

**Cámara de Senadores**

**Contratación de Servicios Administrados de Video Vigilancia y Equipo de Cómputo**

Auditoría De Cumplimiento a Tecnologías de Información y Comunicaciones: 2019-0-01200-20-0004-DN-2019

DN19004

***Criterios de Selección***

En términos de lo dispuesto en el artículo 60 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación relativa al Título Cuarto de la Fiscalización durante el Ejercicio Fiscal en Curso o de Ejercicios Anteriores, se recibió en la Auditoría Superior de la Federación denuncia fundada con documentos y evidencias, respecto de la cual, mediante Dictamen Técnico Jurídico de procedencia de fecha 3 de octubre de 2019, en los términos del artículo 62 de dicha Ley, el Auditor Superior de la Federación autorizó la realización de la revisión del ejercicio en curso o de ejercicios anteriores.

Con base en lo anterior, los criterios de selección se sustentaron en las evidencias de la referida denuncia, así como en diversos elementos y factores, como son, entre otros, los montos y variaciones de recursos presupuestales ejercidos por el ente a fiscalizar, y la relevancia y trascendencia de su operación programática e institucional.

***Objetivo***

Fiscalizar la gestión financiera de la Contratación de Servicios Administrados de Video Vigilancia y Equipo de Cómputo durante el ejercicio 2019, su adecuada gobernanza y aprovechamiento de los recursos asignados en procesos y funciones, así como comprobar que se realizaron conforme a las disposiciones jurídicas y normativas aplicables.

**Consideraciones para el seguimiento**

Los resultados, observaciones y acciones contenidos en el presente informe individual 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 individual de auditoría se encuentran sujetas al proceso de seguimiento, por lo que en razón de la información y consideraciones que en su caso proporcione la entidad fiscalizada, podrán confirmarse, solventarse, aclararse o modificarse.

### **Alcance**

	<b>EGRESOS</b>
	Miles de Pesos
Universo Seleccionado	86,559.4
Muestra Auditada	86,559.4
Representatividad de la Muestra	100.0%

El universo seleccionado por 86,559.4 miles de pesos corresponde a los pagos ejercidos en los Contratos del Servicio de Arrendamiento del Sistema de Videovigilancia y Servicio de Arrendamiento de Equipo de Cómputo, Servidores y Equipo de Impresión hasta el mes de octubre de 2019; la muestra auditada corresponde al total de dichos pagos ejercidos, que representa el 100.0% del universo seleccionado.

### **Antecedentes**

En la auditoría 02-GB “Auditoría de TIC” de la Cuenta Pública 2015, se emitieron recomendaciones relacionadas con las contrataciones de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), para la elaboración de investigaciones de mercado, estudios de factibilidad, anexos técnicos con la integración de las especificaciones, criterios de aceptación de entregables y niveles de servicio, así como la validación de las capacidades técnicas, materiales y humanas de los proveedores para obtener las mejores condiciones para la entidad.

### **Resultados**

#### **1. Contrato SERV/DGRMSG/092/06/19 “Servicio de Arrendamiento del Sistema de Video Vigilancia CCTV”**

Se analizó la información del contrato SERV/DGRMSG/092/06/19 celebrado con Grupo IDSEC, S.A.P.I. de C.V., mediante el procedimiento de Adjudicación Directa, con fundamento en el artículo 21, fracción XXII de las Normas para Adquisiciones, Arrendamientos, Prestación de Servicios y Obras Públicas de la Cámara de Senadores, autorizado mediante acuerdo de la Junta de Coordinación Política de fecha 23 de abril de 2019, con vigencia del 01 de junio de 2019 al 31 de mayo de 2024, por un monto total de 133,284.0 miles de pesos, con el objeto de prestar el “Servicio de Arrendamiento del Sistema de Videovigilancia CCTV”, por el que se han realizado pagos hasta el mes de octubre de 2019 por 44,559.4 miles de pesos, y se determinó lo siguiente:

#### **Alcance del Servicio**

Puesta en operación del servicio administrado de las cámaras de videovigilancia que está conformado por el circuito cerrado de televisión (CCTV), sistema de grabación, sala de monitoreo, sitio de cómputo (MDF), video muro, sistema de radiocomunicación, sistemas de

respaldo e infraestructura de comunicaciones, así como la administración, mantenimiento y entregables para la operación de los servicios contratados.

