
Secretaría de Educación Pública**Programa E001 “Enciclomedia”**

Auditoría Financiera y de Cumplimiento: 10-0-11100-02-0923

DS-007

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 2010, considerando la importancia, pertinencia y factibilidad de su realización.

Objetivo

Fiscalizar la gestión financiera para verificar que el presupuesto asignado en el Programa Enciclomedia, se ejerció y registró conforme a los montos aprobados y en cumplimiento a las disposiciones normativas y legales aplicables; así como, constatar que éste contribuyó a mejorar la calidad de la educación básica en el país y que los componentes (software y hardware) de las Aulas Enciclomedia, se encuentran en óptimas condiciones a fin de que puedan ser utilizados en la implementación de nuevos programas.

Alcance

Universo Seleccionado:	4,665,484.5 miles de pesos
Muestra Auditada:	4,635,004.7 miles de pesos
Representatividad de la Muestra:	99.3 %

Se revisaron 4,635,004.7 miles de pesos, que representan el 99.3% del presupuesto total ejercido en el “Programa E001 Enciclomedia” durante el ejercicio de 2010 por un monto de 4,665,484.5 miles de pesos.

Antecedentes

El Programa Enciclomedia se creó con el objeto de mejorar la calidad educativa básica del país, a través de incorporar equipos de computo y un software con los temas y contenidos de los Libros de Texto Gratuitos, componentes que intervendrían en los procesos educativos y de aprendizaje en los alumnos de 5° y 6° grado de primaria, por medio de la interacción de los alumnos con los contenidos pedagógicos incorporados a Enciclomedia y convertirlo en una herramienta de apoyo docente.

Sin embargo, desde 2004 a la fecha Enciclomedia ha presentado irregularidades significativas en su instauración, organización, administración y operación, lo que hace cuestionable si ha contribuido a mejorar la calidad de la educación del país, principalmente por el costo que ha representado para el erario público, sin que la SEP haya garantizado el correcto funcionamiento de las 21,434 Aulas del Sistema Administrado (ASA) y las 125,562

Aulas Modelo Multianual de Servicios (MMS) en su conjunto, y con esto lograr el objetivo del programa.

La evolución de este programa, se ha dado de la forma siguiente:

- Etapa de diseño pedagógico y prueba (2004): 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): se presenta el equipamiento de Aulas ASA y la instalación de la nueva versión 1.2 se concluye.
- Etapa de expansión (2005 – 2007): se presenta el equipamiento de las Aulas MMS el cual sigue funcionando con la versión 1.2.
- Etapa de consolidación (2007 - 2008): se inicia la actualización de la versión 2.0 y Enciclomedia se perfila hacia la Reforma Integral de la Educación Básica (RIEB).
- Etapa de consolidación (2008-2009): 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 (PHDT) en el marco de la Reforma Integral de la Educación Básica.
- Etapa de transformación (2009-2010): se concluye la actualización de la versión 2.0 en Aulas MMS e inicia en las Aulas ASA, 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 implementaron acciones orientadas a su transición hacia el Programa Habilidades Digitales para Todos, por lo que once de los catorce Contratos Multianuales de Prestación de Servicios por la disponibilidad (renta) de 125,562 Aulas MMS cuya vigencia concluía al 31 de diciembre de 2010, a través de la celebración de convenios modificatorios se dio una ampliación a su vigencia hasta el 30 de junio 2011.

Por lo anterior, la fiscalización de este programa tiene como finalidad verificar que su presupuesto otorgado se ejerció y registró en cumplimiento de las disposiciones normativas y legales aplicables; así como, comprobar que la SEP estableció mecanismos de control y evaluación para evidenciar que las Aulas Enciclomedia se encuentran en óptimas condiciones para transitar al PHDT.

Resultados

1. La DGME, dependiente de la Subsecretaría de Educación Básica, responsable del Programa Enciclomedia hasta el 8 de diciembre de 2010, en lo correspondiente a la administración de la operación de los 14 Contratos Multianuales de Prestación de Servicios del Programa Enciclomedia, suscritos por la SEP y los proveedores adjudicados en los años 2005 y 2006 para la disponibilidad (renta) de 125,562 Aulas MMS, así como del Contrato de Prestación de Servicios de la Mesa de Servicios y Control de la SEP (MSC), fecha en que el Secretario del Ramo instruyó a la Oficialía Mayor como responsable del proceso de administración de los servicios de terceros, consistente en supervisar la calidad de los

servicios de tecnologías de la información y comunicación que soportan el referido programa, así como efectuar evaluaciones técnicas y operativas de las obligaciones establecidas en los contratos mencionados, y a la SEB mantener el liderazgo y control del Programa Enciclomedia en lo que se refiere al cumplimiento de sus contenidos académicos, así como para solventar las observaciones en proceso realizadas por los órganos fiscalizadores correspondientes.

Al respecto, la Oficialía Mayor mediante el oficio OM-918-2010 instruyó a la Dirección General de Tecnología de la Información la responsabilidad de dar cumplimiento a las obligaciones conferidas por el Secretario del Ramo, correspondientes al Programa Enciclomedia.

Cabe mencionar que en su inicio dicho programa fue operado por la DGTEC hasta marzo de 2007; que por instrucciones de la entonces Titular del Ramo, encomienda su operación a la DGME, la cual incluía la administración de los contratos antes citados, los cuales tenían vigencia hasta el 31 de diciembre de 2010, y como resultado de su transferencia nuevamente a la DGTEC a pocos días de su vencimiento, se prorrogó su vigencia hasta el 31 de diciembre de 2011.

2. El Programa Enciclomedia no contó con una estructura orgánico-funcional que le permitiera a la SEP efectuar su administración, control, operación, supervisión y seguimiento de forma eficiente, eficaz y económica, garantizando el logro de sus objetivos y metas; así como evaluar de forma continua la contribución del programa en la educación básica del país.

Tampoco se emitió el manual de procedimientos que estableciera las funciones y atribuciones que delimitaran las actividades administrativas y tecnológicas a realizar por el personal actuante en la operación del programa, principalmente de la DGME y de la Coordinación Nacional del Programa Enciclomedia.

Por lo anterior, y por la ausencia de mecanismos de control, supervisión y evaluación del programa, éste presentó deficiencias que limitaron su correcto funcionamiento, operación y utilización como una herramienta tecnológica de apoyo docente, lo que le impidió cumplir con eficiencia, eficacia y economía su objetivo.

Véase acción(es): 10-0-11100-02-0923-01-001

3. En el ejercicio 2010, el Programa E001 Enciclomedia contó con un presupuesto original de 4,768,669.1 miles de pesos, presentó ampliaciones y reducciones por 14,858.2 y 118,032.0 miles de pesos, respectivamente, y economías por 10.8 miles de pesos, lo que da un presupuesto total ejercido de 4,665,484.5 miles de pesos, el cual se aplicó en las partidas de gasto siguientes:

PRESUPUESTO EJERCIDO EN 2010 POR PARTIDA

PARTIDA	CONCEPTO	IMPORTE (MILES DE PESOS)	%
1201	Honorarios	6,599.8	0.1
3304	Otras asesorías para la operación de programas	13,920.0	0.4
3306	Servicios de informática	9,372.5	0.2
3414	Subcontratación de servicios con terceros	4,635,004.7	99.3
3804	Congresos y convenciones	587.5	0.0
TOTAL		4,665,484.5	100.0

FUENTE: Estado del Ejercicio del Presupuesto 2010, proporcionado por la Dirección General de Administración Presupuestal y Recursos Financieros.

