



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

INFORME DE RESULTADOS AUDITORÍA NÚMERO DAIB/2022/11

“ADMINISTRACIÓN Y EJECUCIÓN DE INSTRUMENTOS CONTRACTUALES”

Área (s) auditada (s):

Dirección General de Tecnologías de la Información

Período de ejecución

Inicio: 17/01/2022

Término: 25/11/2022

INFORME DE RESULTADOS

“ADMINISTRACIÓN Y EJECUCIÓN DE INSTRUMENTOS CONTRACTUALES”

Grupo Auditor:	Mtra. Angélica M Juárez Tovar Lic. Juan Carlos Sánchez Villicaña Lic. Manuel Díaz Infante Gómez
Tipo de Auditoría:	Integral
Número de Auditoría:	DAIB/2022/11 Oficios de inicio de Auditoría CSCJN/DGA/DAIB/094/2022.
Criterios de Selección:	Identificación de áreas de riesgo; antecedentes de revisiones anteriores, y debilidades de control interno.
Objetivo:	Comprobar que la administración y ejecución de instrumentos contractuales para la adquisición de bienes y prestación de servicios, suscritos al amparo de procedimientos adjudicatorios, se ajustó a las disposiciones normativas aplicables.
Período de Revisión:	Ejercicio a fiscalizar 2021.
Alcance:	Comprendió la revisión del contexto de los instrumentos contractuales (antecedentes que originaron la contratación de bienes o servicios); de la programación y presupuestación de recursos para la administración de contratos (gestiones previas efectuadas por las unidades responsables para la administración de los contratos de adquisición de bienes y de prestación de servicios); del cumplimiento de condiciones contractuales (cumplimiento de obligaciones y entrega-recepción de bienes y/o servicios adquiridos y competencia en la actuación de los servidores públicos responsables de la administración de los contratos núms. SCJN/DGRM/DPC-021/12/2020 “Prestación del servicio de cómputo de escritorio (SCE); SCJN/DGRM/DPC-038/12/2019 “Arrendamiento de equipo y bienes informáticos”; SCJN/DGRM/DPC-017/11/2020 “Servicio de renovación y mantenimiento de equipos de Red LAN”; SCJN/DGRM/DPC-008/04/2020 “Servicios administrados de impresión, digitalización y copiado”; y contrato simplificado núm. 50200474 “Servicio de arrendamiento de 33 equipos de radiocomunicación”); del pago y aplicación de sanciones a proveedores y prestadores de servicios (realización de pagos por los bienes y servicios adquiridos y contratados y aplicación de sanciones, en caso de incumplimientos contractuales), y de la percepción sobre la calidad de los bienes adquiridos y servicios contratados.
Área auditada:	Dirección General de Tecnologías de la Información

Procedimientos de auditoría aplicados:

1. Identificar el contexto en el que se suscribieron los instrumentos contractuales sujetos a revisión.
 - 1.1 Evaluar los antecedentes que originaron la suscripción de los contratos de adquisición de bienes y de prestación de servicios, determinados como muestra, a efecto de identificar el marco normativo que reguló las obligaciones contraídas por los proveedores y prestadores de servicios.
2. Comprobar que la programación de actividades y presupuestación de los recursos necesarios para la administración de los contratos se ajustó a la normativa establecida.
 - 2.1 Verificar que las gestiones previas, efectuadas por las unidades responsables, para la administración de los contratos de adquisición de bienes y de prestación de servicios se efectuaron conforme a la normativa aplicable.
3. Verificar que las condiciones establecidas en los instrumentos contractuales (plazos de entrega de bienes y servicios, reportes, características y ejecución de las gestiones realizadas para autorizar, y validación de la entera satisfacción de los bienes y servicios, entre otras) se cumplieron en los términos planteados.
 - 3.1 Comprobar que las obligaciones contractuales; la entrega-recepción de bienes y/o servicios adquiridos y competencia en la actuación de los servidores públicos responsables de la administración del contrato ordinario núm. SCJN/DGRM/DPC-021/12/2020 "Prestación del servicio de cómputo de escritorio (SCE)", se ajustó a las disposiciones normativas establecidas.
 - 3.2 Verificar que las obligaciones contractuales; la entrega-recepción de bienes y/o servicios adquiridos y competencia en la actuación de los servidores públicos responsables de la administración del contrato ordinario núm. SCJN/DGRM/DPC-038/12/2019 "Arrendamiento de equipo y bienes informáticos", se ajustó a las disposiciones normativas establecidas.
 - 3.3 Comprobar que las obligaciones contractuales; la entrega-recepción de bienes y/o servicios adquiridos y competencia en la actuación de los servidores públicos responsables de la administración del contrato ordinario núm. SCJN/DGRM/DPC-017/11/2020 "Servicio de renovación y mantenimiento de equipos de Red LAN", se ajustó a las disposiciones normativas establecidas.
 - 3.4 Verificar que las obligaciones contractuales; la entrega-recepción de bienes y/o servicios adquiridos y competencia en la actuación de los servidores públicos responsables de la administración del contrato ordinario núm. SCJN/DGRM/DPC-008/04/2020 "Servicios administrados de impresión, digitalización y copiado", se ajustó a las disposiciones normativas establecidas.
 - 3.5 Comprobar que las obligaciones contractuales; la entrega-recepción de bienes y/o servicios adquiridos y competencia en la actuación de los servidores públicos responsables de la administración del contrato simplificado núm. 50200474 "Servicio de arrendamiento de 33 equipos de radiocomunicación", se ajustó a las disposiciones normativas establecidas.
4. Comprobar que los pagos realizados por los bienes adquiridos y los servicios contratados se ajustaron a lo establecido en la normativa aplicable y que, caso de incumplimientos contractuales, se impusieron las sanciones correspondientes.
 - 4.1 Verificar que los pagos por los bienes y servicios adquiridos y contratados se ajustó a las disposiciones normativas establecidas, y que, en caso de incumplimientos contractuales, se aplicación las sanciones correspondientes.

