

Servicio de Administración Tributaria**Auditoría de TIC**

Auditoría De Cumplimiento a Tecnologías de Información y Comunicaciones: 2021-5-06E00-20-0357-2022

Modalidad: Por Medios Electrónicos

Núm. de Auditoría: 357

Criterios de Selección

Esta auditoría se seleccionó con base en los criterios establecidos por la Auditoría Superior de la Federación para la integración del Programa Anual de Auditorías para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2021 considerando lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF.

Objetivo

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

Alcance

EGRESOS	
	Miles de Pesos
Universo Seleccionado	5,541,930.7
Muestra Auditada	705,557.2
Representatividad de la Muestra	12.7%

El universo seleccionado por 5,541,930.7 miles de pesos corresponde al total de pagos de los contratos relacionados con las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en el ejercicio fiscal de 2021, conformados por erogaciones del fideicomiso para administrar la contraprestación del Artículo 16 de la Ley Aduanera (FACLA) y del fideicomiso público de administración y pago (FAPA); la muestra auditada está integrada por tres contratos y quince convenios modificatorios relativos a la administración de puestos de servicio (APS-3), al soporte, desarrollo y mantenimiento de aplicaciones (SDMA-5), así como a la integración y soporte a la infraestructura de TI (ISI-TI) con pagos por 705,557.2 miles de pesos que representan el 12.7% del universo seleccionado. Adicionalmente, la auditoría comprendió la revisión de la función de TIC en el Servicio de Administración Tributaria (SAT) en 2021 relacionada con el Gobierno y Gestión de las TIC.

Antecedentes

El 26 de mayo de 2004, se celebró el contrato de fideicomiso de administración denominado “Fideicomiso para administrar la contraprestación del Artículo 16 de la Ley Aduanera” (FACLA) que suscribió por una parte el Gobierno Federal, en su carácter de fideicomitente único de la administración pública federal centralizada y por la otra Nacional Financiera, S.N.C., representada por su delegado fiduciario general; dentro del cumplimiento de sus fines se encuentra pagar a las empresas que presten los servicios a que se refiere el artículo 16 de la Ley Aduanera, las cantidades que correspondan con base en la autorización que para tales efectos otorgue la Secretaría de Hacienda y Crédito Público a través del SAT.

El 25 de noviembre de 2021, se celebró el contrato de fideicomiso público de administración y pago (FAPA) que suscribió por una parte la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en su carácter de fideicomitente única de la administración pública federal centralizada y por la otra Nacional Financiera, S.N.C., representada por la delegada fiduciaria general, con la participación del Servicio de Administración Tributaria por conducto de la administración general de recursos y servicios; con la finalidad de realizar los pagos a los particulares que prestaron servicios autorizados por el SAT con recursos de contribuciones federales, incluso las que causen con motivo de los trámites aduaneros.

En la fiscalización de la Cuenta Pública de 2019, fueron identificadas diferencias entre los reportes consolidados de los servicios mensuales y los facturados por el proveedor por los cuales se advirtieron pagos en exceso; asimismo, en relación con los entregables periódicos se determinaron posibles deducciones no aplicadas con motivo de los retrasos en la entrega de los productos, respecto de las cuales se promovieron y emitieron las acciones correspondientes, mismas que fueron presentadas en el informe individual de la auditoría número 43-GB “Auditoría de TIC con Énfasis en el Proyecto de Integración Tecnológica Aduanera (PITA)”.

Entre 2017 y 2021, el SAT erogó 23,892.0 miles de pesos de recursos presupuestales, así como 17,502,895.4 miles de pesos provenientes de FACLA en sistemas de información e infraestructuras tecnológicas, integrados de la manera siguiente:

RECURSOS EROGADOS EN MATERIA DE TIC EN LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS EN EL SAT
(Miles de pesos)

Origen de los recursos	2017	2018	2019	2020	2021	Totales
Presupuestales	6,230.3	10,385.5	6,661.6	372.5	242.1	23,892.0
FACLA	2,566,261.8	2,446,414.2	3,433,658.8	6,073,743.7	2,982,816.9	17,502,895.4
Totales	2,572,492.1	2,456,799.7	3,440,320.4	6,074,116.2	2,983,059.0	17,526,787.4

FUENTE: Información proporcionada por el Servicio de Administración Tributaria.

Con base en el análisis de la gestión de las TIC efectuado mediante procedimientos de auditoría, se evaluaron los mecanismos de control implementados con el fin de establecer si

son suficientes para el cumplimiento de los objetivos de las contrataciones y la función de las TIC sujetas a revisión y determinar el alcance, naturaleza y muestra de la revisión, en la que se obtuvieron los resultados que se presentan en este informe.

Resultados

1. Análisis Presupuestal

De acuerdo con el Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal de 2021, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de noviembre de 2020, se autorizó a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (Ramo 06) un presupuesto de 20,228,539.2 miles de pesos, del cual se asignó al Servicio de Administración Tributaria un presupuesto de 12,415,233.4 miles de pesos; con las ampliaciones y reducciones autorizadas, obtuvo un presupuesto modificado de 2,751,469.8 miles de pesos en los capítulos 2000 y 3000.

Del análisis de la información presentada en la Cuenta de la Hacienda Pública Federal del ejercicio de 2021, se concluyó que el SAT ejerció la totalidad de su presupuesto modificado en los capítulos 2000 y 3000, de los cuales, 242.1 miles de pesos corresponden a recursos relacionados con las TIC, que representan el 0.01% del presupuesto en los capítulos señalados, como se muestra a continuación:

RECURSOS PRESUPUESTALES EJERCIDOS EN EL SAT EN LOS CAPÍTULOS 2000 y 3000 DURANTE 2021

(Miles de pesos)

Capítulo	Descripción	Presupuesto Ejercido	Recurso ejercido en TIC
2000	Materiales y suministros	82,613.1	1.9
3000	Servicios generales	2,668,856.7	240.2
	TOTAL	2,751,469.8	242.1

FUENTE: Elaborado con información proporcionada por el Servicio de Administración Tributaria.

Los gastos devengados y ejercidos en materia de las TIC por 5,542,172.8 miles de pesos se integran por los recursos presupuestales por 242.1 miles de pesos, los pagos ejercidos provenientes de FACLA por 2,982,816.9 miles de pesos y los gastos devengados correspondientes a FAPA por 2,559,113.8 miles de pesos, como se muestra a continuación:

GASTOS EN TIC EN EL EJERCICIO DE 2021 EN EL SAT
(Miles de pesos)

Capítulo	Partida	Descripción	Presupuesto Ejercido
2000		MATERIALES Y SUMINISTROS	
	29401	Refacciones y accesorios para equipo de cómputo y telecomunicaciones	1.9
3000		SERVICIOS GENERALES	
	33903	Servicios integrales	240.2
		Subtotal Recursos Presupuestales	242.1
		GASTOS DE FACLA	2,982,816.9
		GASTOS DE FAPA	2,559,113.8
		Subtotal Fideicomisos	5,541,930.7
		Totales	5,542,172.8

FUENTE: Elaborado con información proporcionada por el Servicio de Administración Tributaria.