### **Proceso de Contratación**

- Se requiere integrar en el dictamen para las adjudicaciones directas, las solicitudes de las áreas requirentes y el detalle de los importes de cada uno de los conceptos que conforman los servicios.
- Es necesario ampliar el análisis de capacidad de la infraestructura tecnológica para el dimensionamiento del equipamiento del Contrato; asimismo, se requiere mayor detalle en el procedimiento de evaluación técnica de los proveedores participantes para contemplar todas las variables contenidas en los Anexos Técnicos de las contrataciones.
- Para asegurar las mejores condiciones para el Estado y el Senado, es importante que se incluya en todas las asignaciones, la elaboración de investigaciones de mercado, análisis costo beneficio y estudios de factibilidad.

### **Servicio de Arrendamiento del Sistema de Video Vigilancia “CCTV”**

- En el contrato y anexo técnico no fueron establecidos los mecanismos de control para validar que la infraestructura proporcionada por el proveedor se corresponde tanto técnica como funcionalmente con la solicitada en los compromisos contractuales, con la finalidad de asegurar que los bienes y servicios cumplen en tiempo y forma con lo pactado.
- Se requiere mejorar los procedimientos de entrega/recepción de los equipos con las fechas y características técnicas recibidas; asimismo, es necesario continuar con la implementación de las funcionalidades disponibles en las cámaras para obtener su óptimo aprovechamiento.
- Se requiere ampliar el procedimiento de gestión de incidentes para mejorar la evaluación de los niveles de servicio del proveedor, así como establecer las deductivas en el Contrato para los casos de incumplimiento en la calidad de los servicios prestados.
- En los meses de junio a septiembre de 2019, se han presentado incidentes con impactos parciales o totales en la prestación de los servicios, como fue la desconfiguración del grabador de imágenes, entre otros; es importante conocer el origen de dichas situaciones y con ello emprender acciones para resolver el problema y mitigar posibles impactos en la operación futura de los servicios.

- De un universo de 504 cámaras planificadas para su implementación, se identificaron atrasos en 63 (12.5%) al mes de octubre de 2019, los cuales podrían representar un perjuicio a la entidad por 207.9 miles de pesos; el detalle es el siguiente:

**Cálculo de penalizaciones por equipos no entregados al mes de octubre de 2019 del Contrato SERV/DGRMSG/092/06/19 (miles de pesos)**

Anexo Técnico "Programa de Pagos y Actividades"		Revisión de Entregables e Inventario de Cámaras		Penalizaciones			
Mes	Acumulado de cámaras en operación al término del mes	Acumulado de cámaras en operación al término de octubre 2019	Equipos con atraso conforme al Programa de Pagos y Actividades	A Días de Atraso	B Precio mensual	C % pena convencional	A*B*C Monto
Octubre 2019	504	441	63	13	1,599.0	1.0	207.9
<b>Total</b>							<b>207.9</b>

**Fuente:** Elaborado con información proporcionada por la H. Cámara de Senadores.

La H. Cámara de Senadores, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó las acciones de control necesarias para corregir las desviaciones señaladas, las cuales son las siguientes:

- El 17 de diciembre de 2019, a través del oficio LXIV/SGSA/DGRMSG/DA/4166/19, la Directora de Adquisiciones notificó al proveedor las observaciones realizadas por la ASF, en las cuales se identificó un atraso en la entrega e instalación de 63 equipos, asimismo, le informó que le sería aplicada una penalización por 207.9 miles de pesos.
- El 24 de diciembre de 2019 se realizó el pago al proveedor por los servicios integrales de octubre 2019, descontando la penalización señalada, lo cual se acreditó a través de la cuenta por liquidar 19-11509CXL00089.