5. Evaluar que la calidad de los bienes adquiridos y servicios contratados cumplió con las expectativas previstas por las áreas solicitantes.
 - o 5.1 Evaluar que la calidad de los bienes y servicios recibidos correspondió con las necesidades planteadas por las unidades solicitantes para la adquisición y contratación correspondiente.

Resultados:

Como muestra de auditoría se determinó revisar cinco contratos de prestación de servicios, cuyo importe suscrito fue por \$449,502,060.96 pesos; cuatro fueron ordinarios y plurianuales, mientras que el restante, en virtud de que el monto no excedió de 25,000 UMAS, fue simplificado.

Para la ejecución de los contratos, los administradores realizaron las gestiones necesarias para programar y disponer de recursos presupuestales para el pago de los compromisos contraídos.

En el contrato de prestación de servicios de cómputo de escritorio, específicamente en los reportes de incidentes, no se identificaron las fechas y hora de notificación de estos entre la mesa institucional de servicios y la mesa especializada de servicios, lo que imposibilitó conocer si se atendieron en los plazos establecidos.

En cuanto a la administración del Contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-038/12/2019 “Arrendamiento de equipo y bienes informáticos” cumplió conforme a la normativa y condiciones contratadas.

Respecto de la recepción de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo del contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-017/11/2020 “Servicio de Renovación y Mantenimiento de Equipos de Red LAN”, se ajustó a la normativa y condiciones establecidas en el instrumento contractual.

En lo relacionado con los servicios recibidos, mediante el instrumento jurídico núm. SCJN/DGRM/DPC-008/04/2020 “Servicios administrados de impresión, digitalización y copiado”, se comprobó que cumplieron con los términos establecidos en el contrato.

Se comprobó que la recepción y entrega de los equipos y mantenimientos preventivos contratados, mediante el instrumento núm. 50200474 “Servicio de arrendamiento para 33 equipos de radiocomunicación” se ajustó a la normativa establecida y condiciones contratadas.

Sobre los pagos realizados; las retenciones efectuadas y las sanciones aplicadas en los cinco contratos revisados, se verificó que cumplieron con las disposiciones normativas y contractuales establecidas.

Se identificaron inconsistencias en el registro de incidencias levantadas por parte de los usuarios de los equipos arrendados en 2021, y ausencia de acciones (fortalecimiento de competencias técnicas o esquemas de sanciones contractuales) que permitan asegurar que los bienes informáticos y de comunicación contribuyan al adecuado desarrollo de las actividades de los servidores públicos de este Alto Tribunal.

ACCIÓN EMITIDA

22-011-R3-O01-30-1

Que la Dirección General de Tecnologías de la Información proporcione la información y documentación pertinente y suficiente que permita determinar, de manera fehaciente, que, en los meses de enero a septiembre de 2021, el prestador de servicios cumplió con los plazos y tiempos establecidos para la atención de incidentes reportados por los usuarios de los equipos de cómputo proporcionados al amparo del contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-021/12/2020 “Prestación del Servicio de Cómputo de escritorio”, a fin de verificar la improcedencia de la aplicación de sanciones por ese concepto.

22-011-R9-O01-30-1

Que la Dirección General de Tecnologías de la Información elabore y presente un dictamen técnico que contenga información actualizada sobre la sustitución de los equipos por fallas en su funcionamiento durante 2021 y 2022; el impacto económico en relación con el contrato núm.

SCJN/DGRM/DPC-021/12/2020 “Prestación del servicio de cómputo de escritorio”, y la conclusión, que permita conocer si la determinación de las características técnicas de los equipos UCMB fue la idónea para su adecuado funcionamiento, respecto de las aplicaciones y programas informáticos que requieren los servidores públicos de este Alto Tribunal para el desempeño de sus actividades, o, en su caso, si los equipos proporcionados por el prestador de servicios presentaban algún tipo de defecto técnico, que impidiera su adecuada operación, a fin de contar con elementos que permitan la implementación de acciones relacionadas con el fortalecimiento de competencias técnicas, por parte del personal encargado de definir y establecer las características técnicas con las que deben contar los equipos contratados por este Alto Tribunal, o bien el diseño de esquemas de sanciones en contrataciones similares, que permitan penalizar a los prestadores de servicios que proporcionen equipos que no brindan los beneficios esperados, conforme a porcentajes de “productos o servicios no conformes” previamente establecidos.