Del universo seleccionado en 2021 por 5,541,930.7 miles de pesos que corresponden al total de pagos en contratos relacionados con las TIC, se erogaron 705,557.2 miles de pesos en 3 contratos y 15 convenios modificatorios que representan el 12.7% del universo seleccionado, el cual se integra de la manera siguiente:

MUESTRA DE CONTRATOS Y CONVENIOS DE SERVICIOS DE TIC DEVENGADOS Y EJERCIDOS DURANTE EL EJERCICIO DE 2021
(Miles de pesos)

Tipo de Contratación	Contrato Convenio	Proveedor	Objeto del Contrato	Vigencia		Monto		Pagos FACA	Devengados FAPA ¹	Total
				Del	Al	Mínimo	Máximo			
Licitación pública nacional reservada de la cobertura de tratados de libre comercio electrónica de servicios	CS-300-LP-N-P-FC-32/17	MAINBIT, S.A. de C.V.	Administración de Puestos de Servicio 3 (APS-3)	19/06/2017	31/03/2020	399,516.1	998,752.0			
				19/06/2017	31/03/2020	-	-			
				19/06/2017	31/01/2021	-	-			
				19/06/2017	30/06/2021	-	-	131,812.7	39,232.0	171,044.7
				19/06/2017	30/06/2021	-	-			
				19/06/2017	31/03/2022	-	-			
				19/06/2017	31/10/2022	-	-			
				Subtotal		399,516.1	998,752.0	131,812.7	39,232.0	171,044.7
Licitación pública nacional electrónica de servicios	CS-300-LP-N-P-FC-01/18	SYE Software, S.A. de C.V. y Planmedia MEX, S.A. de C.V.	Soporte, Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones 5 (SDMA-5)	31/01/2018	05/02/2020	482,949.3	689,927.7			
				31/01/2018	05/02/2020	-	-			
				31/01/2018	30/09/2020	-	-			
				31/01/2018	31/12/2020	-	-			
				31/01/2018	30/06/2021	-	-	188,637.2	38,099.5	226,736.7
				31/01/2018	30/06/2021	-	-			
				31/01/2018	31/12/2021	-	137,917.3			
				31/01/2018	31/07/2022	-	-			
				Subtotal		482,949.3	827,845.0	188,637.2	38,099.5	226,736.7
Licitación pública nacional electrónica	CS-300-LP-N-P-FC-21/20	SERTRES DEL NORTE, S.A. de C.V.	Integración y Soporte a la Infraestructura de TI (ISI-TI)	19/06/2020	18/06/2024	717,084.2	1,738,106.2	229,894.7	77,881.1	307,775.8
				Subtotal		717,084.2	1,738,106.2	229,894.7	77,881.1	307,775.8
				Totales		1,599,549.6	3,564,703.2	550,344.6	155,212.6	705,557.2

FUENTE: Elaborado con información proporcionada por el Servicio de Administración Tributaria.

NOTA¹: Gastos devengados durante el ejercicio de 2021.

Se verificó que los pagos fueron reconocidos en los fideicomisos correspondientes, el análisis de los contratos de la muestra se presenta en los resultados subsecuentes.

2. Contrato número CS-300-LP-N-P-FC-032/17 "Administración de Puestos de Servicio"

Se analizó el contrato número CS-300-LP-N-P-FC-032/17 suscrito con la empresa MAINBIT, S.A. de C.V. (MAINBIT), adjudicado por licitación pública nacional reservada de la cobertura

de los tratados de libre comercio electrónica de servicios de conformidad con los artículos 134, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 26 Bis, fracción II, 27, y 28, fracción II, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 85, de su Reglamento, con vigencia del 19 de junio de 2017 al 31 de marzo de 2020 por un monto mínimo de 399,516.1 miles de pesos y máximo de 998,752.0 miles de pesos, con el objeto de prestar la "Administración de Puestos de Servicio (APS-3)"; fueron suscritos seis convenios modificatorios, el primero cambió declaraciones y la cláusula de administración del contrato, el segundo modificó las declaraciones y las cláusulas de contraprestación y amplió el plazo hasta el 31 de enero de 2021, el tercer convenio amplió el plazo hasta el 30 de junio de 2021, el cuarto cambió declaraciones y la cláusula de administración y forma de pago, el quinto convenio amplió el plazo hasta el 31 de marzo de 2022 y el sexto amplió el plazo hasta el 31 de octubre de 2022; se efectuaron pagos por 171,044.7 miles de pesos por servicios devengados en el ejercicio de 2021, de los cuales 131,812.7 miles de pesos son provenientes de FACLA y 39,232.0 miles de pesos corresponden a FAPA; asimismo, fueron aplicadas deductivas por 21,130.9 miles de pesos por no cumplir con los niveles de servicio, y se determinó lo siguiente:

Antecedentes

El 30 de septiembre de 2016, la Auditoría Superior de la Federación recibió la denuncia de actos presuntamente irregulares en el ejercicio de recursos públicos federales, atribuibles a servidores públicos del Servicio de Administración Tributaria que participaron en la contratación de los servicios para la "Administración de puestos de servicio 3 (APS-3)", conformados por el suministro de equipo de cómputo personal a través de puestos de servicios y accesorios, que incluye la instalación, configuración, soporte y mantenimiento.

El 5 de abril de 2017, el SAT emitió el fallo de adjudicación al Centro de Productividad Avanzada, S.A. de C.V. (CEPRA), sin embargo, toda vez que se observó que CEPRA fue inhabilitada por la Secretaría de la Función Pública se abstuvo de adjudicarle el contrato y procedió a asignar el contrato a MAINBIT.

El 15 de junio de 2017, la Administración Central de Recursos Materiales del SAT notificó la terminación anticipada del contrato a CEPRA; sin embargo, en el mes de octubre de 2022 el organismo informó que se encuentra *Sub judice*, debido a que CEPRA ha interpuesto amparos para concluir con las actividades de cierre del contrato, mismos que se encuentran en proceso de resolución por las autoridades competentes.

Alcance del servicio

El abastecimiento, la administración y puesta en operación de equipos de cómputo personales, sus accesorios y servicios integrados, en la modalidad de puestos de servicio, así como la carga inicial del software institucional, migración de la información, configuración y habilitación de todos los aplicativos y programas, con la finalidad de dar continuidad a las funciones y operación sustantiva del SAT.

Proceso de contratación

- En el anexo técnico del contrato fueron identificados modelos de equipos descontinuados los cuales llevan en operación más de 5 años sin descuentos en el precio por parte del proveedor con motivo de su desgaste y obsolescencia.
- Durante el ejercicio de 2021, no se proporcionó evidencia del análisis de alternativas de contratación para obtener mejores condiciones técnicas y económicas para el SAT, debido a que la garantía de los equipos de cómputo expiró entre el ejercicio de 2020 y 2021, por consiguiente, la celebración de los 6 convenios modificatorios no obtuvo para el organismo las mejores condiciones de funcionalidad, eficiencia y economía.

Revisión técnica, funcional y administrativa

Se revisó la documentación técnica para corroborar el cumplimiento del prestador de servicios a los requerimientos del anexo técnico del contrato y se encontró lo siguiente:

Entregables periódicos

- Los reportes de niveles de servicio correspondientes a las métricas de disponibilidad, confiabilidad y entrega del servicio carecen de la definición de los mecanismos de entrega, así como de los criterios para su recepción, revisión y validación.
- En los reportes de volumetría y gestión de activos se carece de información para localizar a los puestos de servicio debido a la falta del domicilio, sólo se tiene la localidad y entidad federativa a la que pertenecen.