Del presupuesto ejercido en el Programa E001 Enciclomedia se destinó el 99.3% a la partida 3414 "Subcontratación de servicios con terceros", por 4,635,004.7 miles de pesos, para cubrir los servicios siguientes:

PAGOS EFECTUADOS CON CARGO A LA PARTIDA 3414 "SUBCONTRATACIÓN DE SERVICIOS CON TERCEROS"
(Miles de Pesos)

CONCEPTO DE PAGO	SERVICIOS DEVENGADOS EN 2009	SERVICIOS DEVENGAD OS 2010	TOTAL
DISPONIBILIDAD DE EQUIPOS EN AULAS ENCICLOMEDIA MMS	298,981.6	4,262,849.8	4,561,831.4
PENALIZACIONES APLICADAS A LOS PRESTADORES DE SERVICIOS POR NO DISPONIBILIDAD DE AULAS MMS, REINTEGRADAS A LA TESORERIA DE LA FEDERACIÓN	2,273.0	8,716.9	10,989.9
PAGO POR CAMBIO DE TASA DEL IMPUESTO AL VALOR AGREGADO (1%)		5,509.0	5,509.0
SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE AULAS MMS		6,572.6	6,572.6
SERVICIO DE VERIFICACIÓN DE AULAS ASA		387.4	387.4
TOPTTEL SERVICIOS DE ATENCION, SOPORTE TECNICO Y SEGUIMIENTO (MMS)		45,806.1	45,806.1
TOPTTEL SERVICIOS DE ATENCION, SOPORTE TECNICO Y SEGUIMIENTO (ASA)		3,908.3	3,908.3
TOTAL	301,254.6	4,333,750.1	4,635,004.7

FUENTE: Cuentas por Liquidar Certificadas proporcionadas por la DGME.

4. Durante el ejercicio 2010, la Dirección General de Materiales Educativos destinó recursos por 4,561,831.4 miles de pesos, para cubrir los pagos por los servicios de Disponibilidad (renta) de Equipos en 125,562 Aulas Enciclomedia MMS, de conformidad con los catorce Contratos Multianuales de Prestación de Servicios celebrados con los seis proveedores adjudicados, y a los reportes de facturación que emite la Mesa de Servicio y Control de Calidad (MSC) contratada por la SEP para el monitoreo y seguimiento de los incidentes de cada una de las aulas que reportan los docentes. Sin embargo, este mecanismo depende de la iniciativa del docente o autoridad educativa para informar a la MSC vía telefonía de los incidentes que se presenten en los equipos, por lo que no permite a la SEP verificar que la totalidad de las aulas contratadas están disponibles y operando los 365 días del año, y que los pagos efectuados por disponibilidad corresponden a las aulas que efectivamente se encuentran en funcionamiento óptimo para ser utilizadas por los docentes en el desarrollo de sus clases.

Asimismo, con la revisión a los reportes que emite la MSC por el concepto de “Aulas no Disponible”, se comprobó que del total de las Aulas contratadas, entre el 2.8% y el 29.7% de estas no estuvieron disponibles, en plazos que van desde 1 hasta 120 días, como se muestra a continuación:

RELACIÓN DE AULAS NO DISPONIBLES EN 2010 POR PROVEEDOR

Proveedor	Aulas Contratadas		Aulas No Disponibles	
		%		%
MAINBIT	17,486	13.9	482	2.8
TED	31,264	24.9	1,474	4.7
58.PE.2005-2010; 64.PE.2005-2010; 65.PE.2005-2010	27,466	21.9	2,426	8.8
ASISA	15,971	12.7	1,518	9.5
THEOS	23,496	18.7	2,999	12.8
CEPRA	9,879	7.9	2,935	29.7
TOTAL	125,562	100.0	11,834	

FUENTE: Reporte de Aulas No Disponibles en 2010 por proveedor, emitido por la MSC.

Lo anterior origina que 355,020 alumnos de 5° y 6° de primaria no contaron con 11,834 aulas disponibles para ser utilizadas con la herramienta del Programa Enciclomedia para el desarrollo de sus clases, considerando que cada aula en promedio atiende a 30 alumnos, lo que va en detrimento del cumplimiento de los objetivos y metas del programa.

Cabe mencionar que los contratos multianuales no obligan a los proveedores a mantener un nivel mínimo permitido de operación y disponibilidad de los bienes y servicios contratados, con la finalidad de que el Programa Enciclomedia cuente con el mayor número de aulas para ser utilizadas en beneficio de la calidad educativa de los alumnos de 5° y 6° de primaria.

Véase acción(es): 10-0-11100-02-0923-01-002
 10-0-11100-02-0923-01-003

5. Durante el ejercicio 2010, la Mesa de Servicio y Control de Calidad (MSC) registró 238,260 tickets por incidentes presentados en Aulas MMS por fallas en software y hardware, con estatus de *abierto* (no atendido), *resuelto* (atendido, sin confirmación de la escuela), y *cerrado* (atendido), como se muestra a continuación:

**INCIDENTES POR FALLA EN SOFTWARE Y HARDWARE
 DURANTE LOS EJERCICIOS 2009 y 2010
 (Tickets)**

Año	Abierto	Resuelto	Cerrado		Total Tickets
			En tiempo y forma	De forma Extemporánea	
2010	258	3	227,236	10,763	238,260
2009	0	0	0	2,372	2,372

FUENTE: Reporte de Tickets por Incidentes emitidos por la MSC.

De los cuales, al 31 de diciembre de 2010, se encuentran 258 tickets con estatus de *abierto* (no atendido), 3 con estatus de *resuelto* (atendido, sin confirmación de la escuela), de los cuales no se puede determinar la penalización correspondiente hasta el momento en que éstos sean *cerrados* (atendidos); además, existen 227,236 tickets con estatus de *cerrado* (atendidos en tiempo y forma), ya que los proveedores repararon los incidentes dentro del

plazo permitido, y 10,763 con estatus de *cerrado* (se atendieron por los proveedores fuera de los plazos establecidos), por lo que la DGME aplicó la penalización correspondiente por 8,716.9 miles de pesos, por concepto de "Día de Aula MMS no Disponible", ya que los proveedores excedieron el plazo máximo permitido para la atención de los incidentes, que es de 48 horas por aula en zona urbana y de 72 horas en zona rural, tal y como se detalla en los Contratos Multianuales de Prestación de Servicios. En enero de 2010, la dependencia descontó 2,273.0 miles de pesos, correspondientes a las penalizaciones de 2,372 tickets con estatus de *cerrado*, los cuales se atendieron extemporáneamente en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2009.

Cabe mencionar que el no atender en tiempo y forma los incidentes de las Aulas MMS por parte de los proveedores, va en detrimento del logro de los objetivos del programa.

Por ejemplo, en 2010 se atendieron en forma extemporánea 10,763 tickets, los cuales corresponden a 7,850 aulas, que representan 70,844 días de Aulas no Disponibles, como se muestra a continuación:

AULAS MMS PENALIZADAS POR INCIDENTES POR FALLAS EN HARDWARE Y SOFTWARE EN 2010

PROVEEDOR	Tickets	Aulas no Disponibles	Total de Días de Aulas no Disponibles
ASISA	1,977	1,355	20,259
CEPRA	4,133	2,815	28,164
58.PE.2005-2010; 64.PE.2005-2010; 65.PE.2005-2010	800	626	3,486
MAINBIT	73	64	685
TED	267	234	2,050
THEOS	3,513	2,756	16,200
TOTAL	10,763	7,850	70,844

FUENTE: Base de Datos del historial de penalizaciones del ejercicio 2010 proporcionada por la DGME.