Resumen de observaciones

Se determinaron **9** resultados que generaron **2** observaciones, de las cuales se emitieron **2** acciones con las claves siguientes:

22-011-R3-O01-30-1
22-011-R9-O01-30-1

Conclusión del trabajo de Dirección General de Auditoría:

La revisión se realizó sobre la información proporcionada por la **Dirección General de Tecnologías de la Información**, de cuya veracidad son responsables; fue planeada y desarrollada de acuerdo con el objetivo y alcance establecidos, y se aplicaron los procedimientos de auditoría que se estimaron necesarios. En consecuencia, existe una base razonable para emitir la presente conclusión, que se refiere únicamente a las operaciones revisadas.

Se considera que, en términos generales, la **Dirección General de Tecnologías de la Información**, en el periodo del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021, respecto de la administración de los contratos a su cargo cumplió con su objetivo recibir y validar los servicios requeridos para el desarrollo de las funciones a su cargo, de conformidad con el marco normativo vigente.

Durante la auditoría se determinaron deficiencias que afectaron su operación, las cuales se presentan en el apartado correspondiente de este informe y se refieren principalmente a que en el contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-021/12/2020 “Prestación del Servicio de Cómputo de escritorio” se careció de información que permitiera determinar, de manera fehaciente, que, en los meses de enero a septiembre de 2021, el prestador de servicios cumplió con los plazos y tiempos establecidos para la atención de incidentes reportados por los usuarios; así como, conocer si el origen de las elevadas afectaciones en los equipos de cómputo arrendados, que propiciaron reparaciones y sustituciones, se debió a la inadecuada determinación de las características técnicas de los equipos UCMB, respecto de las aplicaciones y programas informáticos que requieren los servidores públicos de este Alto Tribunal para el desempeño de sus actividades, o si los equipos proporcionados por el prestador de servicios presentaban algún tipo de defecto técnico, que impidiera su correcta operación.

Se concluye que se incurrieron en los incumplimientos normativos siguientes:

- Cláusula sexta del contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-021/12/2020 “Prestación del servicio de cómputo de escritorio”.
- Puntos 6.4.2 y 6.4.3 del “Anexo Único del contrato SCJN/DGRM/DPC-021/12/2020 “Prestación del servicio de cómputo de escritorio”.

De acuerdo con los aspectos observados que persistieron al cierre de los trabajos de la auditoría, deberán implementarse las acciones emitidas acordadas con la **Dirección General de Tecnologías de la Información**, en las cédulas de resultados, observaciones y acciones finales, con un enfoque tendente a mejorar la gestión y el control interno, y/o en su caso, corregir las desviaciones y deficiencias detectadas.

Maestro Christian Heberto Cymet López Suárez
Contralor

Licenciado Manuel Díaz Infante Gómez
Director General de Auditoría

Licenciado Juan Carlos Sánchez Villicaña
Director de Auditoría Integral "B"

rW451L2P+IsGKosFAEdW6OJQis8ITxM8M64QPfz6iM=



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN
CONTRALORÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE AUDITORÍA
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTEGRAL "B"

CÉDULA DE RESULTADOS, OBSERVACIONES Y ACCIONES FINALES

Hoja No.	1 de 5
N° de Auditoría:	DAIB/2022/11
Período Revisado:	
Monto fiscalizable:	\$0.00
Monto fiscalizado:	\$0.00
Monto por aclarar:	\$0.00
Monto por recuperar:	\$0.00
Fecha de elaboración:	24/11/2022

Áreas auditadas: Dirección General de Tecnologías de la Información.

Título de la auditoría: Administración y ejecución de instrumentos contractuales.

NÚM. DEL RESULTADO: R 01

Con Observación: Sí () No (X)

- Procedimiento Núm.: 1. Identificar el contexto en el que se suscribieron los instrumentos contractuales sujetos a revisión.
- 1.1 Antecedentes que originaron la suscripción de los contratos de adquisición de bienes y de prestación de servicios.

Se revisaron cinco contratos de prestación de servicios, cuyo importe suscrito fue por \$449,502,060.96 pesos; cuatro fueron ordinarios y plurianuales, mientras que el restante, en virtud de que el monto no excedió las 25,000 UMAS, fue simplificado.

Observación:

Antecedentes que originaron la suscripción de los contratos de adquisición de bienes y de prestación de servicios.

Para efectuar el ejercicio de fiscalización relacionado con la administración de las obligaciones establecidas en los contratos suscritos por este Alto Tribunal para la adquisición de bienes y contratación de servicios necesarios para la operación institucional, se determinó revisar cinco instrumentos vigentes en 2021, los cuales se indican en la tabla siguiente:

ACCIONES EMITIDAS

rW451L2P+IsGKosFAEdW6OJQis8ITxM8M64QPfz6M#

CONTRATOS DE ADQUISICIÓN DE BIENES Y DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS ORDINARIOS, VIGENTES EN 2021, SUJETOS DE REVISIÓN
(Pesos)