Actualización Tecnológica

De un universo de 7 puestos de servicio en 5 (71.4%) tienen equipos descontinuados por el fabricante los cuales llevan en operación más de 5 años y su garantía expiró entre los ejercicios de 2020 y 2021.

La “Guía de vida útil estimada y porcentajes de depreciación” publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de agosto de 2012, señala la definición de “Años de vida útil” y “Porcentaje de depreciación anual” para el equipo de cómputo con los valores de 3 años y 33.3% respectivamente.

Por lo tanto, los equipos de los puestos de servicio han superado su tiempo de vida útil y se encuentran totalmente depreciados; sin embargo, no han tenido descuentos en el precio por parte del proveedor. Adicionalmente, comprometen la seguridad de la información por la obsolescencia de los programas que los mantienen en funcionamiento con una mayor vulnerabilidad a los ciberataques.

Pruebas del servicio

De un universo de 3,742 puestos de servicio en las Administraciones Generales de Servicios al Contribuyente y Recaudación se revisó una muestra de 748 (20.0%), y se encontró lo siguiente:

Del inmueble en Viaducto

- En 27 puestos de servicio “fijo funcional” (3.6%) no se encontró el candado, el teclado externo, la base, el ratón y el maletín.
- En 24 puestos de servicio “fijo funcional” (3.2%) y en 3 (0.4%) “móvil funcional” se encontró un monitor de la empresa CEPRA que no ha sido retirado del contrato anterior el cual terminó anticipadamente en el ejercicio de 2017.
- En los reportes de inventario no fueron encontrados 4 puestos de servicio (0.5%) que se encuentran en operación.
- En los inventarios fueron identificados 2 puestos de servicio (0.3%) que se encuentran en una ubicación distinta.

Del inmueble en Xochimilco

- En 4 puestos de servicio “fijo funcional” (0.5%) no se encontró el teclado externo, el monitor y el mouse.
- En 6 puestos de servicio “fijo funcional” (0.8%) se encontró un monitor de la empresa CEPRA que no ha sido retirado del contrato anterior.
- En los reportes de inventario no fueron encontrados 5 puestos de servicio (0.7%) que se encuentran en operación.
- En los inventarios fueron identificados 8 puestos de servicio (1.1%) que se encuentran en una ubicación distinta.

En conclusión, fueron contratados equipos descontinuados que llevan en operación más de 5 años sin descuentos en el precio por parte del proveedor con motivo de su desgaste y obsolescencia; el 4.1% de los puestos de servicio revisados no cuentan con los equipos periféricos contratados; en el 2.6% de los puestos de servicio se detectaron equipos que no están registrados en el inventario o tienen una ubicación distinta a la reportada; asimismo, en el 4.4% de los puestos de servicio se encontraron monitores de la empresa CEPRA cuyo contrato terminó hace más de 5 años.

2021-5-06E00-20-0357-01-001 Recomendación

Para que el Servicio de Administración Tributaria implemente procedimientos y controles para mejorar la supervisión de los elementos mínimos que deben contener los entregables de los servicios establecidos en los contratos, y opere con equipos actualizados con garantía del fabricante que tengan precios de acuerdo a su vida útil y depreciación; con la finalidad de obtener las mejores condiciones de eficiencia y economía, así como para mitigar vulnerabilidades en la seguridad de la información debido a la obsolescencia de los equipos.

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

2021-5-06E00-20-0357-01-002 Recomendación

Para que el Servicio de Administración Tributaria fortalezca los procedimientos y controles en la gestión de los inventarios para mejorar el registro de las altas, bajas y cambios de los puestos de servicio; con la finalidad de mantener actualizado el inventario de la infraestructura tecnológica que soporta los procesos sustantivos del organismo.

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

3. Contrato número CS-300-LP-N-P-FC-01/18 "Soporte, Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones"

Se analizó el contrato número CS-300-LP-N-P-FC-01/18 con 8 convenios modificatorios suscritos con SYE Software, S.A. de C.V., y Planmedia MEX, S.A. de C.V., adjudicado por licitación pública nacional electrónica de servicios con fundamento en los artículos 25, 26, fracción I, 26 Bis, fracción II, 27, 28, fracción I, 29, 39, y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como los artículos 39, 59, y 85 de su Reglamento, con vigencia del 31 de enero de 2018 al 5 de febrero de 2020 por un monto mínimo de 482,949.3 miles de pesos y máximo de 689,927.7 miles de pesos, para la prestación del "Soporte, Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones 5 (SDMA 5) Partida 1 (Centros de Desarrollo de Software 1, 2 y 3)", el séptimo convenio modificatorio aumentó el monto máximo en 137,917.3 miles de pesos y el octavo convenio amplió el plazo hasta el 31 de julio de 2022; se efectuaron pagos por 226,736.7 miles de pesos por los servicios devengados durante el ejercicio de 2021, de los cuales 188,637.2 miles de pesos corresponden a FACLA y 38,099.5 miles de pesos provienen de FAPA, y se determinó lo siguiente:

Alcance del contrato

Las actividades para producir o modificar los componentes de las aplicaciones del SAT que consideran los conceptos como el Big Data, el Cómputo en la Nube, las Aplicaciones Móviles, las Redes Sociales y la Arquitectura Orientada a Servicios, entre otros; en este sentido, una aplicación contempla tanto los elementos arquitectónicos que la describen (documentación y modelos), como los que la integran (código fuente, código objeto, datos, parámetros y configuraciones), con servicios como la Transferencia de Aplicaciones (con la finalidad de que el SAT pueda tomar el control de cada una de las aplicaciones y su documentación), la Continuidad Operativa (para la atención a incidentes, problemas, servicios y mantenimientos de sistemas), así como el Desarrollo de Software con las fases de entendimiento, análisis, diseño, construcción, pruebas y acompañamiento a la implementación.

Revisión técnica, funcional y administrativa

Se revisó la documentación técnica (anexo técnico, entregables, solicitudes de servicio, reportes de incidentes, entre otros) para verificar el cumplimiento a los requerimientos del contrato y se encontró lo siguiente:

Pruebas del servicio

De un universo de 12 aplicativos desarrollados para la Administración General de Servicios al Contribuyente (AGSC) se tomó una muestra de 4 (33.3%) para las pruebas funcionales y se identificó lo siguiente:

- En relación con el requerimiento “390 MAT RFC Ampliado Fase II” el SAT informó la imposibilidad de realizar las pruebas dado que el aplicativo no fue liberado al ambiente productivo durante el ejercicio de 2021. Además, manifestó que el código fuente y los diferentes paquetes asignados a los requerimientos evolucionan con el tiempo lo que implica un gasto adicional para preparar la arquitectura de sistemas para las pruebas, lo cual debe ser autorizado por los dueños del aplicativo; cabe destacar que el dueño del aplicativo solicitó que la funcionalidad no fuera liberada al ambiente productivo.
- Con respecto al requerimiento “868 Actualizar funcionalidades para Certificación, Declaraciones y Pagos” el organismo informó que el área usuaria solicitó que las funcionalidades se retomen con la próxima fábrica de software sin menoscabo de que se aproveche el código ya desarrollado; por lo anterior, fue suspendida/cancelada la iniciativa y no fue liberada al ambiente productivo.
- Acerca del requerimiento “1589 Extracción y réplica de la información de Marbetes y Precintos al DWH” fue proporcionada la evidencia de los paquetes liberados e instalados en el ambiente productivo; asimismo, se observó el proceso para ejecutar la extracción, transformación y carga de los datos, así como la aceptación de las pruebas por parte de los usuarios.