Se considera conveniente incluir en las Normas del Senado la elaboración de la investigación de mercado, estudio de factibilidad, análisis costo beneficio, así como anexos técnicos detallados para las contrataciones. La gestión del Sistema de Videovigilancia presenta algunas oportunidades de mejora en la configuración de las cámaras, la medición de los niveles de servicio, la resolución de incidentes y problemas, así como en la recepción, validación y aceptación de los servicios administrados.

**2019-0-01200-20-4-01-001-DN-2019 Recomendación**

Para que la Cámara de Senadores evalúe la conveniencia de fortalecer la Norma para Adquisiciones, Arrendamientos, Prestación de Servicios y Obras Públicas de la Cámara de Senadores, con la finalidad de normar la elaboración del Dictamen de Contratación para que incluya una investigación de mercado, estudio de factibilidad, análisis costo beneficio, anexos técnicos de manera detallada con la integración de las especificaciones técnicas, criterios de aceptación de entregables, niveles de servicio, deductivas por las deficiencias en el servicio y cronogramas detallados de trabajo así como la validación de las capacidades técnicas, materiales y humanas de los proveedores que participan en el proceso de contratación, con la finalidad de adquirir bienes y servicios con las mejores condiciones para el Estado.

**2019-0-01200-20-4-01-002-DN-2019 Recomendación**

Para que la Cámara de Senadores fortalezca los procedimientos y mecanismos de control para la evaluación de las propuestas técnicas de los proveedores, el aprovechamiento de todas las funcionalidades de las cámaras de videovigilancia, así como la gestión de niveles de servicio, incidentes y problemas en la operación, con la finalidad de garantizar que los bienes y servicios contratados satisfacen las necesidades operativas de la entidad, así como el aseguramiento de la calidad de los servicios prestados para el óptimo funcionamiento de la infraestructura tecnológica.

**2. Contrato SERV/DGRMSG/101/06/19 “Servicio de arrendamiento de equipo de cómputo, servidores y equipo de impresión, mediante la modalidad de servicios administrados”.**

Se analizó la información del Contrato SERV/DGRMSG/101/06/19 celebrado con Consultores y Soporte AMD, S.A. de C.V., mediante el procedimiento de Licitación Pública, con fundamento en los artículos 45, 97 y 100 de las Normas para Adquisiciones, Arrendamientos, Prestación de Servicios y Obras Públicas de la Cámara de Senadores, autorizado mediante acuerdo de la Junta de Coordinación Política de fecha 23 de abril de 2019; con vigencia del 21 de junio de 2019 al 21 de agosto de 2023, por un monto total de 140,000.0 miles de pesos, con el objeto de prestar el “Servicio de arrendamiento de equipo de cómputo, servidores y equipo de impresión, mediante la modalidad de servicios administrados”; durante el ejercicio 2019 se han realizado pagos hasta el mes de julio de 2019 por 42,000.0 miles de pesos, y se determinó lo siguiente:

**Alcance del Servicio**

Aprovisionamiento de 11 perfiles de equipos (operativo, operativo móvil, alto poder, alto poder móvil, Mac móvil, Mac Workstation, impresión b/n departamental, impresión color departamental, multifuncional departamental, escáner departamental y servidores de aplicaciones), además de la administración, gestión de requerimientos, entregables, mantenimientos, herramientas, mesa de servicio y operación de los servicios contratados.

### **Proceso de Contratación**

- El proyecto en revisión no se encuentra en el programa y anteproyecto de presupuesto 2019 y no se cuenta con la solicitud realizada por la Unidad Solicitante para la contratación.
- Se carece de un análisis técnico por parte del área requirente sobre las necesidades de los usuarios, asimismo; no se tienen los requerimientos de las distintas áreas para determinar los equipos que cumplen con las mejores condiciones técnicas para atender sus procesos.

