fiscalizador que el proceso de donación de las Aulas ASA a las Entidades Federativas y el Distrito Federal se encuentra en trámite y destacó que ha emprendido las gestiones administrativas necesarias para finiquitar dicho proceso. Sin embargo la Dirección de Estudios Jurídicos y Notariado de la Secretaría de la Función Pública realizó diversas observaciones respecto al proceso de donación de Aulas ASA e indicó que no puede materializarse la enajenación correspondiente, mientras concluya la vigencia del convenio de colaboración (31 de diciembre de 2010).

Asimismo, se informó que con la finalidad de que se formalice la donación de las Aulas ASA instaladas en sus centros educativos las entidades federativas solicitan por escrito la donación de los equipos informáticos instalados en sus escuelas y validan para ello el estado físico y funcional por medio de los inventarios de dichas Aulas, teniendo únicamente a la fecha del cierre de la auditoría (septiembre 2010), los correspondientes a 22 entidades federativas. Sin embargo, carecen de la información que acredite el estado físico y funcional.

Véase acción(es): 09-0-11100-02-0338-01-012

- 13.** En la verificación física realizada en la ciudad de Culiacán, Sinaloa, se observó que la Escuela Primaria “Las Américas”, con el número de CCT 25DPR1928J, cuenta con dos Aulas MMS del Programa Enciclomedia, de las cuales una se encontraba en buen estado físico y funcional, y otra presentó una descompostura en el botón de encendido del CPU y el mueble de la computadora estaba dañado, por lo que se procedió a realizar el reporte correspondiente ante la MSC y se generaron los tickets 10585794 y 10585795 el cinco de agosto de 2010, los cuales fueron resueltos y cerrados el 23 de agosto de 2010 en el que se reemplazó el panel frontal del CPU y se ensambló correctamente el mueble. Cabe mencionar que los docentes de este plantel indicaron que cuando se presenta un incidente en las Aulas del Programa Enciclomedia se comunican directamente con el supervisor de prestador de servicios Lanix. El empleado se ha puesto a las órdenes de las escuelas de la zona para que reporten con él los problemas y “para que un técnico los atienda con agilidad, debido a que es difícil que entren las llamadas a la MSC, y cuando logran establecer contacto se les piden diversos datos, los cuales sólo están en poder del director de la Escuela, lo que influye para que no sigan este procedimiento. Los directores, por su parte, indicaron que debido a sus cargas de trabajo, falta de personal, distancias, y falta de recursos, le es imposible comunicarse de inmediato con la MSC, ocasionando que los alumnos no cuenten con oportunidad con la herramienta del Programa Enciclomedia en el desarrollo de sus clases.

De igual forma, en cuatro actas ante el Ministerio Público, proporcionadas por el Coordinador Estatal de Educación del Estado de Sinaloa, se observó que cinco Aulas MMS fueron robadas durante el ejercicio 2009, de los planteles educativos siguientes:

## RELACIÓN DE AULAS ROBADAS DURANTE EL EJERCICIO 2009 EN EL ESTADO DE SINALOA

Escuela	Nombre	CCT	Fecha del Acta ante el MP
25EPR0181E	Prof. Carlos García Rivera	2500289	19-Ene-09
25EPR0181E	Prof. Carlos García Rivera	2500288	19-Ene-09
25DPR0576Q	Vicente Lombardo Toledano	2500021	18-Mar-09
25DPR1631Z	Valentín Gómez Farías	El Acta únicamente indica que robo corresponde al Aula del grupo 5º A.	21-Abr-09
25FJS0007B	Centro de Educación a Distancia	2500673	16-Dic-09

FUENTE: actas del Ministerio Público que hacen constar los siniestros por robos en el estado de Sinaloa, durante el ejercicio 2009.

Sin embargo, las actas no se identificaron con reportes de incidentes en la MSC y al cierre de la auditoría (septiembre 2010) la DGME no proporcionó la documentación que aclare la situación en la que se encuentran dichos equipos.

Véase acción(es): 09-0-11100-02-0338-01-013  
09-0-11100-02-0338-03-003

- 14.** La Dirección General de Materiales Educativos, informó que actualmente el Programa E001 Enciclomedia, cuenta con 146,996 Aulas Enciclomedia, las cuales transitarán hacia el Programa Habilidades Digitales para Todos; 21,434 Aulas ASA que son propiedad de la Secretaría de Educación Pública y 125,562 Aulas MMS, se encuentran bajo 14 contratos, de los cuales 11 terminarán el 31 de diciembre de 2010 y 3 el 30 de junio de 2011.