Contrato	Administrador	Descripción de los servicios contratados	Vigencia		Importe
			Inicio	Fin	
SCJN/DGRM/D PC-008/04/2020	DGTI y DGRM	Servicios administrados de impresión, digitalización y copiado.	16/04/2020	15/08/2023	\$166,851,523.20
SCJN/DGRM/D PC-021/12/2020	DGTI	Servicio de cómputo de escritorio.	03/12/2020	02/12/2023	\$128,977,848.00
SCJN/DGRM/D PC-038/12/2019	DGTI	Arrendamiento de equipo y bienes informáticos.	01/01/2020	31/12/2023	\$128,858,726.08
SCJN/DGRM/D PC-017/11/2020	DGTI	Servicio de renovación y mantenimiento de equipos de red LAN.	13/11/2020	31/12/2023	\$24,329,338.88
50200474	DGS	Servicio de arrendamiento de 33 equipos de radiocomunicación.	01/01/2021	31/12/2021	\$484,624.80
Total:					\$449,502,060.96

Fuente: Elaborado con información que fue proporcionada con el oficio núm. SGC/DPC/296/2022, de fecha 4 de febrero de 2022, suscrito por el Subdirector General de Contrataciones de la Dirección General de Recursos Materiales y con información publicada en el portal de Transparencia de la SCJN.

Como se muestra en el cuadro, cuatro de los cinco contratos fueron ordinarios, mientras que el restante (50200474 “Servicio de arrendamiento de 33 equipos de radiocomunicación”) fue simplificado, en virtud de que el monto no excedió las 25,000 UMAS¹, conforme a lo establecido en el artículo 3, fracción XXVIII, del AGA XIV/2019.

En lo que se refiere a los cuatro instrumentos ordinarios, es importante destacar que se trató de contrataciones plurianuales, debido a que sus efectos legales trascendieron de un ejercicio fiscal (SCJN/DGRM/DPC-008/04/2020 “Servicios administrados de impresión, digitalización y copiado”; SCJN/DGRM/DPC-021/12/2020 “Servicio de cómputo de escritorio”; SCJN/DGRM/DPC-038/12/2019 “Arrendamiento de equipo y bienes informáticos”, y SCJN/DGRM/DPC-017/11/2020 “Servicio de renovación y mantenimiento de equipos de red LAN”), conforme a lo dispuesto en el artículo 3, fracción XXIX, del AGA XIV/2019, cuya vigencia también se puede identificar en el cuadro anterior.

Respecto de la administración de los contratos, en términos de lo que establece el artículo 61 del AGA II/2019, tres de ellos (SCJN/DGRM/DPC-021/12/2020 “Servicio de cómputo de escritorio”; SCJN/DGRM/DPC-038/12/2019 “Arrendamiento de equipo y bienes informáticos”, y SCJN/DGRM/DPC-017/11/2020 “Servicio de renovación y mantenimiento de equipos de red LAN”) se encontraban a cargo de la Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI); uno (SCJN/DGRM/DPC-008/04/2020 “Servicios administrados de impresión, digitalización y copiado”), de forma compartida, entre la DGTI y la Dirección General de Recursos Materiales (DGRM) , y el restante (50200474 “Servicio de arrendamiento de 33 equipos de radiocomunicación”), por la Dirección General de Seguridad (DGS).

¹ 25,000 UMAS: \$2,240,500.00 pesos para 2021.

En lo que corresponde a los antecedentes que originaron la suscripción de los contratos descritos, se considera pertinente plasmar el contexto que prevaleció en la formalización de cada uno de ellos:

- Contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-021/12/2020 “Servicio de cómputo de escritorio”. Fue solicitado por la DGTI para el aprovisionamiento de equipo de cómputo bajo demanda, incluyendo la administración, operación, monitoreo, mantenimiento y soporte técnico de los equipos, para asegurar la continuidad operativa del personal, por un periodo de 36 meses. La justificación de la necesidad se orientó a la obsolescencia de los equipos, ya que, de 2,989 equipos existentes en 2020, 2,965 tenían una antigüedad superior a 5 años.

Derivado de lo anterior, se llevó a cabo la licitación pública núm. LPN-SCJN-DGRM-004-2020, cuyo fallo se emitió el 3 de diciembre de 2020, adjudicando el procedimiento a la empresa Tec Pluss, S.A. de C.V., por lo que el 15 de enero de 2021 se suscribió un contrato abierto, por el periodo solicitado, con un presupuesto mínimo de \$52,919,148.96 pesos y un máximo de \$128,977,848.00 pesos (cifras con IVA incluido).

- Contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-038/12/2019 “Arrendamiento de equipo y bienes informáticos”. Se derivó de la licitación pública núm. CJF/SEA/DGRM/LPN/029/2019, publicada el 4 de noviembre de 2019, cuyo objeto consistió en contratar lo siguiente: “servicio administrado para un Centro de Operaciones de Ciberseguridad” y “servicios integrados de infraestructura de procesamiento y almacenamiento, en consumo bajo demanda”. De acuerdo con la DGTI, algunos de los beneficios que se obtendrían serían: “facilitar y hacer más eficiente los servicios que presta la DGTI”; “reducción de costos operativos y de mantenimiento”; “disminución del riesgo financiero”; “optimización de labores administrativas”; “disminución del factor de obsolescencia de soluciones tecnológicas”; “adopción de nuevas tecnologías durante la contratación”; “respuesta inmediata a las necesidades de recursos de cómputo y almacenamiento”, y “mejora de la disponibilidad de los servicios”.