- En cuanto al requerimiento “2007 Integración de medios de contacto” el SAT informó que no fue liberado al ambiente productivo, dado que durante la etapa de pruebas a los paquetes del aplicativo se obtuvo un resultado “No Satisfactorio” y fue rechazada la instalación en producción sin ofrecer más evidencias de su continuidad.

Por lo anterior, se identificó que tres requerimientos no están en operación en ambiente productivo y no acreditaron el cumplimiento de los objetivos de la propuesta de servicios del anexo técnico del contrato número CS-300-LP-N-P-FC-01/18 por los cuales se pagaron 23,116.9 miles de pesos; adicionalmente, los funcionarios responsables omitieron consolidar la implementación de los mecanismos y estrategias para la aprobación de los servicios de TIC proporcionados por terceros; excluyeron evaluar las necesidades en la operación; omitieron vigilar el cumplimiento de los sistemas y procedimientos establecidos por las administraciones generales; asimismo, incumplieron en coadyuvar con las demás unidades administrativas del Servicio de Administración Tributaria para el mejor despacho de los asuntos de su competencia.

Cabe destacar que el Anexo Técnico en su apartado 6.2 “Pago de los servicios” establece que *“...el pago y la medición del consumo de los servicios correspondientes al desarrollo de software de los CDS (Centro de Desarrollo de Software) iniciarán una vez que éstos hayan sido provistos, instalados, configurados y liberados por el licitante Adjudicado, así como aceptados por el administrador del contrato del CDS, quien avalará la entrega, instalación, configuración, puesta en marcha y documentación de los servicios...”*; adicionalmente, en el apartado 6.2.2 “Servicio de desarrollo de software”, la forma de pago del servicio para las unidades de desarrollo establece que *“... El CDS solicitará el pago correspondiente una vez que el desarrollo haya sido puesto en producción”*.

Lo anterior incumplió el artículo 66, fracciones I, y III, del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; el apartado VII, Funciones Genéricas de las Administraciones Centrales y Coordinaciones, funciones 30, y 48; el apartado IX, Funciones Genéricas de las Subadministraciones, función 14, del Manual de Organización General del Servicio de Administración Tributaria; el apartado Administración de Operación de Padróns 1, 2, 3, 4, 5 y 6, funciones 10, y 13, del Manual de Organización Específico de la Administración General de Servicios al Contribuyente; el apartado Administración Central de Planeación y Programación Informática, funciones 6, y 8, del Manual de Organización Específico de la Administración General de Comunicaciones y Tecnologías de la Información del Servicio de Administración Tributaria; el capítulo XIII, apartado 11.1 “Análisis de requerimientos”, apartado 11.5, “Gestión de ambientes, cambios y liberaciones”, subapartados, 11.5.1.5 y 11.5.2 de los Lineamientos Operativos para el Desarrollo, Mantenimiento y Operación de Soluciones Tecnológicas del Servicio de Administración Tributaria; la cláusula sexta, inciso a, del contrato número CS-300-LP-N-P-FC-01/18; el subapartado 1.1 “Para el trámite del pago de la factura”, apartados 6.2, “Pago de los servicios” y 6.2.2, “Servicio de desarrollo de software”, del Anexo Técnico del contrato número CS-300-LP-N-P-FC-01/18.

Estimación de Requerimientos

Se revisó la estimación de costos para el desarrollo de sistemas de conformidad con el apartado 4.2.4.1 “Técnicas de estimación a emplear” del Anexo Técnico del contrato que estableció “... *la técnica de estimación para los requerimientos de servicio para la automatización de procesos es puntos funcionales COSMIC ...*” y se encontró lo siguiente:

- No se contó con un proceso de estimación aplicado por el proveedor para el servicio de desarrollo de software ni con una base de datos de referencia para la validación de las estimaciones.
- No se demostró la supervisión de la funcionalidad y los tiempos requeridos en cada orden de servicio.
- No se proporcionó evidencia de la ejecución de las fases de estrategia, representación y medición definidas por COSMIC (método para medir el tamaño funcional del software), con la cual se avale que las cantidades determinadas por el proveedor para cada requerimiento cumplen con las especificaciones de la metodología.

En conclusión, de un universo de 12 aplicativos desarrollados para la Administración General de Servicios al Contribuyente se identificó que 3 (25.0%) no están en operación en ambiente productivo ni cumplieron con los objetivos de la propuesta de servicios por los cuales se pagaron 23,116.9 miles de pesos; adicionalmente, no se tiene evidencia de las fases de estrategia, representación y medición del método para medir el tamaño funcional del software, con la cual se acrediten las cantidades pagadas al proveedor por los requerimientos de desarrollo de sistemas.

2021-5-06E00-20-0357-01-003 Recomendación

Para que el Servicio de Administración Tributaria fortalezca los procedimientos y controles para la estimación del costo del desarrollo de sistemas con metodologías de ingeniería de software; con la finalidad de que las cantidades de esfuerzo y costo para el ciclo de vida de desarrollo de sistemas sean concretas, medibles, verificables y competitivas en beneficio del ejercicio del presupuesto del organismo.

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

2021-9-06E00-20-0357-08-001 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria

La Auditoría Superior de la Federación emite la Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria para que el Órgano Interno de Control en el Servicio de Administración

Tributaria o su equivalente realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente por las irregularidades de los servidores públicos que, en su gestión, respecto del contrato número CS-300-LP-N-P-FC-01/18 Soporte, Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones 5 (SDMA 5) Partida 1 (Centros de Desarrollo de Software 1, 2 y 3), omitieron consolidar la implementación de los mecanismos y estrategias para la aprobación de los servicios de TIC proporcionados por terceros; excluyeron evaluar las necesidades en la operación; omitieron vigilar el cumplimiento de los sistemas y procedimientos establecidos por las administraciones generales; asimismo, incumplieron en coadyuvar con las demás unidades administrativas del Servicio de Administración Tributaria para el mejor despacho de los asuntos de su competencia, lo que ocasionó que la iniciativa número 390 MAT RFC Ampliado Fase II, la número 868 Actualizar funcionalidades para Certificación, Declaraciones y Pagos y la número 2007 Integración de medios de contacto no estén en operación en ambiente productivo ni cumplieran los objetivos de la propuesta de servicios del anexo técnico del contrato por las cuales se pagaron 23,116,946.44 pesos (veintitrés millones ciento dieciséis mil novecientos cuarenta y seis pesos 44/100 M.N.); en incumplimiento del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, artículo 66, fracciones I, y III y del Manual de Organización General del Servicio de Administración Tributaria, el apartado VII, Funciones Genéricas de las Administraciones Centrales y Coordinaciones, funciones 30, y 48, y el apartado IX, Funciones Genéricas de las Subadministraciones, función 14; del Manual de Organización Específico de la Administración General de Servicios al Contribuyente, el apartado Administración de Operación de Padrone 1, 2, 3, 4 , 5 y 6, funciones 10, y 13; del Manual de Organización Específico de la Administración General de Comunicaciones y Tecnologías de la Información del Servicio de Administración Tributaria, el apartado Administración Central de Planeación y Programación Informática, funciones 6, y 8; de los Lineamientos Operativos para el Desarrollo, Mantenimiento y Operación de Soluciones Tecnológicas del Servicio de Administración Tributaria, apartado 11.1, Análisis de requerimientos y apartado 11.5, Gestión de ambientes, cambios y liberaciones, subapartados, 11.5.1.5, y 11.5.2; del Contrato número CS-300-LP-N-P-FC-01/18, cláusula sexta, inciso a; y del Anexo Técnico del contrato número CS-300-LP-N-P-FC-01/18, subapartado 1.1, Para el trámite del pago de la factura, apartados 6.2, Pago de los servicios y 6.2.2, Servicio de desarrollo de software.