Al respecto, se estableció una estrategia a seguir para lograr que transiten primero hacia las entidades federativas y luego hacia el Programa Habilidades Digitales para Todos, la cual consiste en lo siguiente:

- Gestión ante el Comité para la donación de Aulas.
- Solicitud de transmisión a título gratuito de Equipos Enciclomedia a los prestadores de servicios de las Aulas MMS, como lo establece el Contrato Multianual de Prestación de Servicios en su Cláusula 24.2.
- Validación y verificación del funcionamiento de las aulas por parte de la SEP, Estados, D.F., y prestadores de servicios.
- Recepción y entrega de aulas, transferencia al D.F. y donación a los Estados.
- Anteproyecto de presupuesto de transferencia de recursos a los Estados.
- Se tiene planeado hacer un estudio de viabilidad del uso de tecnología de Enciclomedia en 5° y 6° grado, el cual se encargará de revisar el estado tecnológico de los equipos de las 146,996 aulas del Programa Enciclomedia dispondrá de un diagnóstico confiable para establecer diversos escenarios en la utilización de modelos de uso en tecnología, para la transición al Programa Habilidades Digitales para Todos.

- Otro componente importante de la transición será aprovechar los recursos Enciclomedia (software) para convertirlos en objetos de aprendizaje, y desarrollar nuevos materiales con base en los programas de estudio de la Reforma Integral de la Educación Básica (RIEB). Los recursos Enciclomedia están siendo adaptados de forma académica y técnica para su uso, con sugerencias de uso y conforme a estándares internacionales por medio de SCORM<sup>2</sup>, con lo cual la versión 2.0 se alinearán a la propuesta técnica-pedagógica del proyecto de Habilidades Digitales para Todos.

La Dirección General de Materiales Educativos cuenta con proyectos de los procedimientos, estrategias y programas de trabajo para la entrega de las Aulas de 5° y 6° año de primaria a las entidades federativas; asimismo, tiene considerado desarrollar los estudios de utilidad y viabilidad para su transición hacia el Programa Habilidades Digitales para Todos; sin embargo, éstos continúan en proceso de elaboración, análisis, estudio, definición y autorización.

Cabe resaltar, que para la ejecución de cualquier procedimiento, estudio, estrategia o plan de trabajo que sirva de apoyo para la toma de decisiones del destino final de las aulas Enciclomedia, debe efectuarse un inventario confiable y vigente que demuestre las funciones y condiciones físicas de todas las Aulas ASA y MMS, ya que el servicio que se contrató por medio de la Mesa de Servicios de Control, únicamente da seguimiento a los reportes que hacen vía telefónica por los docentes, lo que impidió que la SEP conociera y controlara la operación, funcionamiento y uso de cada una de las aulas destinadas al Programa Enciclomedia desde el inicio de su operación. Adicionalmente, la decisión de transferir estos equipos al Programa Habilidades Digitales para Todos, tiene que estar soportada con un estudio que acredite que su inclusión en dicho programa garantice su viabilidad y sustentabilidad en los aspectos económicos, tecnológicos, físicos y pedagógicos que contribuya a mejorar la calidad de la educación, principalmente por las Aulas MMS, si la Secretaría de Educación Pública opta por hacer valer su derecho de solicitar a los prestadores de servicios su transmisión en forma gratuita.

Véase acción(es): 09-0-11100-02-0338-01-014  
09-0-11100-02-0338-01-015

15. La DGME informó que para evaluar el impacto que el Programa Enciclomedia ha tenido en el proceso educativo y el aprendizaje, desde 2004 hasta el presente, se realizaron cuatro levantamientos en todo el país (gran escala), además de diversas acciones de evaluación a pequeña escala y acompañamiento académico en este Programa, y uno de los resultados más relevantes fue la detección del impacto de Enciclomedia en el aprendizaje, controlado por muestras, donde las escuelas que tienen más tiempo con el Programa Enciclomedia obtienen resultados superiores a los de las escuelas donde la dotación fue posterior.

---

<sup>2</sup> Del inglés *Sharable Content Object Reference Model*, es un conjunto de normas técnicas que permiten a los sistemas de aprendizaje en línea importar y reutilizar contenidos de aprendizaje que se ajusten al estándar internacional.

Los aspectos más interesantes de toda la evaluación, son los resultados de logro educativo y factores contextuales siguientes:

- Los directores, profesores, alumnos y padres de familia aceptan el programa. Esto aumenta el logro educativo de los estudiantes que aprenden con Enciclomedia.
- Hay evidencia empírica del impacto del programa en los niveles de logro de los alumnos de quinto y sexto grado en las materias Español y Matemáticas.
- La intensidad de uso de Enciclomedia incide positivamente en el logro de los alumnos de los grados mencionados.
- Asimismo, la “habilidad computacional” de los maestros incide positivamente en los niveles de logro.
- Los alumnos que cuentan con maestros que utilizan con mayor frecuencia la computadora e internet presentan mejores niveles de logro educativo.