El 30 de diciembre de 2020 se suscribió el contrato con la empresa Focus On Services, S.A. de C.V., por un monto por un mínimo de \$89,928,167.12 y un máximo \$128,858,726.08 pesos (incluido IVA), por un plazo de 48 meses.

- Contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-017/11/2020 “Renovación y mantenimiento de equipos de red LAN”. Fue solicitado por la DGTI, por un periodo de 37.5 meses, con el objeto de renovar la infraestructura de red LAN y reemplazar los switches de la serie S de la marca Extreme Networks que operaban en cinco inmuebles de la Ciudad de México, debido a que los equipos tenían siete años en operación y habían alcanzado su tiempo de vida útil, aunado a que, a partir de 2021, el fabricante dejaría de comercializar los equipos y, en consecuencia, se dejarían de atender incidentes o fallas, y no se tendría acceso a refacciones o piezas dañadas.

Conforme a lo señalado por la DGTI, algunos de los beneficios que se obtendrían con la contratación, consistirían en: incrementar el rendimiento de la red en servicios esenciales (datos, video y voz sobre IP); mejorar los tiempos de respuesta de las aplicaciones; garantizar la sustitución de refacciones; contar con personal especializado para atender incidentes o anomalías, y conservar el mismo costo trimestral a lo largo del periodo de contratación.

Derivado de lo anterior, se ejecutó la licitación pública núm. LPN/SCJN/DGRM/003/2020, se suscribió el contrato de referencia, el 14 de diciembre de 2020, con la empresa Computadoras, Accesorios y Sistemas, S.A. de C.V., por un monto de \$24,329,338.88 pesos (IVA incluido), por el periodo solicitado.

- Contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-008/04/2020 “Servicios Administrados de Impresión, Digitalización y Copiado”. Proviene de la solicitud realizada por la DGTI, con la finalidad de atender las necesidades de las áreas jurídicas y administrativas, respecto de la impresión, copiado y escaneo de documentos, por un periodo de 40 meses. En la justificación se señaló que el equipo de impresión y fotocopiado, propiedad de la SCJN, era obsoleto, ya que 1,405 (94.3%) de 1,490 tenían más de 5 años de ser adquiridos, lo que los situaba en esa condición. Por tal motivo, se registraban incrementos de requerimientos de soporte técnico por parte de los usuarios, los que no se atendían en tiempo y forma, y representaban un impacto negativo para la continuidad de las actividades del personal.

De acuerdo con la documentación proporcionada, la contratación del servicio comprendería la instalación inicial del equipamiento, configuración, capacitación y dotación de insumos; así como la estabilización de los servicios, y puesta a punto de la herramienta de administración del servicio de monitoreo de los servicios.

Debido a que se identificó que el Consejo de la Judicatura Federal (CJF) realizó la licitación pública núm. CJF/SEA/DGRM/LPN/015/2019, misma que versó sobre servicios similares a los requeridos por este Alto Tribunal, y cuyo contrato se formalizó en el ejercicio 2019, se determinó factible adherirse, por medio de una contratación especial, con fundamento en el artículo 45, fracción IX, párrafo segundo, del AGA XIV/2019.

Con motivo de las gestiones efectuadas por las Direcciones Generales de Recursos Materiales, y de Tecnologías de la Información, ante el Comité de Adquisiciones y Servicios, Obras y Desincorporaciones (CASOD), para obtener la autorización respectiva, el 15 de abril de 2020 se suscribió el contrato con la empresa Sharp Corporation, México, SA. de C.V., en participación conjunta con Legal de Distri Copy, S.A. de C.V., por un importe de \$166,851,523.20 pesos (IVA incluido).

<ul style="list-style-type: none"> Contrato núm. 50200474 “Servicio de Arrendamiento de 33 Equipos de Radiocomunicación”. La contratación la solicitó la DGS, en cuya justificación manifestó que los equipos de radio comunicación interna, representaban una herramienta indispensable para el desarrollo de las actividades siguientes: seguridad de servidores públicos, coordinación, logística y cobertura en dispositivos de seguridad; acceso a los inmuebles, e intercambio de información rápida, segura y constante. <p>Por las razones descritas en el párrafo anterior, se realizó el concurso público sumario núm. CPSM/DGRM/048/2020, mismo que derivó en la formalización del contrato referido el 31 de diciembre de 2020, por un periodo de 12 meses, con la empresa Fusión T, S.A. de C.V., por un monto total de \$484,624.80 pesos (IVA incluido).</p> <p>Marco Normativo del Resultado:</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

<i>Por la Dirección General de Auditoría:</i>			
Elaboró	Supervisó	Autorizó	Aprobó
M.A. Angélica M Juárez Tovar Subdirectora de Área	M. A, Angélica M. Juárez Tovar Subdirectora de Área	Lic. Juan Carlos Sánchez Villicaña Director de Área	Lic. Manuel Díaz Infante Gómez Director General

Vo.Bo.
Maestro Christian Heberto Cymet López Suárez
Contralor

rW451L2P+IsGKosFAEdW6OJQis8ITxM8M64QPfz6IM=



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN
CONTRALORÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE AUDITORÍA
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTEGRAL "B"

CÉDULA DE RESULTADOS, OBSERVACIONES Y ACCIONES FINALES

Hoja No.	1 de 3
N° de Auditoría:	DAIB/2022/11
Período Revisado:	
Monto fiscalizable:	\$0.00
Monto fiscalizado:	\$0.00
Monto por aclarar:	\$0.00
Monto por recuperar:	\$0.00
Fecha de elaboración:	24/11/2022

Áreas auditadas: Dirección General de Tecnologías de la Información.