### **Cumplimiento técnico y funcional de los servicios y entregables**

- Se requiere mejorar el plan de capacidad y disponibilidad de la infraestructura tecnológica, para integrar los diferentes tipos y modelos de equipamiento que ofrece el Contrato, con la finalidad de satisfacer de manera adecuada las necesidades de operación.
- El inventario del equipamiento contratado no tiene actualizados los usuarios y ubicación física de los equipos; asimismo, se detectaron cambios en las fechas establecidas en el Anexo Técnico para la implementación de los equipos, las cuales no se reflejan en documentos contractuales, lo que podría provocar incumplimientos y deficiencias en el servicio.
- De un universo de 1,936 equipos se identificaron algunos incidentes en la implementación de 478 (24.7%), correspondientes a los perfiles operativo y operativo móvil, los cuales pueden repercutir en la entrega de los servicios y en el aprovechamiento de los recursos.
- El Contrato no tiene definidas las deductivas por aplicar al proveedor en caso de deficiencias en el servicio, lo cual repercute en los entregables que presentan deficiencias en su contenido, tales como anexos incompletos, fechas de la gestión del proyecto, entre otras, sin que la administración del contrato haya advertido dicha situación, debido a que ha recibido los entregables sin observaciones.

La H. Cámara de Senadores, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó las acciones de control necesarias para corregir las desviaciones siguientes:

- Se completó la configuración de todas las funcionalidades de la Herramienta de Administración, Control y Monitoreo de Impresión, tales como el conteo de las hojas impresas, mediciones del tóner, entre otras.

- Se instrumentó un procedimiento para validar y documentar las pruebas realizadas para recibir la implementación de las soluciones, a fin de verificar que éstas cumplan con las funcionalidades requeridas.

Se requiere ampliar la evaluación de la capacidad de la infraestructura tecnológica, el análisis y levantamiento de requerimientos para definir las características técnicas de los equipos, actualización del inventario de los equipos el manejo de incidentes en la implementación de los equipos aun cuando son por causas atribuibles a la entidad, así como la implementación de deductivas a aplicar al proveedor en caso de deficiencias en el servicio.

#### 2019-0-01200-20-4-01-003-DN-2019 **Recomendación**

Para que la Cámara de Senadores mejore los procedimientos para la prestación de los servicios tecnológicos mediante la implementación de planes que aseguren que la capacidad y disponibilidad de la infraestructura tecnológica se corresponde con las necesidades de la entidad de una forma efectiva en términos de unidades, costos y tiempo, con la finalidad de que las contrataciones consideren los resultados de dichos programas para soportar los servicios de manera alineada con la evolución de la demanda, aunado a obtener las mejores condiciones en términos de economía, eficiencia y calidad en beneficio del Estado.

#### ***Recuperaciones Operadas y Actualización a Valor Actual***

Se determinó un monto por 207,900.00 pesos, en el transcurso de la revisión se recuperaron recursos por 207,900.00 pesos, con motivo de la intervención de la ASF; 207,900.00 pesos pertenecen a actualizaciones a valor actual.

#### ***Buen Gobierno***

Impacto de lo observado por la ASF para buen gobierno: Liderazgo y dirección.

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

Se determinaron, en total 2 resultados, de acuerdo con lo siguiente:

Cuenta Pública 2019 que generaron 3 Recomendaciones.

#### ***Dictamen***

El presente se emite el día 7 de octubre de 2020, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría, la cual se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada y de cuya veracidad es responsable. Con base en los resultados obtenidos en la auditoría practicada, cuyo objetivo fue fiscalizar la gestión financiera de la Contratación de los Servicios Administrados de Video Vigilancia y Equipos de Cómputo durante el ejercicio 2019, su adecuada gobernanza y aprovechamiento de los recursos asignados en procesos y funciones, así como comprobar que se realizaron conforme a las disposiciones jurídicas y normativas aplicables, y específicamente respecto de la muestra revisada que se establece en el apartado

relativo al alcance, se concluye que, en términos generales, la H. Cámara de Senadores cumplió con las disposiciones legales y normativas que son aplicables en la materia, destacando los aspectos siguientes:

- En relación con el Contrato del Servicio de Arrendamiento del Sistema de Videovigilancia, se requiere fortalecer la elaboración de la investigación de mercado, estudio de factibilidad, análisis costo beneficio, así como las especificaciones en los anexos técnicos; asimismo, sobre la gestión del servicio se debe mejorar la configuración de las cámaras, la medición de los niveles de servicio, la resolución de incidentes y problemas, así como la entrega en tiempo y forma de los servicios administrados.
- La H. Cámara de Senadores, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó las acciones para la recuperación de 207.9 miles de pesos, derivados de atrasos en la implementación de las cámaras de videovigilancia.
- Sobre el Contrato para el Servicio de arrendamiento de equipo de cómputo, servidores y equipo de impresión, se debe robustecer la evaluación de la capacidad de la infraestructura tecnológica, el levantamiento de los requerimientos para las características técnicas de los equipos, el control de inventarios, así como implementar deductivas en caso de fallas en la prestación de los servicios.