4. Contrato número CS-300-LP-N-P-FC-021/20 "Integración y Soporte a Infraestructura de TI"

Se analizó el contrato número CS-300-LP-N-P-FC-021/20 suscrito con SERTRES DEL NORTE, S.A. de C.V., adjudicado por licitación pública nacional reservada de la cobertura de los tratados de libre comercio electrónica de conformidad con los artículos 134, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 25, 26, fracción I, 26 Bis, fracción II, 27, 28, fracción I, 29, 36, 36 Bis y 47, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como de los artículos 39, 52 y 85 de su Reglamento; con vigencia del 19 de junio de 2020 al 18 de junio de 2024 por un monto mínimo de 717,084.2 miles de pesos y máximo de 1,738,106.2 miles de pesos, con el objeto de prestar los servicios de "Integración y Soporte a la Infraestructura de TI (ISI-TI)", el 30 de abril de 2021 se suscribió un convenio modificadorio para cambios en la administración del contrato y su forma de pago; por los

servicios devengados durante el ejercicio de 2021 se efectuaron pagos por 307,775.8 miles de pesos, de los cuales 229,894.7 miles de pesos corresponden a FACLA y 77,881.1 miles de pesos provienen de FAPA; asimismo, fueron aplicadas deductivas por 6,045.0 miles de pesos y se determinó lo siguiente:

Alcance del servicio

Proporcionar y mantener los servicios de administración, soporte y mantenimiento de redes de datos (racks, paneles, nodos, cableado y fibra óptica), redes de corriente regulada (tableros, interruptores, alimentadores y contactos regulados), así como el suministro e instalación de equipos electromecánicos (planta de emergencia, aire acondicionado y unidades de energía ininterrumpible) con la adecuación de espacios operativos y canalizaciones exteriores e interiores.

Revisión técnica, funcional y administrativa

Se revisó la documentación técnica (entregables, planes de trabajo, seguimiento en sitio del proyecto, entre otros) y se encontró lo siguiente:

Normas, Estándares y Lineamientos

De un universo de 96 entregables periódicos fue revisado el 100.0%, no se proporcionó evidencia para acreditar el cumplimiento de los estándares y buenas prácticas requeridas en el contrato.

Funcionalidad de Monitoreo

De un universo a nivel nacional de 1,040 aires acondicionados se identificó que 640 (61.5%) son monitoreados; asimismo, de 648 unidades de energía ininterrumpible se detectó que 427 (65.9%) son supervisadas electrónicamente; los equipos restantes no se pueden vigilar con la herramienta proporcionada por el proveedor lo que incumple con lo requerido en el contrato.

Pruebas del servicio

De un universo de 258 equipos (aire acondicionado, unidad de energía ininterrumpible y plantas de emergencia) en la Ciudad de México fueron revisados 193 (74.8%) y se encontró lo siguiente:

- Un aire acondicionado (0.4%) sin sensor de temperatura para verificar que opera en el rango.
- Fueron hallados 4 aires acondicionados (1.6%) sin uso en una sala de monitoreo vacía.
- Se detectaron 2 unidades de energía ininterrumpible (0.8%) con números de serie distintos en el inventario del equipamiento.

- Se encontraron 3 unidades de energía ininterrumpible (1.2%) sin protección junto a tanques de gas y tinacos de agua.
- Se identificaron 3 aires acondicionados (1.2%) con números de serie distintos en el inventario de equipos.
- Se localizaron 7 aires acondicionados (2.7%) en una ubicación distinta a la reportada en el inventario.

Actualización Tecnológica

Se revisó un universo de 155 equipos de aire acondicionado y se encontró que 26 (16.8%) utilizaban el refrigerante denominado R-22 (clorodifluorometano); dicho gas es un elemento que favorece el calentamiento global y el deterioro de la capa de ozono por lo cual ha sido objeto de regulación a nivel mundial para su reducción y eventual eliminación.

Por lo anterior, en promedio el 36.3% de los equipos no se pueden monitorear de conformidad con lo establecido en el contrato; el 1.2% de las unidades de energía ininterrumpible fueron encontradas sin protección junto a tanques de gas y agua; asimismo, el 16.8% de los equipos de aire acondicionado utilizaban un refrigerante que daña la capa de ozono.

2021-5-06E00-20-0357-01-004 Recomendación

Para que el Servicio de Administración Tributaria fortalezca los procedimientos y controles para que los proveedores cumplan con los estándares y buenas prácticas requeridas en los contratos; cuenten con las herramientas para el monitoreo de toda la infraestructura tecnológica; verifiquen que los inventarios se encuentren actualizados con las características y ubicación de los equipos; además de renovar el equipamiento con nuevas funcionalidades que cumplan con las disposiciones, normativas y protocolos vigentes; con la finalidad de garantizar la óptima operación de la infraestructura tecnológica del organismo.

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

5. Evaluación del Gobierno y Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones

Se analizó la información proporcionada por el Servicio de Administración Tributaria relacionada con el gobierno y gestión de la infraestructura y soluciones tecnológicas, para tal efecto el grupo auditor utilizó el Marco de Referencia CoBIT® 2019 y sus mejores prácticas, así como las políticas y lineamientos del órgano administrativo en esta materia.

La verificación tuvo por objeto proporcionar al organismo una evaluación de los objetivos de gobierno para considerar las necesidades, condiciones y opciones de las partes interesadas para determinar objetivos organizacionales equilibrados y acordados, así como una revisión de los objetivos de gestión para planificar, construir, ejecutar y monitorear las actividades en alineación con la dirección establecida por el órgano de gobierno para alcanzar los objetivos de la organización, para tal efecto fueron considerados 5 dominios, 39 objetivos de control, 147 prácticas y 423 actividades.

Para calificar las actividades de los procesos fueron considerados los criterios “Completo” cuando el nivel de capacidad se alcanza para más del 85.0%, “Amplio” cuando se alcanza entre el 50.0% y el 85.0%, “Parcial” cuando el nivel está en el rango del 15.0% al 50.0% y “No cumple” cuando se encuentra en menos del 15.0%; y se obtuvo lo siguiente:

Dominio	Nivel de Cumplimiento								
	No cumple	%	Parcial	%	Amplio	%	Completo	%	Totales
EVALUAR, DIRIGIR Y MONITORIZAR	3	25.0	2	16.7	4	33.3	3	25.0	12
ALINEAR, PLANIFICAR Y ORGANIZAR	5	11.1	2	4.4	7	15.6	31	68.9	45
CONSTRUIR, ADQUIRIR E IMPLEMENTAR	6	13.7	7	15.9	10	22.7	21	47.7	44
ENTREGAR, DAR SERVICIO Y SOPORTE	3	9.4	9	28.1	6	18.8	14	43.7	32
MONITORIZAR, EVALUAR Y VALORAR	10	71.4	2	14.4	1	7.1	1	7.1	14
Totales	27		22		28		70		147
%		18.4		15.0		19.0		47.6	

FUENTE: Elaborado con información proporcionada por el Servicio de Administración Tributaria.