Título de la auditoría: Administración y ejecución de instrumentos contractuales.

NÚM. DEL RESULTADO: R 02

Con Observación: Sí () No (X)

- Procedimiento Núm.:
2. Comprobar que la programación de actividades y presupuestación de los recursos necesarios para la administración de los contratos se ajustó a la normativa establecida.
 - 2.1 Gestiones previas efectuadas por las unidades responsables para la administración de los contratos de adquisición de bienes y de prestación de servicios.

Para la ejecución de los contratos, los administradores realizaron las gestiones necesarias para programar y disponer de recursos presupuestales para el pago de los compromisos contraídos.

Observación:

Gestiones previas efectuadas por las unidades responsables para la administración de los contratos de adquisición de bienes y de prestación de servicios.

Para conocer las gestiones previas, que las unidades responsables en la administración de los contratos llevaron a cabo, se identificó la información que cada una de ellas integró en el Programa Anual de Necesidades (PANE) y en el Sistema Integral Administrativo (SIA).

Con el análisis de la información de ambos instrumentos de programación, presupuestación y de contabilidad institucional, se identificaron los recursos presupuestales que se previeron para hacer frente a los contratos suscritos y, con base en ello, crear las certificaciones presupuestarias necesarias, como se muestra a continuación:

ACCIONES EMITIDAS

rW451L2P+IsGKosFAEdW6OJQis8ITxM8M64QPfz6M#

PROGRAMACIÓN DE RECURSOS PRESUPUESTALES PARA ATENDER LAS OBLIGACIONES CONTRACTUALES EN 2021

Contrato		Partida presupuestal			Certificación presupuestal				
		PANE 2021							
Núm.	Descripción	Monto total	Núm.	Concepto	Monto	Concepto	Núm.	Fecha	Monto
SCJN/DGRM/D PC- 008/04/2020	Servicios administrados de impresión, digitalización y copiado.	\$166,851,523.20	32301	Arrendamiento de equipo y bienes informáticos.	\$21,000,000.00	Servicios Administrados de Impresión, Digitalización y Copiado.	DGRM-2021-043	08-02-21	\$19,500,000.00
			21201	Materiales y útiles de impresión y reproducción.	\$992,000.00	Compra Global Papel para Fotocopiado e Impresión (DAI).			\$991,999.00
SCJN/DGRM/D PC- 021/12/2020	Servicio de bienes de cómputo de escritorio.	\$128,977,848.00	32301	Arrendamiento de Equipo y Bienes Informáticos.	\$30,028,384.00	Servicio de Cómputo de Escritorio.	DGRM-2021-028	21-01-21	\$30,028,384.00
SCJN/DGRM/D PC- 038/12/2019	Arrendamiento de equipo y bienes informáticos.	\$128,858,726.08	32301	Arrendamiento de Equipo y Bienes Informáticos.	\$15,271,224.00	Modernización de Infraestructura de Procesamiento y Almacenamiento.			\$15,271,224.00
			31904	Servicios Integrales de Infraestructura de cómputo.	\$22,853,292.00	Modernización de Infraestructura de Procesamiento y Almacenamiento.	DGRM-2021-039	03-02-21	\$22,853,273.28
			35301	Mantenimiento y Conservación de bienes informáticos.	\$4321,900.00	Modernización de Infraestructura de Procesamiento y Almacenamiento.			\$364,820.00
SCJN/DGRM/D PC- 017/11/2020	Servicio de renovación y mantenimiento de equipos de red LAN.	\$24,329,338.88	35301	Mantenimiento y Conservación de bienes informáticos.	\$3,665,436.00	Servicio de Mantenimiento para los Equipos Extreme (LAN).	DGRM-2021-022	22-01-21	\$3,665,436.96
50200474.	Servicio de arrendamiento de 33 equipos de radiocomunicación.	\$484,624.80	32303	Arrendamiento de equipo de Telecomunicaciones.	\$245,640.00	Arrendamiento para Equipos de Comunicación Teamvox.		n/a	
Total:		\$449,502,060.96			\$98,377,876.00				\$92,675,137.24

Fuente: Elaborado con información proporcionada por la Dirección General de Presupuesto y Contabilidad (DGPC), mediante el oficio núm. DGCP-02-2022-0236 de fecha 1° de julio de 2021; PANE del ejercicio de 2021, e información obtenida del SIA.

Como se muestra, para la ejecución de los 5 instrumentos revisados, las áreas integraron los recursos en el PANE 2021 para hacer frente a las obligaciones contraídas. Además, se comprobó que dichos recursos se programaron en las partidas presupuestarias correspondientes, con lo que se aseguró la disponibilidad para cubrir el monto derivado de los servicios devengados, de conformidad con lo establecido en los artículos 13, fracciones II y XII, y 24 del AGA XIV/2019; así como 17 del AGA II/2019.