Véase acción(es): 10-0-11100-02-0923-01-004

6. En relación con los reportes de incidentes canalizados en la MSC en los ejercicios 2009 y 2010 por el concepto de Daños y Robos a los Equipos de las Aulas MMS Enciclomedia, se determinó que al 31 de diciembre de 2010, se generaron 5,742 tickets que presentan el estatus de *abierto*, *resuelto* y *cerrado*, como se muestra a continuación:

INCIDENTES POR DAÑOS Y ROBOS GENERADOS DURANTE LOS EJERCICIOS 2009 y 2010 (Tickets)

Año	Abierto	Resuelto	Cerrado		Total Tickets
			En tiempo y forma	En forma extemporánea	
2009	184	0	0	34	218
2010	2,515	53	2,314	642	5,524
				Total	5,742

FUENTE: Reporte de Tickets por Incidentes por Daños y Robos emitidos por la MSC.

Como resultado del análisis de los incidentes generados durante los ejercicios 2009 y 2010, se determinó lo siguiente:

- a) Por los 218 tickets generados en 2009, existen 184 tickets con estatus de *abierto* (no atendido), los cuales al 31 de diciembre de 2010 presentan un rezago en su atención por los proveedores de servicios por periodos que van de 383 hasta 723 días, por los cuales no se puede determinar la penalización correspondiente hasta el momento en que los tickets tengan el estatus de *cerrado* (atendido).

Asimismo, se observó que 34 tickets con estatus de *cerrado* (se repuso el equipo a la escuela y cuenta con el Acta de instalación) se atendieron en 2010; sin embargo, la SEP no acreditó la aplicación de las penalizaciones, por un monto aproximado de 1,719.7 miles de pesos, ya que los proveedores atendieron el incidente en periodos que van de 102 hasta 630 días, por lo que excedieron el plazo máximo permitido, que es de 48 horas por aula en zona urbana y 72 de horas en zona rural.

- b) En relación con el ejercicio 2010, se suscitaron robos de Aulas MMS que generaron 5,524 tickets, de los cuales 2,515 tickets se encuentran con estatus de *abierto* (no atendido), por lo que al 31 de diciembre de 2010 presentan un rezago de 1 hasta 359 días sin ser atendidos; 53 tickets se encuentran con estatus de *resuelto*, de los cuales las Aulas MMS fueron repuestas por el prestador de servicios, pero la MSC no cuenta con el Acta de Instalación correspondiente; presentan un rezago de 1 a 358 días. Cabe mencionar que no se puede determinar la penalización correspondiente hasta el momento en que los tickets tengan el estatus de *cerrado* (atendido).

Por lo que respecta a los 2,314 tickets con estatus de *cerrado* (se repuso el equipo a la escuela y cuenta con el Acta de instalación), fueron atendidos en tiempo y forma.

Por último, los 642 tickets con estatus de *cerrado* (se repuso el equipo a la escuela y cuenta con el Acta de instalación) fueron atendidos por los proveedores en forma extemporánea, en plazos que van de 1 a 120 días, de los cuales la DGME no demostró la aplicación de las penalizaciones por un importe de 4,577.9 miles de pesos.

Véase acción(es): 10-0-11100-02-0923-03-001

7. El impacto en 2010, por presentarse 10,763 tickets por incidentes por fallas tanto en software y hardware, como 642 por daños y robos correspondientes a 7,850 y 620 Aulas MMS respectivamente, que fueron atendidos en forma extemporánea por los proveedores, como se muestra a continuación:

AULAS NO DISPONIBLES EN 2010

Proveedor	Incidentes por fallas en Software y Hardware		Incidentes por Daños y Robos		Total de Aulas MMS no disponibles	Promedio de alumnos por aula	Total de alumnos sin aula MMS
	Tickets	Aulas MMS no disponibles	Tickets	Aulas MMS no disponibles			
ASISA	1,977	1,355	60	59	1,414	30	42,420
CEPRA	4,133	2,815	45	45	2,860	30	85,800
58.PE.2005-2010; 64.PE.2005-2010; 65.PE.2005-2010	800	626	84	78	704	30	21,120
MAINBIT	73	64	180	171	235	30	7,050
TED	267	234	170	165	399	30	11,970
THEOS	3,513	2,756	103	102	2,858	30	85,740
Total	10,763	7,850	642	620	8,470		254,100

FUENTE: Base de Datos del historial de penalizaciones e incidentes por Daños y Robos del ejercicio 2010.

Lo anterior ocasionó que en 2010, 254,100 alumnos de 5° y 6° año de primaria no contaran con la herramienta del Programa Enciclomedia en periodos que van de 1 a 120 días para el desarrollo de sus clases, lo que repercute negativamente en los objetivos del programa.

Asimismo, la SEP no ejerció la facultad que le confieren los Contratos Multianuales de Prestación de Servicios, en su cláusula 6.17 Penalidades, inciso b, de llevar a cabo directamente, o de solicitar a un tercero para que realice, a costa del prestador del servicio, los actos que se requieran o resulten necesarios para que las Aulas MMS estén disponibles, en el entendido de que los gastos en que se incurra por este motivo deberán ser reembolsados por el prestador a la SEP sin perjuicio del derecho de cobrar las penalidades que resulten aplicables.

Cabe mencionar que en diciembre de 2011 concluyen los 14 Contratos Multianuales de Prestación de Servicios, por medio de los cuales se contrataron las 125,562 Aulas MMS del Programa Enciclomedia; con dicha terminación se inicia el proceso de transición al Programa Habilidades Digitales para Todos, razón por la cual la SEP deberá establecer las acciones y mecanismos necesarios para que dicho programa no incurra en las irregularidades que presentó Enciclomedia.

Véase acción(es): 10-0-11100-02-0923-01-005

8. De acuerdo con los Contratos Multianuales de Prestación de Servicios en la Cláusula 6.2 "Consumibles" se establece que los prestadores se obligan a entregar en cada una de las Aulas MMS, los consumibles que se relacionan en el Anexo 8, que consisten en: toner para cubrir 12,000 hojas; dos juegos de baterías para las plumillas del pizarrón, y dos cajas de cuatro marcadores para pizarrón blanco.

Al respecto, el ente auditado no acreditó la entrega de los consumibles en comento, o en su caso haber aplicado el descuento por un importe estimado de 702,468.4 miles de pesos. El cual se determinó en base a la cláusula 13.2 "Penalidades", de los Contratos Multianuales de Prestación de Servicios.

Producto del análisis de la información proporcionada después de la reunión de prefronta y confronta, la SEP comprobó la entrega parcial de consumibles por parte de los proveedores MAINBIT, S.A. de C.V., y Ted Tecnología Editorial, S.A. de C.V., por lo que quedaron pendientes de aclarar o resarcir 558,439.5 miles de pesos. Cabe mencionar que el importe pendiente se determinó en base al costo de mercado actual (noviembre 2011), ya que el ente fiscalizado aclaró que el monto a resarcir es en función a la cláusula 16.5 “Cumplimiento Forzoso: Saneamiento con cargo al Prestador”, la cual señala que la SEP tendrá en todo momento, la facultad de realizar directamente, o de solicitar a un tercero para que realice, a costa del prestador, los actos que se requieran o resulten necesarios para subsanar el incumplimiento de que se trate, en el entendido de que todos los gastos en que incurra la Secretaría por este motivo, incluyendo los costos de los materiales que deban adquirirse deberán ser reembolsados por el prestador a la SEP, y no de la cláusula 13.2 “Penalizaciones”; por lo que los prestadores de servicios deberán aclarar o resarcir los importes que se señalan a continuación:

Proveedor	Total de Aulas MMS Instaladas	Total de Aulas que no entregaron consumibles en el Ciclo Escolar:					Importe equivalente al costo de los bienes no entregados (miles de pesos)
		2006-2007	2007-2008	2008-2009	2009-2010	2010-2011	
ASISA	15,971	15,971	15,971	0	1,613	15,971	167,559.0
CEPRA	9,879	9,879	9,879	0	9,879	0	39,865.0
58.PE.2005-2010; 64.PE.2005-2010; 65.PE.2005-2010	27,466	21,997	15,479	0	0	16,777	108,149.6
MAINBIT	17,486	8,839	0	17,486	0	17,486	57,836.7
TED	31,264	12,126	0	0	0	31,264	58,197.4
THEOS	23,496	15,497	23,496	0	0	23,496	126,831.8
TOTAL	125,562	84,309	64,825	17,486	11,492	104,994	558,439.5

FUENTE: Contratos Multianuales de Prestación de Servicios y actas de entrega de consumibles.