La DGME señaló que de acuerdo con la prueba ENLACE, existe evidencia de que conforme se usa Enciclomedia por más tiempo, los alumnos incrementan su puntaje; sin embargo, los resultados expuestos son contradictorios, si se comparan los datos históricos con los últimos resultados de la Prueba Enlace (2010), donde se observa que para 2009, entre el 52.5% y 51.5% de los alumnos de 5° y 6° Año de primaria respectivamente, cuentan con los conocimientos elementales de Español, y entre el 48.2% y 56.0% de los alumnos de 5° y 6° Año de primaria respectivamente cuentan con los conocimientos elementales de Matemáticas, y que de acuerdo con lo indicado en la Cuenta Pública 2009, se mantuvo en funcionamiento el 81.0% de las 146,996 aulas equipadas, en beneficio de 2.9 millones de alumnos, que representa el 70.0% de la población infantil que cursó 5° y 6° grado de primaria, como se muestra a continuación:

PRIMARIA ESPAÑOL			GLOBAL				
GRADO	ENTIDAD	AÑO	INSUFICIENTE	ELEMENTAL	BUENO	EXCELENTE	ALUMNOS
5º	NACIONAL	2006	19.6	62.1	17.1	1.2	1,883,495
		2007	19.6	56.9	21.3	2.2	2,019,390
		2008	17.1	54.9	24.6	3.4	2,009,093
		2009	18.4	52.5	25.5	3.6	1,939,215
		2010	18.7	52.2	25.3	3.8	2,003,894
6º	NACIONAL	2006	20.8	61.4	16.4	1.5	1,830,991
		2007	18.8	59.8	18.9	2.5	1,973,453
		2008	20.6	51.8	24.3	3.3	2,012,881
		2009	20.2	51.5	25.1	3.2	1,958,828
		2010	11.9	48.6	35.7	3.7	1,958,828

FUENTE: Prueba Enlace 2010. [www.enlace.sep.gob.mx/ba/](http://www.enlace.sep.gob.mx/ba/)



PRIMARIA MATEMÁTICAS			GLOBAL				
GRADO	ENTIDAD	AÑO	INSUFICIENTE	ELEMENTAL	BUENO	EXCELENTE	ALUMNOS
5º	NACIONAL	2006	21.5	61.8	14.9	1.8	1,909,516
		2007	20.4	57.7	18.9	3.0	2,038,536
		2008	24.0	49.5	22.8	3.7	2,030,916
		2009	21.9	48.2	24.9	5.0	1,908,484
		2010	22.8	45.8	24.3	7.1	1,977,389
6º	NACIONAL	2006	20.0	65.9	13.1	1.0	1,863,489
		2007	19.7	61.8	15.8	2.8	1,984,347
		2008	22.2	54.3	19.2	4.4	2,026,575
		2009	18.6	56.0	20.4	4.9	1,874,055
		2010	12.0	57.0	25.5	5.6	1,981,983

FUENTE: Prueba Enlace 2010. [www.enlace.sep.gob.mx/ba/](http://www.enlace.sep.gob.mx/ba/)

Asimismo, la SEP realizó una evaluación en el Impacto Social del Programa Enciclomedia, por medio de la Empresa Sigma Dos, S.A. de C.V., la cual menciona que no se cuenta con indicadores específicos para medir la percepción de su eficacia como política pública, y detectó que:

- La Capacitación sigue siendo la principal área de oportunidad detectada tanto por profesores como por Directores, pues en la actualidad se considera que el Programa Enciclomedia se subutiliza por la falta de conocimiento y desarrollo de habilidades técnicas.
- Existen oportunidades importantes en materia de comunicación; se destaca que el Programa Enciclomedia tiene oportunidad de continuar mediante el programa de Habilidades Digitales para Todos, así como el comunicar de manera eficiente y asertiva los beneficios que han sido identificados tanto por maestros como por directores, de manera tal que sea posible socializar los alcances que puede tener el Programa Enciclomedia en el desempeño de las comunidades educativas.

Las recomendaciones derivadas del análisis de estos resultados contribuyen al diseño de estrategias para la gestión en el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, en el sentido de aportar información necesaria para la mejora de procesos relacionados con la formación docente y el apoyo pedagógico, al detectar necesidades al interior del plantel, y caracterizar los distintos roles de los actores involucrados en la implementación de un programa en la comunidad escolar y señalar diversas fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas en el ámbito educativo que impacten en toda la estructura educacional; de ahí que factores como el actitudinal o el de la comunicación se presenten como áreas de oportunidad para el desarrollo del Programa Enciclomedia y analizar si debe considerarse para otros programas, en

términos que permitan su viabilidad y sustentabilidad en el desempeño y aprovechamiento pedagógico, técnico y tecnológico.

Véase acción(es): 09-0-11100-02-0338-01-016

- 16.** Existe una dualidad incompatible ya que, por un lado existe una mejora cuantitativa del gasto canalizado al sector educación de México, así como en la matrícula escolar y, por otro lado, subsiste el severo deterioro en la calidad del sistema educativo del país; por ejemplo: en 2009, como resultado de la baja calidad en la educación en matemáticas y ciencias, obtuvo el lugar 127 y el 115, respectivamente, del sistema educativo de 133 países, de acuerdo con el Reporte Global de Tecnologías de la Información 2009-2010 del Foro Económico Mundial (WEF<sup>3</sup>, por sus siglas en inglés). Lo anterior demuestra el bajo impacto que ha tenido el gasto destinado a ese sector, lo que hace necesario que se dé seguimiento puntual al impacto en el aprendizaje e impulsar el desarrollo y utilización de las tecnologías de la información y la comunicación en el sistema educativo.