Se determinó que el 18.4% de las prácticas no cumplen y otro 15.0% cumplen parcialmente; los principales riesgos que podrían afectar la operación son los siguientes:

Dominio “Evaluar, Dirigir y Monitorizar”

- No se dirigen los principios y las prácticas de gestión de valor para permitir la obtención óptima de valor de las inversiones de TIC durante todo su ciclo de vida económico.
- Se carece de la evaluación continua de los requisitos actuales y futuros de compromiso y presentación de informes a las partes interesadas (incluye informes obligatorios por requisito regulatorios) y comunicaciones a otras partes interesadas.
- No se asegura el establecimiento de participación, comunicación y reportes efectivos para las partes interesadas, ni se incluyen mecanismos para asegurar la calidad y la integridad

de la información, la monitorización de los informes obligatorios y la creación de una estrategia de comunicación hacia las partes interesadas.

Dominio “Alinear, Planificar y Organizar”

- No se encuentran definidos los niveles de capacidad de los procesos sustantivos ni la implementación prioritaria basándose en el diseño del sistema de gestión.
- No se establecen los procesos y la infraestructura para especificar y extender los metadatos sobre los activos de datos de la organización, para fomentar y respaldar el intercambio de datos, garantizar el cumplimiento del uso de datos, mejorar la respuesta de los cambios organizacionales y reducir el riesgo relacionado con los datos.
- No se asegura que la organización correlacione los inventarios y controle sus flujos de datos a través de los procesos organizacionales durante todo el ciclo de vida de los datos, desde su creación o adquisición hasta su eliminación.

Dominio “Construir, Adquirir e Implementar”

- No se cuenta con un enfoque estándar para la gestión de programas que permita la revisión del gobierno y la gestión, la toma de decisiones y las actividades de gestión de la entrega.
- No se tienen todos los elementos para iniciar un programa con la confirmación de los beneficios esperados y las autorizaciones requeridas para proceder.
- No se cuenta con la formalización del alcance del trabajo y la identificación de los entregables que satisfarán las metas y producirán valor.
- No se prepara la migración de los procesos sustantivos ni los datos de servicios e infraestructura como parte de los métodos de desarrollo de la organización.
- No se gestionan los paquetes de trabajos asociados a los proyectos mediante el establecimiento de requisitos formales para su autorización, aceptación, asignación y coordinación de los recursos y la tecnología.

Dominio “Entregar, Dar Servicio y Soporte”

- No se almacena suficiente información cronológica en las bitácoras de operación que permita la reconstrucción y revisión de las secuencias temporales de las operaciones.
- No se prueban los planes de continuidad del negocio y recuperación ante desastres de forma periódica para ver el comportamiento de los planes contra los resultados predeterminados, con la finalidad de mantener la resiliencia de la organización y permitir que se desarrolle soluciones innovadoras.

- No se realizan sesiones periódicas de formación sobre los procedimientos, los roles y las responsabilidades en caso de interrupciones en las operaciones.

Dominio “Monitorizar, Evaluar y Valorar”

- Falta involucrar a las partes interesadas a fin de establecer y mantener un enfoque de supervisión para definir los objetivos, el alcance y el método para medir las soluciones tecnológicas, la entrega de servicios y la contribución a los objetivos de la organización.
- No se asiste a las partes interesadas para identificar, iniciar y rastrear las acciones correctivas para abordar las anomalías.
- No se supervisan de forma continua los cambios en las leyes y regulaciones locales e internacionales, así como otros requisitos externos para cumplir con las obligaciones desde una perspectiva de TIC.
- Falta determinar los objetivos de aseguramiento basados en evaluaciones del entorno y contextos interno y externo, el riesgo de no lograr las metas organizacionales, y las oportunidades asociadas al logro de esas mismas metas.
- No se encuentran definidos ni acordados los objetivos y alcances de la iniciativa de aseguramiento con todas las partes interesadas.
- Se carece de un programa de trabajo detallado para la iniciativa de aseguramiento, estructurado conforme al alcance de los objetivos de gestión y los componentes de gobierno.
- No se valida ni confirma el diseño de los controles internos y en las tareas de auditoría interna falta considerar la rentabilidad del diseño del componente de gobierno.
- No se proporcionaron evidencias de recomendaciones de mejora relacionadas con el rendimiento operacional, el cumplimiento externo y las debilidades del control interno.
- No se tiene constancia del seguimiento e implementación de las recomendaciones de mejoras identificadas.

Aclaraciones de la Entidad Fiscalizada

El SAT en conjunto con el grupo auditor analizó las observaciones que dan motivo a las recomendaciones de la presente revisión, en estricta observancia de los dispuesto en el artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación; como resultado la entidad fiscalizada estimó que son improcedentes las recomendaciones emitidas por la Auditoría Superior de la Federación en virtud de la inaplicabilidad del Marco de Referencia CoBIT® 2019, por lo que éstas no fueron acordadas.

Sin perjuicio de lo anterior, y en atención a lo previsto en el artículo antes referido, se procedió a la emisión de éstas, con motivo de la identificación de diversas observaciones que son susceptibles de fortalecerse, a efecto de reducir los riesgos operativos señalados previamente en el presente resultado. Cabe señalar que la recomendación es una sugerencia de carácter preventivo que se formula a la entidad fiscalizada para fortalecer el control interno, el proceso administrativo y el cumplimiento de metas y objetivos, entre otros; en consonancia con lo anterior, si bien es cierto que las recomendaciones tienen como base el Marco de Referencia CoBIT® 2019, también lo es que, éste forma parte de las mejores prácticas internacionales aplicadas por quienes tienen como responsabilidad primaria los procesos de tecnología, aquellos de quien depende la tecnología y la información confiable, y los que proveen calidad, confiabilidad y control de TI; por lo que a través de dichas medidas preventivas, se pretende evitar la materialización de los riesgos señalados previamente, lo cual obedece al interés público de que se fortalezcan los mecanismos necesarios para evitarlos.

Cabe destacar que las recomendaciones se encuentran alineadas con la normativa del ente público, ya que, el Acuerdo por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 6 de septiembre de 2021, se prevé como políticas tecnológicas generales que para todos los proyectos institucionales que comprendan servicios e implementaciones tecnológicas y de seguridad de la información, la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones (UTIC) deberá *“Observar los Estándares Técnicos emitidos por la CEDN, así como la acreditación de estándares o modelos reconocidos por el sector como las mejores prácticas, y el cumplimiento de normas oficiales”*.