Véase acción(es): 10-0-11100-02-0923-01-006
10-0-11100-02-0923-03-002

9. En 2010 la SEP efectuó pagos por 49,714.4 miles de pesos, al proveedor TOPTTEL, S. de R.L. de C.V., correspondientes al monitoreo de 125,562 Aulas MMS por 45,806.1 miles de pesos, y de 21,434 Aulas ASA por 3,908.3 miles de pesos, distribuidas en las 32 entidades federativas, el cual consiste en los Servicios de Atención, Soporte Técnico y Seguimiento a través de la Mesa de Servicios y Control de Calidad (MSC).

La MSC tiene como fin reportar en cualquier momento los incidentes, avances, problemática, soluciones otorgadas y en general, monitorear la prestación de los servicios, la resolución de incidentes y demás servicios y operaciones de cada uno de los proveedores de los 14 Contratos Multianuales de Prestación de Servicios para la disponibilidad (renta) de 125,562 Aulas MMS, la cual se constituye como juez de la adecuada operación de los

servicios materia de los 14 contratos y proporciona a la SEP la información necesaria para proceder al pago y a la aplicación de las penalizaciones.

Sin embargo, la MSC únicamente da seguimiento a los incidentes que le son reportados por los docentes y autoridades educativas vía telefónica. Dicho servicio no permite a la SEP conocer si todas las Aulas MMS y ASA que sufren algún incidente fueron reportadas a la MSC; además, desconoce en tiempo real el estado físico-funcional de cada una de las Aulas MMS y ASA instaladas en los planteles educativos de las 32 entidades federativas, por lo que existe el riesgo de que se realicen pagos a los prestadores de servicios por Aulas MMS que no se encuentran disponibles y operando, para ser utilizadas por los alumnos y docentes 5° y 6° año de primaria para el desarrollo de sus clases, lo que hace vulnerable el logro de los objetivos del programa.

Véase acción(es): 10-0-11100-02-0923-01-007

10. En 2010, la DGME y la empresa TOPTTEL S. de R.L. de C.V., celebraron un Convenio Modificatorio al Contrato de Prestación de Servicios, formalizado desde 2006 para proporcionar el monitoreo a través de la MSC de las Aulas Enciclomedia en las 32 entidades federativas. El Convenio Modificatorio tuvo como finalidad, modificar y adicionar a la Cláusula 9.1 “Servicio de Verificación de Aulas ASA” y 10.1 “Servicio de Verificación de Aula MMS”, el inciso 1 BIS, con objeto de que el prestador de servicios realizara visitas hasta 265 Aulas ASA y 4,735 Aulas MMS. Cabe mencionar que el convenio no describe en qué consistió el “servicio de verificación”. Además, las aulas objeto de verificación fueron seleccionadas al libre albedrío del prestador de servicios.

Al respecto, la DGME señaló que la SEP consideró necesario modificar el Contrato de Prestación de Servicio, con objeto de verificar la situación que guardan las aulas ASA y MMS, las cuales serían sujetas de donación a las entidades federativas y el Distrito Federal, al término de la vigencia de los 14 Contratos Multianuales de Prestación de Servicios. Asimismo, indicó que el número de aulas por verificar se determinó de acuerdo con las necesidades y análisis que la SEP consideró en el ejercicio 2006, para la realización del mismo servicio.

La DGME pagó 6,572.6 miles de pesos al proveedor TOPTTEL S. de R.L. de C.V., por la verificación de las Aulas MMS, y 387.4 miles de pesos por las Aulas ASA; sin embargo, la DGME no proporcionó la evidencia documental que acredite en qué consistió dicho servicio, si éste se realizó en tiempo y forma, y que el número de aulas verificadas le permitió proyectar y determinar el funcionamiento y operación en relación con las 125,562 Aulas MMS y 21,434 Aulas ASA instaladas. Tampoco acreditó que era necesario realizar de dicho servicio para donar las aulas a las entidades federativas, ni cuáles fueron las acciones realizadas como resultado de las verificaciones de Aulas ASA y MMS, ya que estas aulas serán incorporadas en el Programa Habilidades Digitales para Todos.

Véase acción(es): 10-0-11100-02-0923-03-003

11. De acuerdo con los reportes que emite la Mesa de Servicios y Control de Calidad, durante el ejercicio 2010, se levantaron 470 tickets por incidentes en las Aulas ASA, de los cuales 457 tickets se encuentran con estatus de “abierto” al 31 de diciembre de 2010, lo que

significa que han transcurrido de 12 hasta 360 días, sin que se les haya dado atención alguna.

Asimismo, se observó que existen 4,150 tickets con estatus de “abiertos” al 31 de diciembre de 2010, registrados en la Mesa de Servicios y Control de Calidad desde 2006 a 2009, por lo que llevan de 380 hasta 1,767 días sin ser atendidos.

El rezago en la atención que presentan los incidentes de las Aulas ASA, las cuales son propiedad de la SEP, obedece a que el mantenimiento necesario para el correcto funcionamiento de dichas aulas es responsabilidad de las entidades federativas; sin embargo, éstas proporcionan la atención de los incidentes en la medida en que se lo permite su presupuesto, lo que originó que de las 21,434 Aulas ASA el 15.6% de éstas no se encuentren disponibles y operando para ser utilizadas por 100,590 alumnos de 5° y 6° año de primaria.

Cabe mencionar que las Aulas ASA serán donadas a las entidades federativas para su incorporación al Programa Habilidades Digitales para Todos; sin embargo, debido a la falta de mantenimiento de estos equipos la SEP debe conocer el estado físico-funcional actual, que le permita determinar la conveniencia de repararlos e incorporarlos al Programa Habilidades Digitales para Todos.

Véase acción(es): 10-0-11100-02-0923-01-008
 10-0-11100-02-0923-01-009

12. En el ejercicio 2010, se observó que se reportaron ante la Mesa de Servicios y Control de Calidad 23 tickets correspondientes a los siniestros por Daños y Robos de Aulas ASA propiedad de la SEP instaladas en las entidades federativas, de los cuales al 31 de diciembre de 2010 se encuentran en estatus de “abierto”, lo que significa que han transcurrido de 7 hasta 353 días, sin que se les haya dado atención alguna. Asimismo, se identificaron 269 tickets que fueron reportados desde 2006 al 2009, por lo que llevan de 395 hasta 1,773 días sin ser atendidos.

Lo anterior originó que 8,700 alumnos de 5° y 6° año de primaria no contaran con la herramienta del Programa Enciclomedia para el desarrollo de sus clases.