Por lo anterior, de la revisión al Programa E001 Enciclomedia 5° y 6° Año de Primaria, que tiene como objetivo contribuir a mejorar la calidad de la educación, se constató lo siguiente:

- Sus áreas no tienen el revestimiento jurídico que norme las funciones que realizan, ni los procedimientos en los cuales se establezcan las actividades que deberán realizar.
- La operación y ejecución del programa no está regulada, autorizada, publicada en el Diario Oficial de la Federación y carece de los elementos necesarios para evaluar la eficacia del programa.
- Existen recursos devengados al cierre del ejercicio 2009 que fueron reportados como ejercidos en la Cuenta Pública 2008.
- La Secretaría de Educación Pública no cuenta con un mecanismo automatizado e independiente que permita monitorear el estado físico y funcional de la totalidad del software y hardware arrendados para la operación de los Programas Federales que promuevan el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, con la finalidad de que los equipos se encuentren en óptimas condiciones o presenten fallas, desperfectos o incidentes en su funcionamiento en tiempo real, sin la necesidad de que la información sea suministrada de forma manual.
- La Secretaría de Educación Pública no tiene mecanismos de control y de supervisión que garanticen el cobro oportuno de las penalizaciones a los prestadores de servicios, por los bienes arrendados que no se encuentran disponibles y en cumplimiento de los objetivos de los programas federales, indistintamente de las causas (descompostura, daño, desconfiguración, mal funcionamiento, falla, destrucción, incidente, siniestro o problema de cualquier naturaleza en la operación normal de algún componente de los bienes arrendados) que originaron esta situación.

---

<sup>3</sup> The Global Information Technology Report 2009-2010 World Economic Forum  
[http://www.weforum.org/pdf/GITR10/GITR%202009-2010\\_Full%20Report%20final.pdf](http://www.weforum.org/pdf/GITR10/GITR%202009-2010_Full%20Report%20final.pdf)

- La Dirección General de Recursos Materiales y Servicios no implementó mecanismos de control y supervisión para dar un mantenimiento oportuno a las Aulas ASA propiedad de la Secretaría, cuando las entidades federativas carecen de los recursos necesarios para su atención.
- La Dirección General de Materiales Educativos no implementó mecanismos de seguimiento de la atención de las Aulas ASA para que la entidad federativa realice el mantenimiento en tiempo y forma, a fin de evitar un deterioro mayor en los equipos.
- La Secretaría de Educación Pública, por medio de las direcciones generales de Materiales Educativos y Recursos Materiales y Servicios, no implementó mecanismos de coordinación entre las entidades federativas y el Distrito Federal para validar el estado físico y funcional de las Aulas ASA.
- No elaboraron una matriz de indicadores para evaluar el cumplimiento de metas y objetivos del Programa Enciclomedia.

Por lo anterior, se determinó que el Programa Enciclomedia carece de mecanismos de gestión y control que le permitan contar con elementos de evaluación, asegurar la operación y avance del mismo y de esta forma, estar en posibilidad de dar cumplimiento al Objetivo 9 “Elevar la calidad educativa” del Programa Nacional de Desarrollo 2007-2012, que establece: “La calidad educativa comprende los rubros de cobertura, equidad, eficacia, eficiencia y pertinencia. Estos criterios son útiles para comprobar los avances de un sistema educativo, pero deben verse también a la luz del desarrollo de los alumnos, de los requerimientos de la sociedad y de las demandas del entorno internacional”, y define a la educación de calidad como: “(...)atender e impulsar el desarrollo de las capacidades y habilidades individuales, en los ámbitos intelectual, afectivo, artístico y deportivo, al tiempo que se fomentan los valores que aseguren una convivencia social solidaria y se prepara para la competitividad y exigencias del mundo del trabajo(...)”; así como, dar cumplimiento al Objetivo 1 del Programa Sectorial de Educación 2007-2012 que establece: “Elevar la calidad de la educación para que los estudiantes mejoren su nivel de logro educativo, cuenten con mejores medios para tener acceso a un mayor bienestar y contribuyan al desarrollo nacional”. En particular, en el punto 3.1 del mismo documento señala: “Diseñar un modelo de uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) que concluya estándares, conectividad y definición de competencias a alcanzar”.

Véase acción(es): 09-0-11100-02-0338-01-017

### **Acciones**

#### Recomendaciones

09-0-06100-02-0338-01-001.- Para que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público se coordine con la Secretaría de Educación Pública, con el fin de evaluar la conveniencia de que los recursos que ingresan a la Tesorería de la Federación por la recuperación del costo de los bienes siniestrados, ante las compañías aseguradoras, sean utilizados para reponer aquellos bienes que son indispensables para el logro de los objetivos de los programas federales. [Resultado 11]

09-0-11100-02-0338-01-001.- Para que la Secretaría de Educación Pública implemente acciones a fin de garantizar que la Dirección General de Materiales Educativos, elabore los manuales de procedimientos específicos que regulen la operación de los programas que promuevan el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y que éstos sean autorizados, difundidos y publicados en el Diario Oficial de la Federación, para fortalecer los procesos y los sistemas de control administrativo, con el fin de que se delimiten de las funciones, atribuciones y responsabilidades del personal actuante y produzcan efectos jurídicos. [Resultado 2]