En ese sentido, el propio Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria, prevé la posibilidad de establecer una mejora continua en la materia, lo cual se puede observar en las facultades con las que cuentan las administraciones generales, en específico, la correspondiente a *“Proponer la participación del Servicio de Administración Tributaria en foros internacionales, así como en programas, proyectos, acciones y suscripción de instrumentos jurídicos de cooperación científica, técnica, regulatoria o de cualquier otra índole en las materias de su competencia con países, organismos internacionales, entidades extranjeras, instituciones u organizaciones públicas o privadas o con particulares, para promover y propiciar la investigación, mejores prácticas, el desarrollo tecnológico, la formación de recursos humanos y la difusión de conocimientos y la mejora en la calidad de los servicios del Servicio de Administración Tributaria, de conformidad con los lineamientos que al efecto emita el Jefe del Servicio de Administración Tributaria”*.

Se concluye que el 33.4 % de los procesos tienen un bajo nivel de cumplimiento o es parcial, con mayor riesgo operativo en la manera en que el órgano de gobierno evalúa las opciones estratégicas, guía a la alta gerencia con respecto de las opciones estratégicas elegidas y monitoriza el logro de la estrategia, así como en el monitoreo del rendimiento y la conformidad de la información y la tecnología con los objetivos de rendimiento internos, los objetivos de control interno y los requisitos externos.

2021-5-06E00-20-0357-01-005 Recomendación

Para que el Servicio de Administración Tributaria fortalezca los objetivos de gobierno para evaluar, dirigir y monitorizar las actividades relacionadas con dirigir la optimización del valor; evaluar el compromiso y los requisitos de reportes de las partes interesadas, así como dirigir el compromiso, la comunicación y el reporte a las partes interesadas; con la finalidad de que el órgano de gobierno evalúe las opciones estratégicas, guíe a la alta gerencia con respecto a las opciones estratégicas elegidas y monitorice el logro de la estrategia en los servicios proporcionados a los usuarios del organismo.

2021-5-06E00-20-0357-01-006 Recomendación

Para que el Servicio de Administración Tributaria fortalezca los objetivos de gestión para alinear, planificar y organizar las actividades relacionadas con gestionar la implementación de procesos; evaluar y seleccionar programas para financiar; establecer los procesos y la infraestructura para la gestión de metadatos; definir la estrategia de depuración de datos, así como gestionar el ciclo de vida de los activos de datos; con la finalidad de mejorar la organización general, la estrategia y las actividades de apoyo para la información y la gestión de la tecnología que se proporciona a los usuarios.

2021-5-06E00-20-0357-01-007 Recomendación

Para que el Servicio de Administración Tributaria fortalezca los objetivos de gestión para construir, adquirir e implementar las actividades relacionadas con mantener un enfoque estándar en la gestión de programas; iniciar un programa; desarrollar y mantener el plan del programa; cerrar y documentar los cambios; planificar la conversión de procesos de negocio, sistemas y datos, así como gestionar los recursos del proyecto y los paquetes de trabajo; con la finalidad de mejorar la definición, adquisición e implementación de soluciones y su integración en los procesos sustantivos del organismo.

2021-5-06E00-20-0357-01-008 Recomendación

Para que el Servicio de Administración Tributaria fortalezca los objetivos de gestión para entregar, dar servicio y soporte a las actividades relacionadas con monitorizar la infraestructura de TIC; realizar ejercicios, probar y revisar el plan de continuidad del negocio (BCP) y el plan de respuesta ante desastres (DRP), así como realizar la capacitación sobre el plan de continuidad; con la finalidad de mejorar la entrega operativa y el soporte de los servicios de información, tecnología y seguridad de la información que se proporcionan al organismo.

2021-5-06E00-20-0357-01-009 Recomendación

Para que el Servicio de Administración Tributaria fortalezca los objetivos de gestión para monitorizar, evaluar y valorar las actividades relacionadas con establecer un enfoque de supervisión; asegurar la implementación de acciones correctivas; identificar los requisitos

externos de cumplimiento; desarrollar una planificación de iniciativas de aseguramiento basada en riesgos; determinar los objetivos de la iniciativa de aseguramiento; definir el alcance de la iniciativa de aseguramiento; definir el programa de trabajo para la iniciativa de aseguramiento; ejecutar la iniciativa de aseguramiento, enfocándose en la efectividad del diseño; informar y hacer seguimiento a la iniciativa de aseguramiento, así como hacer seguimiento a las recomendaciones y a las acciones; con la finalidad de mejorar el monitoreo del rendimiento y la conformidad de la tecnología de información con los objetivos de rendimiento internos, los objetivos de control interno y los requisitos externos del organismo.

Buen Gobierno

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

Resumen de Resultados, Observaciones y Acciones

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

9 Recomendaciones y 1 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria.

Consideraciones para el seguimiento

Los resultados, observaciones y acciones contenidos en el presente informe de auditoría se comunicarán a la entidad fiscalizada, en términos de los artículos 79 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 39 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación, para que en un plazo de 30 días hábiles presente la información y realice las consideraciones que estime pertinentes.

En tal virtud, las recomendaciones y acciones que se presentan en este informe de auditoría se encuentran sujetas al proceso de seguimiento, por lo que, debido a la información y consideraciones que en su caso proporcione la entidad fiscalizada podrán atenderse o no, solventarse o generar la acción superveniente que corresponda de conformidad con el marco jurídico que regule la materia.

Dictamen

El presente se emite el día 31 de enero de 2023, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría, la cual se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada de cuya veracidad es responsable. Con base en los resultados obtenidos en la auditoría practicada, cuyo objetivo fue fiscalizar la gestión financiera de las contrataciones relacionadas con las TIC, su adecuada gobernanza, la administración de riesgos, la seguridad de la información, la continuidad de las operaciones, la calidad de datos, el desarrollo de aplicaciones y el aprovechamiento de los recursos asignados en procesos y funciones, así

como comprobar que esto se realizó conforme a las disposiciones jurídicas y normativas aplicables y, específicamente, respecto de la muestra revisada que se establece en el apartado relativo al alcance, se concluye que, en términos generales, el Servicio de Administración Tributaria cumplió con las disposiciones legales y normativas aplicables en la materia, excepto por los aspectos observados siguientes:

- En relación con el contrato para la administración de puestos de servicio se identificaron equipos descontinuados que llevan en operación más de 5 años sin ningún descuento en el precio con motivo de su desgaste y obsolescencia.
- Acerca del contrato de soporte, desarrollo y mantenimiento de aplicaciones fueron identificados 3 desarrollos que no están en operación en ambiente productivo ni cumplieron con los objetivos de la propuesta de servicios por los cuales se pagaron 23,116.9 miles de pesos; adicionalmente, no se aplicó una metodología para medir el tamaño funcional del software que justifique los pagos de los desarrollos de sistemas.
- En cuanto al contrato de integración y soporte a la infraestructura se detectó que en promedio el 36.3% de los equipos no se pueden monitorear conforme a lo requerido en el contrato; asimismo, el 16.8% de los equipos de aire acondicionado utilizaban un refrigerante que daña la capa de ozono.
- Sobre la evaluación del gobierno y gestión de las tecnologías de información y comunicaciones el 33.4% de los procesos tienen un bajo nivel de cumplimiento o es parcial, con mayor riesgo operativo en la manera en que el órgano de gobierno evalúa y guía para alcanzar las opciones estratégicas, así como en el monitoreo de la productividad y el cumplimiento de los objetivos de rendimiento internos, los objetivos de control interno y los requisitos con terceros.

Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:

Director de Área

Director General

Mtro. Genaro Héctor Serrano Martínez

Mtro. Roberto Hernández Rojas Valderrama

Comentarios de la Entidad Fiscalizada

Es importante señalar que la documentación proporcionada por la entidad fiscalizada para aclarar o justificar los resultados y las observaciones presentadas en las reuniones fue analizada con el fin de determinar la procedencia de eliminar, rectificar o ratificar los resultados y las observaciones preliminares determinados por la Auditoría Superior de la

Federación y que se presentó a este órgano técnico de fiscalización para efectos de la elaboración definitiva del Informe General Ejecutivo del Resultado de la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública.

Apéndices

Procedimientos de Auditoría Aplicados

1. Verificar que las cifras reportadas en la Cuenta Pública se corresponden con las registradas en el estado del ejercicio del presupuesto y que cumplen con las disposiciones y normativas aplicables y analizar la integración del gasto ejercido en materia de TIC en los capítulos asignados de la Cuenta Pública fiscalizada.
2. Validar que el estudio de factibilidad comprende el análisis de las contrataciones vigentes, la determinación de la procedencia de su renovación, la pertinencia de realizar contrataciones consolidadas, y los costos de mantenimiento, soporte y operación que impliquen la contratación, vinculados con el factor de temporalidad para determinar la conveniencia de adquirir, arrendar o contratar servicios, así como la investigación de mercado.
3. Verificar el proceso de contratación, cumplimiento de las especificaciones técnicas y distribución del bien o servicio de acuerdo con las necesidades requeridas por las áreas solicitantes; revisar que los bienes adquiridos fueron contemplados en el Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios; validar la información del registro de accionistas para identificar asociaciones indebidas, subcontrataciones en exceso y transferencia de obligaciones y verificar la situación fiscal de los proveedores para conocer el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, aumento o disminución de obligaciones, entre otros.
4. Comprobar que los pagos realizados por los trabajos contratados están debidamente soportados, que cuentan con controles que permiten su fiscalización, y que corresponden a trabajos efectivamente devengados que justifiquen las facturas pagadas y la autenticidad de los comprobantes fiscales; asimismo, verificar la entrega en tiempo y forma de los servicios, así como la pertinencia de su penalización o deductivas en caso de incumplimientos.
5. Analizar los contratos y anexos técnicos relacionados con la administración de proyectos, desarrollo de soluciones tecnológicas, servicios administrados para la operación de infraestructura y sistemas de información, telecomunicaciones y demás relacionados con las TIC para verificar antecedentes, investigación de mercado, adjudicación, beneficios esperados, entregables (términos, vigencia, entrega, resguardo, garantías, pruebas de cumplimiento y sustantivas), implementación y soporte de los servicios; verificar que el plan de mitigación de riesgos fue atendido, así

como el manejo del riesgo residual y la justificación de los riesgos aceptados por la entidad.

6. Evaluar que el gobierno de las tecnologías de información y comunicaciones considera las necesidades, condiciones y opciones de las partes interesadas para determinar objetivos organizacionales equilibrados y acordados; verificar que la gestión de las TIC planifica, construye, ejecuta y monitorea las actividades en alineación con la dirección establecida por el órgano de gobierno para alcanzar los objetivos de la organización.

Áreas Revisadas

Las unidades administrativas revisadas fueron las Administraciones Generales de Recursos y Servicios (AGRS) y de Comunicaciones y Tecnologías de la Información (AGCTI), ambas adscritas a la Jefatura del Servicio de Administración Tributaria.

Disposiciones Jurídicas y Normativas Incumplidas

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

1. Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria: artículo 66, fracciones I, y III
2. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: Acuerdo que tiene por objeto emitir las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información, así como establecer el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias publicado en el Diario Oficial de la Federación el 8 de mayo de 2014 y su última reforma publicada el 23 de julio de 2018, Reglas del proceso, numeral 5, del Proceso Administración de Proyecto (ADP), Actividad AOP 1 Establecer el mecanismo de operación y mantenimiento de los sistemas, aplicaciones, infraestructura y servicios de TIC, factor crítico 1, Actividad AOP 3 Monitorear la infraestructura de TIC en operación, factor crítico 3 del Proceso Administración de la Operación (AOP), Actividad AOP 4, factores críticos 1, incisos a y e, 3, 4 y 5, Proceso de Administración de Proveedores (APRO), Actividad APRO1 Generar listas de verificación de obligaciones, Actividad APRO 2 Monitorear el avance y desempeño del proveedor;

ACUERDO por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 6 de septiembre de 2021, artículos 1o, 3, fracción VI, 9, numeral 10, Quinto, Sexto y Séptimo Transitorios;

Guía de vida útil estimada y porcentajes de depreciación publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de agosto de 2012, Numeral 1.2.4.1.3 Equipo de Cómputo y de Tecnologías de la Información;

Reglamento Interior del Servicio de Administración Tributaria, artículo 11, numeral IV, Sección I De las Administraciones Generales, artículo 42, fracciones X, XI, XIII y XVI;

Manual de Organización General del Servicio de Administración Tributaria, el apartado VII, Funciones Genéricas de las Administraciones Centrales y Coordinaciones, funciones 30, y 48, y el apartado IX. Funciones Genéricas de las Subadministraciones, función 14;

Manual de Organización Específico de la Administración General de Servicios al Contribuyente, el apartado Administración de Operación de Padrone 1, 2, 3, 4 , 5 y 6, funciones 10, y 13;

Manual de Organización Específico de la Administración General de Comunicaciones y Tecnologías de la Información del Servicio de Administración Tributaria, apartado Administración Central de Planeación y Programación Informática, funciones 6, y 8;

Lineamientos Operativos para el Desarrollo, Mantenimiento y Operación de Soluciones Tecnológicas del Servicio de Administración Tributaria, apartado 11.1, Análisis de requerimientos y apartado 11.5, Gestión de ambientes, cambios y liberaciones, subapartados, 11.5.1.5, y 11.5.2;

Contrato número CS-300-LP-N-P-FC-01/18, cláusula sexta, inciso a;

Anexo Técnico del contrato número CS-300-LP-N-P-FC-01/18, subapartado 1.1, Para el trámite del pago de la factura, apartados 6.2, Pago de los servicios y 6.2.2, Servicio de desarrollo de software;

Anexo Técnico del contrato número CS-300-LP-N-P-FC-032/17, Numeral 4.3 Actualización tecnológica;

Anexo técnico del contrato número CS-300-LP-N-P-FC-021/20, APENDICE 14 - NORMAS ESTÁNDARES Y LINEAMIENTOS, numerales 2.5.2 Actualización de nuevas tecnologías, 2.5.2.2 Nuevas funcionalidades, y 3.4 Administración de Inventario de activos.

Fundamento Jurídico de la ASF para Promover Acciones y Recomendaciones

Las facultades de la Auditoría Superior de la Federación para promover o emitir las acciones derivadas de la auditoría practicada encuentran su sustento jurídico en las disposiciones siguientes:

Artículo 79, fracciones II, párrafo tercero, y IV, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículos 10, fracción I, 14, fracción III, 15, 17, fracción XV, 36, fracción V, 39, 40, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.