Al respecto, en 2010 la DGME difundió a las entidades el procedimiento que deberían realizar en el caso de daño o robo en las Aulas ASA; sin embargo, dicha acción no garantizó que las autoridades educativas reportaran inmediatamente los siniestros a la compañía aseguradora de la SEP, para que ésta a su vez indemnice el costo de los bienes dañados o robados de acuerdo con la póliza de seguro contratada. Cabe mencionar que dicha indemnización es reintegrada a la Tesorería de la Federación; sin embargo, para el ejercicio 2011 la Dirección General de Recursos Materiales y Servicios de la SEP, realizó las gestiones necesarias a fin de que el monto indemnizado sea utilizado para reponer aquellos bienes que son indispensables para el logro de los objetivos de los programas federales.

Véase acción(es): 10-0-11100-02-0923-01-010

13. En relación con la donación a las entidades federativas de las 21,434 Aulas ASA que son propiedad de la Secretaría de Educación Pública y las 125,562 Aulas MMS, que se

encuentran arrendadas a través de 14 Contratos Multianuales de Prestación de Servicios, de los cuales 11 tenían vigencia al 31 de diciembre de 2010 y 3 al 30 de junio de 2011, la DGME informó que no se realizó en el ejercicio 2010, ya que se presentaron las situaciones siguientes:

- Las Aulas ASA no pueden ser donadas, mientras estén vigentes los Convenios de Coordinación entre la SEP y los gobiernos de las entidades federativas para la operación del Programa Enciclomedia, situación que se presentó hasta el 31 de diciembre de 2010.
- En relación con las Aulas MMS no pueden ser donadas, mientras no concluya la vigencia de los 14 Contratos Multianuales de Prestación de Servicios, la cual fue prorrogada hasta el 31 de diciembre de 2011.

Cabe mencionar que aun cuando las Aulas Enciclomedia sean donadas a las entidades federativas, dichas aulas transitarán al Programa Habilidades Digitales para Todos, por lo que la SEP deberá realizar las acciones que garanticen que los bienes de las Aulas ASA y MMS que serán donados se encuentran en condiciones óptimas de funcionamiento para ser utilizados en los fines educativos previstos.

Véase acción(es): 10-0-11100-02-0923-01-011

14. En el Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el ejercicio fiscal 2010, se estableció en el Artículo Décimo Primero Transitorio que los Lineamientos del Programa Enciclomedia deberían considerar lo siguiente:

- I. Propiciar que el Programa transite paulatinamente, a las Entidades Federativas; conforme al vencimiento de los contratos respectivos.
- II. Los recursos del Programa deberán ser ejercidos con eficiencia, eficacia, economía, honradez y transparencia.
- III. El diseño y desarrollo de indicadores para medir el desempeño académico del Programa y su impacto en los procesos de enseñanza-aprendizaje.
- IV. La implementación y funcionamiento del Programa en comunidades marginadas.
- V. La incorporación de recursos didácticos y tecnológicos, así como herramientas de conectividad.
- VI. La promoción de mecanismos que posibiliten a los docentes el desarrollo de su creatividad e iniciativa en el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC'S), y en el diseño de estrategias de enseñanza que optimicen el manejo de los contenidos educativos incorporando estas herramientas.
- VII. Promover acuerdos con las instituciones formadoras de docentes e instituciones educativas, para desarrollar programas de capacitación docente en el uso de las tecnologías.

VIII. Se procurará que el programa sea implementado y utilizado en las escuelas normales públicas y privadas del país.

IX. Garantizar la rectoría de la Autoridad Educativa Federal en materia de derechos de autor, en lo referente a los productos o subproductos del programa.

Al respecto, la DGME informó que las acciones para atender lo establecido en el PEF 2010, fueron las siguientes:

FRACC.	ACCIÓN REALIZADA
I	Elaboró el procedimiento para la transmisión de las Aulas MMS por parte de los prestadores de servicios a la SEP Título Gratuito, al vencimiento de los 14 Contratos Multianuales de Prestación de Servicios.
II	Los recursos de 2010 se destinaron al Programa Enciclomedia.
III	No realizaron estudios que indicaran el grado de aprovechamiento en la educación.
IV	Desde del inicio del programa se consideró dentro del cronograma de instalación a las comunidades rurales y marginadas.
V	El programa no contempla el servicio de conectividad, sin embargo, derivado de su inclusión al Programa Habilidades Digitales se tendrán los elementos necesarios para la oportuna aplicación de los materiales didácticos.
VI	El programa es un elemento que posibilita la creatividad de los docentes y alumnos, y el software no limita su iniciativa y creatividad.
VII	Sin acciones.
VIII	Sin acciones.
IX	Desde el inicio del programa se estipulo que los derechos en cuanto a los contenidos del programa fuera única y exclusivamente de la SEP.

FUENTE: Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio 2010 y documentación proporcionada por la DGME.

Al respecto, la SEP no garantizó que los recursos destinados para el programa sean ejercidos con eficiencia, eficacia y economía, ya que el 99.3% de su presupuesto es destinado para cubrir los servicios por disponibilidad (renta) y monitoreo de las Aulas MMS; sin embargo, sus mecanismos de control y supervisión no garantizan que los pagos efectuados a los prestadores corresponden a las aulas que efectivamente se encuentran funcionando; asimismo, desde el inicio del programa y a la fecha del cierre de la auditoría (noviembre 2011) no se establecieron los indicadores que permitieran medir su impacto en los procesos educativos y de aprendizaje de los alumnos de 5° y 6° grado de primaria, aunado a la falta de capacitación de los docentes en el uso de Enciclomedia, lo que ha limitado que sea utilizada como herramienta de apoyo docente en el desarrollo de sus clases, por lo que no ha demostrado su contribución en la mejora de la calidad de la educación básica del país.

Véase acción(es): 10-0-11100-02-0923-01-012
 10-0-11100-02-0923-01-013

15. En las verificaciones físicas realizadas a 72 Aulas ASA y 114 Aulas MMS, en los estados de Jalisco, Campeche, Estado de México, Tabasco y Yucatán, se observó lo siguiente:

- Desconocimiento de los docentes y autoridades educativas del procedimiento a realizar para reportar los incidentes que presentan las Aulas Enciclomedia a la Mesa de Servicio y Control de Calidad, lo que origina que los incidentes sean reportados directamente a los proveedores o no sean reportados a la SEP, a la autoridad estatal o a la MSC; esto ocasiona que la SEP desconozca si los proveedores atendieron en tiempo y forma los incidentes o si las aulas están disponibles para su operación.
- La falta de capacitación a los docentes en el uso de tecnologías de información y comunicación origina que los equipos del Programa Enciclomedia no sean utilizados como herramienta de apoyo en el desarrollo de las clases que se imparten a los alumnos de 5° y 6° grado de primaria.
- Los docentes y autoridades educativas desconocen que los proveedores tienen la obligación de entregar en cada inicio del ciclo escolar, los consumibles necesarios (toner, marcadores y pilas recargables) para la correcta operación de las Aulas MMS; asimismo, desconocen las condiciones y términos en que el proveedor debe dar el mantenimiento a dichas Aulas, lo que hace que las aulas no se encuentren disponibles y operando para fines del programa.
- Las Aulas ASA presentan un deterioro significativo tanto software como en el hardware, lo que impiden que sean utilizadas por los docentes, aunado a que las fallas que presentan no son reportadas a la MSC para que ésta las haga del conocimiento de la SEP para su atención.

Lo anterior evidencia que el Programa Enciclomedia presenta deficiencias operativas que impiden su correcta operación en los procesos de enseñanza aprendizaje, en detrimento del logro de los objetivos del programa.

Véase acción(es): 10-0-11100-02-0923-01-014

16. Desde el inicio del Programa Enciclomedia no se diseñaron los mecanismos e indicadores que le permitieran a la SEP evaluar el grado de efectividad y contribución en mejorar la calidad de la educación que se imparte a los alumnos de 5° y 6° año de primaria.