09-0-11100-02-0338-01-002.- Para que la Secretaría de Educación Pública implemente sistemas automatizados e independientes que permitan a la Dirección General de Materiales Educativos, supervisar y dar seguimiento oportuno a los equipos y software adquiridos o arrendados por medio de los recursos otorgados para la operación de los Programas Federales a su cargo y que promueven el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, mediante reportes que le permitan identificar si éstos se encuentran operando en óptimas condiciones de funcionamiento y el tiempo que son utilizados para los fines establecidos, a fin de que los servicios o bienes pagados en cada período correspondan a lo realmente devengado, y si se están utilizando conforme a los criterios de legalidad, honestidad, eficiencia, eficacia, economía, racionalidad, austeridad, transparencia, control y rendición de cuentas. [Resultado 4]

09-0-11100-02-0338-01-003.- Para que la Secretaría de Educación Pública, implemente sistemas automatizados que permitan identificar de la totalidad del software y el hardware arrendados para la operación de los Programas Federales que promueven el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación; aquéllos que presenten fallas, desperfectos o incidentes, así como el período en que el proveedor tarda en su atención, con la finalidad de que las penalizaciones a cargo del proveedor se apliquen en tiempo real y sin la necesidad de que la información sea suministrada de forma manual por un tercero, para evitar pagos por software o hardware que no estuvo disponible para el cumplimiento del objetivo del programa. [Resultado 5]

09-0-11100-02-0338-01-004.- Para que la Secretaría de Educación Pública implemente mecanismos de control para garantizar que se cobren oportunamente las penalizaciones a los prestadores de servicios, por los bienes arrendados que no se encuentran disponibles para el cumplimiento de los objetivos de los programas federales, indistintamente de las causas (descompostura, daño, desconfiguración, mal funcionamiento, falla, destrucción, incidente, siniestro o problema de cualquier naturaleza en la operación normal de cualquier componente de los bienes arrendados) que originaron dicha situación. [Resultado 6]

09-0-11100-02-0338-01-005.- Para que la Secretaría de Educación Pública, implemente las acciones necesarias para que los prestadores de servicios atiendan en su totalidad los tickets abiertos ante la MSC por concepto de Daño o Robo al término de la vigencia de los Contratos Multianuales de Prestación de Servicios de las Aulas MMS del Programa Enciclomedia, con la finalidad de que se determinen y apliquen con oportunidad las penalizaciones por el tiempo en que el prestador tardó en reponer las Aulas MMS y no estuvieron disponibles para el uso del Programa Enciclomedia, sobre todo si la Secretaría de Educación Pública hace valer su derecho de exigir al prestador que se le trasmita la

---

propiedad, a título gratuito, de los Equipos Enciclomedia que elija, y que garantice que éstos funcionan en óptimas condiciones. [Resultado 6]

09-0-11100-02-0338-01-006.- Para que la Secretaría de Educación Pública establezca mecanismos de control, supervisión y seguimiento eficientes y eficaces que garanticen el cumplimiento de las obligaciones de los prestadores de servicios, en los plazos establecidos en el contrato que les dio origen, con el propósito de que los bienes o servicios contratados estén disponibles para el logro de los objetivos de los programas federales. [Resultado 7]

09-0-11100-02-0338-01-007.- Para que la Secretaría de Educación Pública establezca sistemas o mecanismos de control, supervisión y seguimiento automatizados a fin de monitorear el aprovechamiento óptimo de cada uno de los bienes tecnológicos adquiridos o arrendados para el equipamiento de Programas que promuevan el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación con el fin de mejorar la calidad de la educación. [Resultado 8]

09-0-11100-02-0338-01-008.- Para que la Secretaría de Educación Pública implemente mecanismos confiables de control y supervisión que permitan identificar que: el total de los bienes adquiridos o arrendados para el desarrollo de Programas Federales que promuevan el uso de las tecnologías de la información y comunicación, se encuentran efectivamente instalados, aún y cuando el prestador de servicios facture únicamente los instalados, ya que esto impide que se alcancen las metas y los objetivos de los programas. [Resultado 9]

09-0-11100-02-0338-01-009.- Para que la Secretaría de Educación Pública implemente mecanismos de control, supervisión y seguimiento que permitan conocer el grado de cumplimiento por parte de las entidades federativas en el otorgamiento de los consumibles necesarios para el mantenimiento preventivo y correctivo que requieran los bienes, a fin de conservarlos en óptimas condiciones de operación para el logro de los objetivos de los programas federales; asimismo, incluir en los Convenios de Coordinación celebrados entre la Administración Pública Federal y las Entidades Federativas para la operación de los programas federales, una cláusula que sancione el incumplimiento del propio convenio y los acuerdos que del mismo se deriven; y que aplique en tiempo y forma las sanciones. [Resultado 10]

09-0-11100-02-0338-01-010.- Para que la Secretaría de Educación Pública implemente un mecanismo eficiente y eficaz de supervisión y seguimiento de la ejecución del Procedimiento de reporte de Aulas ASA, con la finalidad de que las Coordinaciones Estatales de Educación a Distancia dependientes de los Responsables Estatales de Educación Básica en el Estado gestionen oportuna y adecuadamente el reporte, atención e integración de la documentación necesaria que acredite los robos de las Aulas Aeropuertos y Servicios Auxiliares, para gestionar ante la aseguradora la recuperación del costo de los bienes siniestrados. [Resultado 11]