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

Director de Área

Director General

Genaro Héctor Serrano Martínez

Alejandro Carlos Villanueva Zamacona

***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. Validar del estudio de factibilidad que comprenda el análisis de las contrataciones vigentes; la determinación de la procedencia de su renovación; la pertinencia de realizar contrataciones consolidadas; los costos de mantenimiento, soporte y operación que impliquen la contratación, vinculados con la conveniencia de adquirir, arrendar o contratar servicios, así como la investigación de mercado.
2. Verificar del proceso de contratación, cumplimiento de las especificaciones técnicas y razonabilidad de las propuestas económicas; distribución del bien o servicio de acuerdo a las necesidades requeridas por las áreas solicitantes.
3. Comprobar de que los pagos realizados por los trabajos contratados estén debidamente soportados, cuenten con controles que permitan su fiscalización, correspondan a trabajos efectivamente devengados que justifiquen las facturas pagadas y la autenticidad de los comprobantes fiscales; verificar la entrega en tiempo y forma de los servicios, así como la pertinencia de aplicar penalizaciones o deductivas en caso de incumplimientos.
4. Analizar los contratos y anexos técnicos relacionados con las TIC para verificar: antecedentes; beneficios esperados; análisis de entregables (términos, vigencia, entrega, resguardo y operación); pruebas de cumplimiento y sustantivas en la implementación y post-Implementación de los bienes o servicios.

### *Áreas Revisadas*

Las Direcciones Generales de Recursos Materiales y Servicios Generales, de Informática y Telecomunicaciones, de Resguardo Parlamentario y de Contabilidad; también las Direcciones de Soporte Técnico, y de Adquisiciones; así como la Subdirección de Vigilancia Exterior e Interior y el Departamento de Soporte Técnico a los Sistemas Parlamentarios de Asistencia, Votación y Audio Automatización.

### *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. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: Artículo 134
2. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: Reglamento del Senado de la República, última reforma del 29 de marzo de 2019: Art. 311; Manual General de Organización del Senado de la República, de octubre 2014, numeral 3 y 11 del apartado "Funciones" de la Unidad de Resguardo Parlamentario; Estatuto de los Servicios Parlamentarios, Administrativos y Técnicos del Senado de la República, de fecha abril 2013, Inciso K del artículo 20; ITIL v3 mejores prácticas para la entrega de servicios; Art.

110 inciso C de la Ley Orgánica del Congreso General de los Estados Unidos Mexicanos, última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 24 de mayo de 2018; Inciso A del Art. 26 y el numeral 2 de las funciones de la Dirección de Soporte Técnico, ambas del Manual de Organización Administrativa de la Dirección General de Informática y Telecomunicaciones, de fecha junio 2012; la Política número 8 del Manual de Procedimientos del Centro de Informática y Telecomunicaciones, de fecha octubre 2014; y Fracción H "Del levantamiento del inventario físico" del Manual de Normas del Centro de Informática y Telecomunicaciones, de fecha marzo de 2008; Norma ISO 20000 apartado de la "Gestión de la Capacidad", Normas para Adquisiciones, Arrendamientos, Prestación de Servicios y Obras Públicas de la Cámara de Senadores, publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 21 de septiembre de 2012 y Contrato SERV/DGRMSG/092/06/19, cláusulas quinta y décima segunda.

*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 I, párrafo quinto, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículos 10, fracción I, 15, 17, fracción XV, 36, fracción V, 39 y 40 aplicables a los Informes Específicos conforme a lo establecido en los artículos 64, párrafo primero y 65 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.