Asimismo, en la Cuenta Pública 2010, en el apartado “Análisis del Cumplimiento de los Indicadores para Resultados”, se observó que para el Programa Enciclomedia existen dos indicadores correspondientes a medir el número de alumnos con acceso a Enciclomedia y el número de Aulas disponibles para el uso del programa, a partir de los reportes que emitió la Mesa de Servicio y Control de Calidad (MSC) contratada por la SEP para el monitoreo de las Aulas; sin embargo, éstos no reflejan el efecto del programa en la educación.

Al respecto, la DGME señaló que a lo largo de su operación, Enciclomedia ha logrado evolucionar como recurso tecnológico que permite elevar la calidad de la educación y contribuye a que los estudiantes mejoren su nivel de logro educativo, lo que ha permitido disminuir paulatinamente la brecha y el analfabetismo digital.

Sin embargo, durante el quinquenio de operación del programa, no se ha hecho visible su contribución a la mejora de la calidad de la educación básica del país, por lo que la opinión pública ha cuestionado el ejercicio de los recursos invertidos en el programa sin obtener los

beneficios sociales establecidos, ya que a través de la Prueba Enlace, la cual valora el rendimiento académico de los alumnos en las asignaturas de español y matemáticas, principalmente, se observó que el 69.7% y 64.62% de los alumnos de 5° y 6° año de primaria, respectivamente, presentan un rendimiento académico “Insuficiente” o “Elemental”, porcentajes que no difieren de los resultados obtenidos en los alumnos de 3° y 4° año de primaria, que no cuentan con la herramienta Enciclomedia.

Por lo tanto, la SEP debe establecer los mecanismos de evaluación y los indicadores que le permitan demostrar que la incorporación de las tecnologías de la información y comunicación en el Sistema Educativo a través del Programa Habilidades Digitales para Todos, sucesor del Programa Enciclomedia, contribuye a mejorar la calidad de la educación básica, mediante el desarrollo de estrategias integrales pedagógicas, tecnológicas y administrativas que garanticen el uso eficiente, eficaz y económico de los recursos financieros y materiales, que permita la usabilidad de la infraestructura tecnológica en los procesos de enseñanza-aprendizaje, a efecto de hacer viable la operación y el logro de sus objetivos.

Véase acción(es): 10-0-11100-02-0923-01-015

17. En 2010, si bien la DGME implementó mecanismos de control, monitoreo y seguimiento a la operación de las 146,996 Aulas del Programa Enciclomedia instaladas en las 32 entidades federativas, éstos no fueron suficientes para garantizar que el programa contribuye de forma significativa en mejorar la calidad de la educación básica a nivel nacional.

Lo anterior es consecuencia de las deficiencias e irregularidades presentadas en sus aspectos administrativos, operativos, pedagógicos y tecnológicos siguientes:

- No se dotó a la unidad responsable del programa de una estructura orgánica con las atribuciones y funciones que permitieran administrar, controlar, supervisar y dar seguimiento de manera integral al funcionamiento del programa.
- La Mesa de Servicio y Control de Calidad que realiza el monitoreo de los bienes y servicios contratados para dotar de la infraestructura necesaria para la operación del programa, no garantizó que la SEP identificara y diera el seguimiento puntual para verificar que los servicios contratados garantizaron que el total de las Aulas MMS se encontraran en condiciones óptimas para ser utilizados por los docentes y alumnos de los 5º y 6º año de primaria, como una herramienta de apoyo que contribuyera a mejorar la calidad de la educación básica del país.
- Los proveedores del servicio de disponibilidad (renta) de 125,562 Aulas MMS no entregaron en tiempo y forma los consumibles necesarios para su correcta operación.
- El monitoreo de las Aulas a través de la MSC únicamente incluye aquellas que son reportadas por los docentes, lo que no garantiza conocer el estado físico-funcional en tiempo real del total de las aulas contratadas y que los pagos realizados por la SEP por concepto de disponibilidad de las aulas corresponden a las que efectivamente se encontraban en condiciones óptimas de funcionamiento.

- Retraso significativo en la atención de incidentes y reposición de aulas dañadas o robadas, por parte de los prestadores de servicios y la SEP.
- Falta de capacitación de los docentes para utilizar e incorporar las herramientas del programa en el desarrollo de sus clases.
- Falta de procesos de evaluación para medir el desempeño del programa y el logro de sus objetivos y metas.

Debido a que el Programa Enciclomedia transitará al Programa Habilidades Digitales para Todos, es necesario que la SEP implemente los mecanismos de control, supervisión, seguimiento y evaluación que garanticen el logro de los objetivos del programa y su evidente contribución a elevar la calidad educativa a través de la incorporación y la utilización de las tecnologías de la información y comunicación en el Sistema Educativo Mexicano para apoyar el aprendizaje y desarrollo de competencias de los alumnos de educación básica.

Véase acción(es): 10-0-11100-02-0923-01-016

Acciones

Recomendaciones

10-0-11100-02-0923-01-001.- Para que la Secretaría de Educación Pública implemente las acciones que garanticen dotar de una estructura orgánico-funcional, así como de los manuales de procedimientos que establezcan las funciones y atribuciones que delimiten las actividades administrativas, pedagógicas y tecnológicas a realizar por el personal actuante en la operación del Programa Habilidades Digitales para Todos sucesor del Programa Enciclomedia, así como establecer los mecanismos para su control, supervisión y evaluación, que garanticen cumplir con eficiencia, eficacia y economía su objetivo. [Resultado 2]

10-0-11100-02-0923-01-002.- Para que la Secretaría de Educación Pública implemente los mecanismos de control y de supervisión que le permitan verificar de forma directa y en tiempo real que los bienes y servicios contratados para la operación del Programa Habilidades Digitales para Todos sucesor del Programa Enciclomedia sean suministrados en tiempo y forma, y que se encuentren disponibles y operando de acuerdo con los fines para los cuales fueron contratados, con objeto de garantizar el cumplimiento de los objetivos del programa y pagar los servicios efectivamente devengados. [Resultado 4]

10-0-11100-02-0923-01-003.- Para que la Secretaría de Educación Pública establezca en los contratos o convenios que celebre para adquirir los bienes y servicios para el equipamiento y operación del Programa Habilidades Digitales para Todos sucesor del Programa Enciclomedia, los parámetros e indicadores que instauren el nivel mínimo que el proveedor estará obligado a mantener en la operación y disponibilidad de los bienes y servicios contratados, así como sanciones en caso de su incumplimiento, a fin de garantizar que aquellos que sufran incidentes o no estén en condiciones de uso, no afecten de forma significativa y pongan en riesgo la operación y el logro de los objetivos del programa. [Resultado 4]

10-0-11100-02-0923-01-004.- Para que la Secretaría de Educación Pública establezca en los contratos o convenios que celebre para adquirir los bienes y servicios para el equipamiento y operación del Programa Habilidades Digitales para Todos sucesor del Programa Enciclomedia, la facultad de realizar directamente, o de solicitar a un tercero para que realice, a costa del prestador del servicio, los actos que se requieran o resulten necesarios para la resolución del incidente que se trate, en el entendido de que los gastos en que se incurra por este motivo deberán ser reembolsados por el prestador, sin perjuicio del derecho de cobrar las penalidades que resulten aplicables, con objeto de efectuar las acciones necesarias a fin de que los bienes y servicios contratados que presenten incidentes se encuentren disponibles en el menor tiempo posible para ser utilizados en los fines para los cuales fueron contratados. [Resultado 5]