09-0-11100-02-0338-01-011.- Para que la Secretaría de Educación Pública se coordine con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, con el fin evaluar la conveniencia de que los recursos que ingresan a la Tesorería de la Federación por la recuperación del costo de las Aulas Enciclomedia así como de cualquier otro bien siniestrado, ante las compañías

aseguradoras, se usen para reponer los bienes que son indispensables para lograr los objetivos de los programas federales. [Resultado 11]

09-0-11100-02-0338-01-012.- Para que la Secretaría de Educación Pública mediante las direcciones generales de Materiales Educativos y Recursos Materiales y Servicios, implemente mecanismos de coordinación entre las entidades federativas y el Distrito Federal a fin de garantizar una eficiente coordinación intra e inter institucional a fin de proveer las condiciones organizativas, logísticas y operativas para el desarrollo, ejecución, seguimiento y evaluación, con la finalidad de que el proceso de validación del estado físico y funcional mediante el levantamiento de los inventarios de las Aulas ASA concluya en un diagnóstico confiable y vigente. [Resultado 12]

09-0-11100-02-0338-01-013.- Para que la Secretaría de Educación Pública mediante la Dirección General de Materiales Educativos, implemente mecanismos de coordinación con las entidades federativas con objeto de que éstas informen de todos los incidentes que no se encuentran atendidos y que se reportaron directamente con el prestador de servicios, con la finalidad de que la dirección emprenda las acciones necesarias para su resolución inmediata, y se calculen y apliquen las penalizaciones correspondientes a los prestadores de servicios por el incumplimiento en los plazos de atención. [Resultado 13]

09-0-11100-02-0338-01-014.- Para que la Secretaría de Educación Pública por medio de las direcciones generales de Materiales Educativos y Recursos Materiales y Servicios, en coordinación con las entidades federativas realice un inventario confiable y vigente que demuestre las condiciones físicas y funcionales de cada una de las Aulas ASA y MMS, antes de que la SEP decida donar las Aulas ASA a las entidades federativas y solicite transferir a título gratuito las Aulas MMS a los prestadores de servicios, con la finalidad que dicha dependencia demuestre que las aulas que va a transferir al Programa Habilidades Digitales para Todos son útiles para lograr su objetivo. [Resultado 14]

09-0-11100-02-0338-01-015.- Para que la Secretaría de Educación Pública, a través de la Dirección General de Materiales Educativos, efectúe un estudio del costo-beneficio, de la conveniencia tecnológica, física, funcional y económica de la integración de cada uno de los componentes de las Aulas del Programa Enciclomedia en el equipamiento del Programa de Habilidades Digitales para Todos, y que asegure que la vida útil de los equipos no sea a corto plazo; asimismo, elabore los procedimientos, políticas, lineamientos, y programas de trabajo que guiarán la transformación del Programa Enciclomedia al Programa Habilidades Digitales para Todos. [Resultado 14]

09-0-11100-02-0338-01-016.- Para que la Secretaría de Educación Pública por medio de la Dirección General de Materiales Educativos, implemente indicadores que permitan conocer oportunamente la viabilidad y sustentabilidad en el desempeño y aprovechamiento pedagógico, técnico y tecnológico de los actores de los programas con el objetivo de implementar acciones oportunas para alcanzar mejores resultados educativos con el uso de las herramientas que proporcionan los programas federales. [Resultado 15]

09-0-11100-02-0338-01-017.- Para que la Secretaría de Educación Pública implemente los mecanismos de control y supervisión necesarios con el fin de cumplir el Objetivo 9 "Elevar la

calidad educativa", del Programa Nacional de Desarrollo 2007-2012 y el Objetivo 1, en particular, el punto 3.1 del Programa Sectorial de Educación 2007-2012. [Resultado 16]

#### Solicitudes de Aclaración

09-0-11100-02-0338-03-001.- Para que la Secretaría de Educación Pública aclare y proporcione la documentación justificativa y comprobatoria que acredite el cobro por 894.3 miles de pesos a los prestadores de servicios por la No Disponibilidad de los Equipos Enciclomedia; por los incidentes incurridos durante el ejercicio 2009; por concepto de Daños y Robos y presente la respectiva penalización, más las cargas financieras calculadas, las cuales deberán reintegrarse a la Tesorería de la Federación. En caso de no lograr su justificación o respaldo documental, la entidad fiscalizada o instancia competente procederá, en el plazo establecido, a la recuperación del monto observado. [Resultado 6]

09-0-11100-02-0338-03-002.- Para que la Secretaría de Educación Pública aclare y proporcione la documentación por las diferencias detectadas entre el número de Aulas MMS reportadas como instaladas por la MSC y el número de Aulas MMS facturadas por el prestador de servicios Accesorios y Suministros Informáticos, S.C. de P. de R.L. de C.V. [Resultado 9]