10-0-11100-02-0923-01-005.- Para que la Secretaría de Educación Pública establezca los mecanismos de control y supervisión que garanticen que las penalizaciones y sanciones se incrementen en relación con el tiempo en que el proveedor tarda en atender los incidentes que presenten los bienes y servicios contratados, a fin de garantizar que éstos se encuentren disponibles y operando sin interrupciones para los fines para los cuales fueron contratados, en particular los correspondientes al equipamiento y operación del Programa Habilidades Digitales para Todos sucesor del Programa Enciclomedia. [Resultado 7]

10-0-11100-02-0923-01-006.- Para que la Secretaría de Educación Pública establezca los mecanismos de control y de supervisión que garanticen la entrega en tiempo y forma de los consumibles necesarios para el funcionamiento óptimo de los bienes y servicios contratados, en particular de los correspondientes al equipamiento y operación del Programa Habilidades Digitales para Todos, sucesor del Programa Enciclomedia. [Resultado 8]

10-0-11100-02-0923-01-007.- Para que la Secretaría de Educación Pública establezca los mecanismos de control y de supervisión que le permitan conocer en tiempo real el estado físico-funcional de cada uno de los bienes y servicios adquiridos o contratados para la operación de los programas, con la finalidad de que los pagos que efectúen a los prestadores de bienes y servicios correspondan a los que se encuentran efectivamente disponibles y operando, así como identificar aquellos que no se encuentren en condiciones óptimas de operación o son inexistentes, para que implemente las acciones necesarias que aseguren su funcionamiento y reposición, con el fin de alcanzar el logro de los objetivos de los programas, en particular de los correspondientes al equipamiento y operación del Programa Habilidades Digitales para Todos, sucesor del Programa Enciclomedia. [Resultado 9]

10-0-11100-02-0923-01-008.- Para que la Secretaría de Educación Pública establezca los mecanismos de control y de supervisión que le permitan determinar el costo-beneficio y la conveniencia de realizar el mantenimiento que requiera cada una de las Aulas ASA, a fin de que los equipos cuenten con las especificaciones requeridas para su incorporación al Programa Habilidades Digitales para Todos sucesor del Programa Enciclomedia. [Resultado 11]

10-0-11100-02-0923-01-009.- Para que la Secretaría de Educación Pública establezca los mecanismos de control y de supervisión que garanticen el oportuno mantenimiento

correctivo y preventivo de los bienes que se adquieran para la operación del Programa Habilidades Digitales para Todos sucesor del Programa Enciclomedia, a fin de garantizar que se encuentren disponibles y operando para los fines que fueron adquiridos. [Resultado 11]

10-0-11100-02-0923-01-010.- Para que la Secretaría de Educación Pública establezca los mecanismos de control, supervisión y seguimiento que garanticen que en el caso de los 292 tickets que continúan con estatus de "abiertos", se realicen las acciones que garanticen la inmediata recuperación de las Aulas ASA dañadas o robadas ante la Compañía Aseguradora, y gestione ante la Tesorería de la Federación a fin de que el monto indemnizado sea utilizado para reponer dichas aulas, con el fin de que éstas sean incorporadas al Programa Habilidades Digitales para Todos. [Resultado 12]

10-0-11100-02-0923-01-011.- Para que la Secretaría de Educación Pública implemente los mecanismos de control, supervisión y seguimiento que garanticen que los bienes de las Aulas ASA y MMS se encuentran en condiciones óptimas de funcionamiento, antes de su donación a las entidades federativas, con el fin de que éstos sean utilizados en el Programa Habilidades Digitales para Todos, sucesor del Programa Enciclomedia. [Resultado 13]

10-0-11100-02-0923-01-012.- Para que la Secretaría de Educación Pública implemente los indicadores que le permitan medir el impacto y contribución de los programas federales que promueven el uso de las tecnologías de la información en los procesos educativos y de aprendizaje con objeto de elevar la calidad de la educación básica del país, principalmente en el Programa Habilidades Digitales para Todos, sucesor del Programa Enciclomedia. [Resultado 14]

10-0-11100-02-0923-01-013.- Para que la Secretaría de Educación Pública implemente programas de capacitación a docentes, que garanticen el uso y aprovechamiento de las herramientas que proporcionan los programas federales que promueven el uso de las tecnologías de la información en los procesos educativos y de aprendizaje, con objeto de elevar la calidad de la educación básica del país, principalmente en el Programa Habilidades Digitales para Todos, sucesor del Programa Enciclomedia. [Resultado 14]

10-0-11100-02-0923-01-014.- Para que la Secretaría de Educación Pública implemente los mecanismos de control y coordinación con las autoridades educativas estatales que garanticen la correcta operación de los programas federales que promueven el uso de las tecnologías de la información y comunicación en los procesos educativos y de aprendizaje, con objeto de que los proveedores de los bienes y servicios para el equipamiento y operación de dichos programas cumplan en tiempo y forma con las obligaciones pactadas, a fin de garantizar que los programas logren los objetivos para los cuales fueron creados, principalmente en el Programa Habilidades Digitales para Todos, sucesor del Programa Enciclomedia. [Resultado 15]

10-0-11100-02-0923-01-015.- Para que la Secretaría de Educación Pública implemente los mecanismos de evaluación y los indicadores que permitan acreditar que la incorporación de las tecnologías de la información y comunicación en el Sistema Educativo a través del Programa Habilidades Digitales para Todos, sucesor del Programa Enciclomedia, contribuyen a mejorar la calidad de la educación básica, así como las acciones que

garanticen la usabilidad de la infraestructura tecnológica en los procesos de enseñanza-aprendizaje. [Resultado 16]

10-0-11100-02-0923-01-016.- Para que la Secretaría de Educación Pública implemente los mecanismos de control, supervisión, seguimiento y evaluación a la administración y operación de los programas a su cargo, que le permitan identificar las áreas de riesgo para realizar las acciones preventivas y correctivas a fin de lograr los objetivos y metas establecidas, principalmente las correspondientes al Programa Habilidades Digitales para Todos, sucesor del Programa Enciclomedia, con objeto de garantizar su contribución a elevar la calidad educativa a través de la incorporación y la utilización de las tecnologías de la información y comunicación en el Sistema Educativo Mexicano para apoyar el aprendizaje y desarrollo de competencias de los alumnos de educación básica. [Resultado 17]

Solicitudes de Aclaración

10-0-11100-02-0923-03-001.- Para que la Secretaría de Educación Pública aclare y proporcione la documentación que acredite el cobro por 6,297.6 miles de pesos, a los prestadores de servicios por la No Disponibilidad de los Equipos Enciclomedia; por los incidentes reportados en 2009 y 2010 a la Mesa de Servicio y Control de Calidad, atendidos en 2010, por concepto de Daños y Robos.

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]

10-0-11100-02-0923-03-002.- Para que la Secretaría de Educación Pública aclare y proporcione la documentación que acredite que los proveedores cumplieron con la entrega de los consumibles en tiempo y forma en cada una de las 125,562 Aulas MMS contratadas, tal y como se detalla en la cláusula 6.2 "Consumibles" y anexo 8 de los Contratos Multianuales de Prestación de Servicios, o en su caso, haber aplicado el descuento a los proveedores de servicios para resarcir el importe de 558,439.5 miles de pesos, que corresponde al costo de mercado actual (noviembre 2011) de los bienes no entregados, monto determinado de conformidad a la cláusula 16.5 "Cumplimiento Forzoso: Saneamiento con cargo al Prestador".