09-0-11100-02-0338-03-003.- Para que la Secretaría de Educación Pública aclare y proporcione la documentación que acredite que se efectuaron las gestiones ante los prestadores de servicios para la reposición de las cinco Aulas MMS robadas en el estado de Sinaloa. [Resultado 13]

#### Promociones de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria

09-9-11100-02-0338-08-001.- Ante el Órgano Interno de Control en la Secretaría de Educación Pública para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente, por los actos u omisiones de los servidores públicos que, en su gestión, no actualizaron, ni publicaron en el Diario Oficial de la Federación, el manual de organización y de procedimientos específicos de la Dirección General de Materiales Educativos, para que produzca los efectos jurídicos correspondientes. [Resultado 2]

09-9-11100-02-0338-08-002.- Ante el Órgano Interno de Control en la Secretaría de Educación Pública para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente, por los actos u omisiones de los servidores públicos que, durante su gestión, reportaron en la Cuenta Pública 2009 que en el Programa E001 Enciclomedia "(...)Se ejercieron 3 mil 291.0 millones de pesos, 33.6% menos que el ejercicio anterior.(...)", siendo que la disminución real fue del 3.1% en comparación con el ejercicio anterior, de acuerdo con los recursos efectivamente devengados en los ejercicios fiscales de 2008 y 2009, ascendieron a 4,940,350.8 y 4,786,029.5 miles de pesos, respectivamente. Ésto es consecuencia de que los recursos no son revelados en el año en que son devengados, lo que propicia opacidad en la rendición de cuentas y distorsiona la información contable, financiera, presupuestaria, programática y económica presentada en la Cuenta de la Hacienda Pública Federal. [Resultado 3]

### ***Recuperación de Recursos***

Se determinaron recuperaciones por 894.3 miles de pesos, que se consideran como recuperaciones probables.

### ***Consecuencias Sociales***

El Gobierno Federal ejerció en 2009 un importe de 4,786,029.5 miles de pesos en el Programa E001 Enciclomedia 5° y 6° Año de Primaria sin demostrar una mejora sustentable en la calidad de la educación primaria.

### ***Resumen de Observaciones y Acciones***

Se determinó(aron) 15 observación(es) que generó(aron):

18 Recomendación(es), 3 Solicitud(es) de Aclaración y 2 Promoción(es) de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria.

### ***Dictamen: negativo***

La auditoría se practicó sobre la información proporcionada por la Secretaría de Educación Pública, de cuya veracidad es responsable, fue planeada y desarrollada de acuerdo con el objetivo y alcance establecidos; y se aplicaron los procedimientos de auditoría y las pruebas selectivas que se estimaron necesarios. En consecuencia, existe una base razonable para sustentar el presente dictamen, que se refiere sólo a las operaciones revisadas.

La Auditoría Superior de la Federación considera que, en términos generales y respecto de la muestra antes señalada, la Secretaría de Educación Pública no cumplió con las disposiciones normativas aplicables al Programa E001 Enciclomedia 5° y 6° Año de Primaria, respecto de las operaciones examinadas, como se precisa en los resultados con observación que se presentan en el apartado correspondiente de este informe, donde destacan los siguientes: La SEP reportó en la Cuenta Pública 2009, que ejerció 3,291,000.0 miles de pesos, 33.6% menos que el ejercicio anterior, siendo que la disminución real fue del 3.1% de acuerdo con los recursos efectivamente devengados en el ejercicio fiscal 2008 y 2009, que ascendieron a 4,940,350.8 y 4,786,029.5 miles de pesos respectivamente, esto se debió a que los recursos no son revelados en el año en que son devengados, lo que ocasiona opacidad en la rendición de cuentas. No se cuenta con sistemas automatizados que permitan monitorear, supervisar y dar seguimiento a las condiciones físicas y funcionales de las Aulas MMS y ASA, si se encuentran operando y el tiempo que son utilizadas para los fines establecidos, tan es así que se identificaron aulas que no han sido reparadas o repuestas, durante cinco ciclos escolares, lo que significa que 19,650 alumnos de 5° y 6° no contaron con la herramienta de Enciclomedia. Asimismo, la SEP carece de indicadores que permitan evaluar el impacto que el Programa E001 Enciclomedia ha tenido en el mejoramiento en la calidad de la educación de los alumnos de 5° y 6° Año.