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 8]

10-0-11100-02-0923-03-003.- Para que la Secretaría de Educación Pública aclare y proporcione la documentación que acredite que los servicios contratados con la empresa TOPTEL S. de R.L. de C.V., por 6,960.0 miles de pesos, consistentes en la verificación de la situación que guardan las aulas ASA y MMS, se realizaron en tiempo y forma de acuerdo con el cronograma, que eran necesarios para llevar a cabo el proceso de donación de las aulas a las entidades federativas, y acredite que el número de aulas verificadas le permitió proyectar y determinar el funcionamiento y operación en relación con las 125,562 Aulas MMS y 21,434 Aulas ASA instaladas.

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 10]

Recuperaciones Probables

Se determinaron recuperaciones probables por 571,697.1 miles de pesos.

Consecuencias Sociales

La incorporación del Programa E001 Enciclomedia, como herramienta de apoyo a los docentes en el desarrollo de sus clases, a través del uso de tecnologías de la información, no ha coadyuvado a elevar el rendimiento académico de los alumnos de 5° y 6° año de primaria, debido a las deficiencias presentadas en la administración y operación del programa, así como la falta de capacitación a los docentes en el uso de esta herramienta.

Resumen de Observaciones y Acciones

Se determinó(aron) 15 observación(es) la(s) cual(es) generó(aron): 16 Recomendación(es) y 3 Solicitud(es) de Aclaración.

Dictamen: negativo

La auditoría se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada, de cuya veracidad es responsable; fue planeada y desarrollada de acuerdo con el objeto y alcance establecidos, y se aplicaron los procedimientos de auditoría y las pruebas selectivas que se estimaron necesarias. 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 auditada, la Secretaría de Educación Pública no cumplió con las disposiciones normativas aplicables al "Programa E001 Enciclomedia", como se precisa en los resultados con observación que se presentan en el apartado correspondiente de este informe donde destacan los siguientes: La SEP no aplicó las penalizaciones por 6,297.6 miles de pesos, a los prestadores que excedieron los tiempos máximos de tolerancia permitidos para reponer las Aulas MMS que sufrieron daños o robos en 2009 y 2010. No proporcionó la documentación que acredite que los prestadores de servicios entregaron en tiempo y forma en cada una de las 125,562 Aulas MMS, los consumibles (toner para cubrir 12,000 hojas; dos juegos de baterías para las plumillas del pizarrón, y dos cajas de cuatro marcadores para pizarrón blanco), o en su caso el descuento a los proveedores de servicios por 558,439.5 miles de pesos, importe determinado con base en el costo de los bienes no entregados. No demostró que los servicios contratados por 6,960.0 miles de pesos, para efectuar verificaciones físicas a las Aulas MMS y ASA, se realizaron en tiempo y forma. La SEP no cuenta con los mecanismos de control, supervisión y seguimiento que le permitan verificar que los bienes y servicios contratados para la operación del Programa Enciclomedia garanticen que la infraestructura tecnológica se encuentra en condiciones óptimas de funcionamiento para el logro de los objetivos del programa. Las condiciones físicas y funcionales de las Aulas MMS y ASA, así como las deficiencias que se han presentado en sus aspectos administrativos, operativos y tecnológicos, aunado a la falta de capacitación en los docentes en el uso de las

tecnologías de la información y comunicación, no garantizó el uso eficiente, eficaz y económico de los recursos ministrados en el programa.

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 2010, que identifican cada una de las funciones, actividades y operaciones para el ejercicio del presupuesto asignado.
2. Analizar 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. Verificar que la asignación original de la Secretaría de Educación Pública en el "Programa E001 Enciclomedia" contó con la autorización de la SHCP.
4. Comprobar que la información reportada en la Cuenta Pública del ejercicio 2010, en el "Programa E001 Enciclomedia", sea congruente con la del Estado del Ejercicio del Presupuesto y los auxiliares presupuestales.
5. Analizar que las adecuaciones presupuestarias (externas, internas y líquidas), que afectaron al presupuesto original correspondiente al "Programa E001 Enciclomedia" se encontraron respaldadas en los oficios de adecuación presupuestaria.
6. Verificar que los recursos que no se devengaron se reintegraron a la Tesorería de la Federación.
7. Comprobar que los pagos efectuados a los proveedores que prestan el servicio de Enciclomedia se encuentran efectivamente devengados.
8. Verificar que los recursos destinados al Programa Enciclomedia fueron ejercidos con eficiencia, eficacia, economía, honradez, transparencia y exclusivamente para el cumplimiento de las funciones sustantivas del mismo.
9. Confirmar que la SEP recibió durante el ejercicio 2010 los servicios derivados de los contratos multianuales de prestación de servicios, consistentes en la Disponibilidad y Operación de los Equipos Enciclomedia, Infraestructura y Paquetería.
10. 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.

11. Comprobar que la SEP efectuó los pagos por concepto de Equipamiento, Instalación, Disponibilidad de Equipos Enciclomedia en Aulas MMS, Servicios de Atención, Soporte Técnico y Seguimiento.
12. Comprobar que los prestadores de servicios atendieron y resolvieron con prontitud y diligencia los incidentes presentados en las Aulas Modelo Multianual de Servicios (MMS).
13. Confirmar que la SEP aplicó correctamente las penalizaciones a que se hayan hecho acreedores los prestadores de servicios durante el ejercicio 2010, por cada día de aula MMS no disponible, y realizó el entero a la Tesorería de la Federación.
14. 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.
15. Comprobar que la SEP emprendió en el ejercicio 2010 las acciones, mecanismos, lineamientos y políticas para dar atención y cumplimiento a lo señalado en el artículo Décimo Primero del PEF 2010.
16. Verificar mediante visitas físicas a las escuelas primarias, que las aulas MMS y ASA se encontraron en funcionamiento, y que los equipos que las integran estuvieron en condiciones apropiadas para la operación del Programa E001 "Enciclomedia".

Áreas Revisadas

Las Direcciones Generales de Materiales Educativos (DGME) y la Adjunta de Materiales Educativos (DGAME) dependientes de la Subsecretaría de Educación Básica (SEB), y la Dirección General de Tecnología de la Información (DGTEC) dependiente de la Oficialía Mayor.

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: artículo 1, párrafo segundo.
3. Ley General de Contabilidad Gubernamental: artículo 54.
4. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público: artículo 53 y 55.
5. Ley de Planeación: artículo 9.
6. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en Materia de Control Interno y se expide el Manual

Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, Título Segundo, Modelo Estándar de Control Interno, Capítulo II Estructura del Modelo, numeral 14.

Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, numeral 4.3. "Administración del Contrato", 4.3.1 "Inspección de Bienes y Supervisión de Servicios", Acuerdo por el que se establecen las disposiciones en Materia de Recursos Materiales y Servicios Generales, Título Segundo "Regulación de Recursos Materiales y Servicios Generales", Capítulo II "Servicios Generales", numeral 30, último párrafo.

Contratos Multianuales de Prestación de Servicios, Cláusula 2 "Objeto del Contrato", 6.2 "Consumibles", 6.5 "Incidentes en las aulas MMS", 6.7 "Proactividad del Prestador", 6,17 "Penalidades" inciso b, 13.2 "Penalidades" numeral (2), 14.3 "Limitaciones a la Obligación de Pago", 16.5 "Cumplimiento Forzoso: Saneamiento con cargo al Prestador", 16.8 "Derecho a compensar", 21.3 "Renuncia explícita" y Anexo 8.

Plan Nacional de Desarrollo 2007-2012, Objetivo 9 Elevar la calidad educativa.

Convenio Modificatorio al Contrato de Prestación de Servicios Número 003/2006, Cláusula Segunda, Tercera y Cuarta.

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 entidad fiscalizada 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.