## **Apéndices**

### *Procedimientos de Auditoría Aplicados*

1. Comprobar que las unidades responsables, objeto de la auditoría, contaron con los Manuales de Organización y de Procedimientos autorizados y vigentes para el ejercicio 2009, que identifican cada una de las funciones, actividades y operaciones para el ejercicio del presupuesto asignado.
2. Verificar que la Secretaría de Educación Pública contó con las atribuciones que regulan la planeación, programación, ejercicio, control y el registro del presupuesto asignado a las unidades responsables objeto de la auditoría.
3. Comprobar que la información reportada en la Cuenta Pública del ejercicio 2009, en el Programa E001 "Enciclomedia, 5° y 6° Año de Primaria", es congruente con la del estado del Ejercicio del Presupuesto y los auxiliares presupuestales.
4. Verificar que al cierre del ejercicio (diciembre 2009), los prestadores de servicios efectuaron totalmente el Equipamiento, Instalación, Configuración y Puesta en Operación de los Equipos Enciclomedia por las 125,562 aulas.
5. Verificar que la SEP recibió durante el ejercicio de 2009, los servicios derivados de los contratos multianuales de prestación de servicios, consistentes en la Disponibilidad y Operación de los Equipos Enciclomedia, Infraestructura y Paquetería de Software, sin interrupción alguna por el docente del aula los 365 días del año, para el adecuado uso y aplicación del Software Enciclomedia.
6. Verificar que la Mesa de Servicios y Control de Calidad (MSC) prestó el Servicio de Atención, Soporte y Seguimiento de las Aulas MMS y las ASA y en su caso el Servicio de Seguimiento de Instalación de las aulas MMS.
7. Verificar que la SEP efectuó los pagos por concepto de Equipamiento, Instalación, Disponibilidad de Equipos Enciclomedia en Aulas MMS, Disponibilidad de Equipos Enciclomedia en Aulas MMS, Servicios de Atención, Soporte Técnico y Seguimiento MMS y ASA y Servicios de Seguimiento de Instalación MMS, de acuerdo con las tarifas vigentes en el ejercicio de 2009, que el servicio se encontró efectivamente devengado, que contó con la documentación comprobatoria y justificativa del gasto, y con la validación del servicio a entera satisfacción de la unidad responsable.
8. Constatar que los prestadores de servicios atendieron y resolvieron con prontitud y diligencia los incidentes presentados en las Aulas Modelo Multianual de Servicios (MMS).
9. Verificar que la SEP aplicó correctamente las penalizaciones a que se hayan hecho acreedores los prestadores de servicios durante el ejercicio 2009, por cada día de aula MMS no disponible, y realizó en entero en la Tesorería de la Federación.

10. Verificar que la SEP mantuvo las Aulas ASA en condiciones apropiadas de operación y mantenimiento, y que se encontraron aseguradas, y que en caso de siniestro se efectuó el reporte ante la compañía aseguradora y la recuperación correspondiente.
11. Verificar el uso y destino de 21,434 Aulas ASA que son propiedad de la SEP y 125,562 Aulas MMS, que se encuentran bajo catorce Contratos Multianuales de Prestación de Servicios.
12. Constatar, mediante visitas físicas a las escuelas primarias, que las Aulas MMS se encontraron en funcionamiento, y que los equipos que las integran estuvieron en condiciones apropiadas de operación y que se destinaron al Programa E001 "Enciclomedia, 5° y 6° Año de Primaria".

#### *Áreas Revisadas*

Las Direcciones Generales de Administración Presupuestal y Recursos Financieros (DGAPyRF), dependiente de la Oficialía Mayor; de Materiales Educativos (DGME) y Adjunta de Materiales Educativos (DGAME), dependientes de la Subsecretaría de Educación Básica (SEB).

#### *Disposiciones Jurídicas y Normativas Incumplidas*

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

1. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal: artículo 19.
2. Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria: artículos 1, párrafo 2; y 54.
3. Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria: artículos 8, fracciones I y II; 66, fracciones I y III.
4. Ley General de Contabilidad Gubernamental: artículos 4, fracción XV; 33 y 52.
5. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público: artículos 53, párrafo 1; y 55.
6. Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público: artículo 56 A, párrafo 2 y 3.
7. Ley de Planeación: artículos 9, párrafo 1; y 44.
8. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: Ley Federal de Procedimiento Administrativo, artículo 4 ; Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, artículo 10; Reglamento de la Ley del Servicio de la Tesorería de la Federación, artículo 109; Jurisprudencia 2ª./J.249/2007; Cláusulas 2, Objeto de Contrato, 6.5, Incidentes en las aulas MMS, 6.7, Proactividad del Prestador, 12.1, Contenido y Fecha de Emisión de las Facturas, 13.2, Penalidades; Anexo 11, Procedimiento, Plazos y Términos para la Atención y Resolución de Incidentes, de los

Contratos Multianuales de Prestación de Servicios; Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, Objetivo 9 Elevar la calidad educativa; y Programa Sectorial de Educación 2007-2012, Objetivo 1, punto 3.1.

*Fundamento Jurídico de la ASF para Promover Acciones*

Las facultades de la Auditoría Superior de la Federación para promover las acciones que derivaron de la auditoría practicada, encuentran su sustento jurídico en las disposiciones siguientes:

Artículo 79, fracción II, párrafos tercero y quinto; fracción IV, párrafo primero; y párrafo penúltimo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículos 6, 12, fracción IV; 13, fracciones I y II; 15, fracciones XIV, XV y XVI; 32, 39, 49, fracciones I, II, III y IV; 55, 56 y 88, fracciones VIII y XII, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

*Comentarios de la Entidad Fiscalizada*

Es importante señalar que la documentación proporcionada por la(s) entidad(es) fiscalizada(s) para aclarar y/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 determinadas por la Auditoría Superior de la Federación y que les dio a conocer esta entidad fiscalizadora para efectos de la elaboración definitiva del Informe del Resultado.