Es importante mencionar que, en el caso del contrato simplificado 50200474 (Servicio de arrendamiento de 33 equipos de radiocomunicación), los recursos programados en el PANE fueron complementados mediante el ajuste que se realizó en enero de 2021, por un monto de \$238,984.80 pesos, en cumplimiento del artículo 27 del AGA IV/2019.

Asimismo, no se efectuó certificación presupuestal, ya que el monto no excedió las 5,600 UMAS previstas en el artículo 72, último párrafo, del AGA II/2019.

Marco Normativo del Resultado:

Por la Dirección General de Auditoría:

Elaboró	Supervisó	Autorizó	Aprobó
M.A. Angélica M Juárez Tovar Subdirectora de Área	M. A, Angélica M. Juárez Tovar Subdirectora de Área	Lic. Juan Carlos Sánchez Villicaña Director de Área	Lic. Manuel Díaz Infante Gómez Director General

Vo.Bo.

Maestro Christian Heberto Cymet López Suárez
Contralor



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN
CONTRALORÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE AUDITORÍA
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTEGRAL "B"

CÉDULA DE RESULTADOS, OBSERVACIONES Y ACCIONES FINALES

Hoja No.	1 de 5
N° de Auditoría:	DAIB/2022/11
Período Revisado:	
Monto fiscalizable:	\$0.00
Monto fiscalizado:	\$0.00
Monto por aclarar:	\$0.00
Monto por recuperar:	\$0.00
Fecha de elaboración:	24/11/2022

Áreas auditadas: Dirección General de Tecnologías de la Información.

Título de la auditoría: Administración y ejecución de instrumentos Contractuales.

NÚM. DEL RESULTADO: R 03

Con Observación: Sí (X) No ()

Procedimiento Núm.: 3. Verificar que las condiciones establecidas en los instrumentos contractuales (plazos de entrega de bienes y servicios; reportes; características, y ejecución de las gestiones realizadas para la autorización y validación de la entera satisfacción de los bienes y servicios, entre otros aspectos), se cumplieron en los términos planteados.

3.1 Cumplimiento de obligaciones del contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-021/12/2020 "Prestación del servicio de cómputo de escritorio".

En el contrato de prestación de servicios de cómputo de escritorio, específicamente en los reportes de incidentes, no se identificaron las fechas y hora de notificación de estos entre la mesa institucional de servicios y la mesa especializada de servicios, lo que imposibilitó conocer si se atendieron en los plazos establecidos.

Observación:

Cumplimiento de obligaciones del contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-021/12/2020 "Prestación del servicio de cómputo de escritorio".

En lo que corresponde a la recepción de entregables de la fase de planificación e implementación, establecida en el punto 8.2 "Entregables de Única Vez" del Anexo Único del contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-021/12/2020 "Prestación del servicio de cómputo de escritorio", se identificó la documentación correspondiente al cumplimiento de las 8

ACCIONES EMITIDAS

22-011-R3-O01-30-1

Que la Dirección General de Tecnologías de la Información proporcione la información y documentación pertinente y suficiente que permita determinar, de manera fehaciente, que, en los meses de enero a septiembre de 2021, el prestador de servicios cumplió con los plazos y tiempos establecidos para la atención de incidentes reportados por los usuarios de los equipos de cómputo proporcionados al amparo del contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-021/12/2020 "Prestación del Servicio de Cómputo de escritorio", a fin de verificar la improcedencia de la aplicación de sanciones por ese concepto.

rW451L2P+IsGKosFAEdW6QJ088TjXm8M64QPfz6IM=

actividades consideradas en la fase de planeación y las 7 de la fase de implementación, cuyo detalle se muestra en el cuadro siguiente:

ENTREGABLES DE UNICA VEZ, CONTRATO NUM. SCJN/DGRM/DPC-021/12/2020				
Fases y actividades	Programación según bases		Producto entregado	
	Plazo	Fecha	Concepto	Fecha
Planificación:				
Presentación y entrega del plan de trabajo detallado.	10 días naturales a partir de la notificación de fallo.	14-12-20	Constancia de recepción de servicios a entera satisfacción. Presentación y entrega del plan de trabajo para revisión.	12-12-20
Entrega de PS para Pruebas.	15 días naturales a partir de la notificación del fallo.	18-12-20	Documentos de entrega de equipos de prueba	17-12-20
Evaluación de equipo y generación de imagen de software base.	15 días naturales posteriores a la entrega del PS de prueba.	04-01-21	Resultados de la evaluación a los equipos y Resultados de la verificación a los equipos.	31-12-20
			Resultados de la verificación a los equipos. Creación de imagen con bitácora y control de cambio de la imagen.	31-12-20
Confirmación del grupo administrador del servicio con elementos pertenecientes	5 días naturales a partir de la notificación del fallo.	8/12/21	Documento grupo administrador del proyecto, con relación del personal participante.	07-12-20
Análisis y revisión del plan de trabajo entregado, y su aprobación.	10 días naturales posteriores a la entrega del plan de trabajo.	24-12-20	Minuta de trabajo.	07-12-20
				31-12-20
Mesas de trabajo de planeación y programación.	20 días naturales a partir de la aprobación de plan	20-01-21	16 minutos de trabajo.	03-12-20
				29-01-21
Definición y firmas de Acuerdos de nivel de operación.	19 días naturales al término de las mesas de trabajo de planeación y programación.	17-02-21	3 anexos de nivel operativo, para el arrendamiento, equipo de cómputo personal, de asignación y/o altas y para atención de incidentes.	29-01-21
Aprobación del plan de trabajo detallado.	1 día natural después de cumplido el análisis y revisión del plan de trabajo.	25-12-20	Constancia de recepción de servicios a entera satisfacción.	31-12-20
Implementación:				
Liberación e inicio de operaciones del Portal Único de Administración del Servicio.	60 días naturales a partir de la notificación del fallo.	02-02-21	Minuta de trabajo	29-01-21
Transferencia operacional. Instalación, configuración y puesta a punto del PS.	90 días naturales al término de la fase de planeación	18-05-21	Constancia de recepción de equipos de cómputo de escritorio.	04-feb-21
			Se entrega los anexos: plan de migración, resguardo de activos; validación de migración, y procedimiento de sanitización.	
Implementación e integración de la MES con la MIS.	60 días naturales a partir de la notificación del fallo.	02-02-21	Integración de MES y MIS; visualización y enlace de los campos, e integración de <u>Cherwell</u> con <u>Proativanel</u> .	29-01-21
Procedimientos para reportar Incidentes. Matriz con niveles de escalación.	60 días naturales a partir de la notificación del fallo.	02-02-21	Se entregó el procedimiento.	29-01-21
Procedimientos establecidos para otorgar mantenimientos correctivos.	60 días naturales a partir de la notificación del fallo.	02-02-21	Entrega de procedimiento y cédula de servicios.	29-01-21
Documentación del servicio.	Durante la fase de implementación.		Se entregó la documentación.	31-03-21
Memoria técnica y memoria descriptiva.				
Fuente:	Elaborado con información proporcionada por la Dirección General de Presupuesto y Contabilidad (DGPC), mediante el oficio núm. DGCP-02-2022-0236 de fecha 25 de febrero de 2022 y por la Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI) mediante el oficio núm. DGTI/SGPCPT/29/2022, de fecha 5 de abril del año en curso.			
PS	Puestos de Servicios son equipos de cómputo propiedad de prestador de servicio.			
MES.	Mesa Especializada de Servicios (de <u>Tac.Pluss</u> , S.A de C.V.).			
MIS	Mesa Institucional de Servicios (de la SCJN)			

Adicional a lo descrito en el cuadro anterior, se identificó que en todos los casos las constancias y documentos emitidos por el prestador de servicios para acreditar el cumplimiento de las actividades en las etapas de planeación e implementación, se dirigieron al administrador del contrato, quien también fungió como el servidor público que

formalizó la recepción de los servicios a entera satisfacción, lo que cumplió con las cláusulas novena y vigésima primera del contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-021/12/2020 “Prestación del servicio de cómputo de escritorio”.

Con la finalidad de verificar que la recepción de los servicios contratados durante el ejercicio de 2021 se realizó en los plazos establecidos en el contrato, se seleccionaron 4 meses (marzo, mayo, junio y julio), y de su revisión se determinó que, en todos los casos, la entrega se efectuó dentro de los 5 días hábiles del mes inmediato siguiente, como se muestra a continuación:

REPORTES ENTREGADOS MENSUALMENTE					
No.	Nombre y Descripción del reporte	Marzo	Mayo	Junio	Julio
1	Administración de activos. Actualizaciones mensuales del inventario de activos por Inmueble, área de la SCJN y por usuario, incluyendo el soporte documental (resguardos debidamente firmados por el usuario correspondiente).	06-04-21	03-06-21	05-07-21	05-08-21
2	Cambios de personal de administración del prestador de servicios. Reporte donde se especifique actualización del organigrama de la administración del proyecto, indicando cambios, nombres, datos del contacto; así como, la actualización de la matriz de escalación.	06-04-21	03-06-21	05-07-21	05-08-21
3	Reportes de mantenimientos. Descripción del estatus de la programación de los mantenimientos preventivos; así como, los resultados obtenidos de su ejecución.	06-04-21	03-06-21	05-07-21	05-08-21
4	Reporte de resultados de resolución de incidentes y requerimientos estadístico de incidentes y requerimientos, incluyendo tiempos de reacción, de solución, tipo de falla y descripción de la solución.	06-04-21	03-06-21	05-07-21	05-08-21
5	Reporte y soporte documental de los requerimientos de altas, bajas, cambios y requerimientos de PS y accesorios por inmueble.	06-04-21	03-06-21	05-07-21	05-08-21
6	Informes de penalizaciones por incumplimiento. El prestador de servicios deberá entregar un informe que evalúe las penas convencionales que se aplicarán por incumplimiento a los niveles de servicio solicitados. Deberá desglosar cada una de las penalizaciones que se aplicarán.	06-04-21	03-06-21	05-07-21	05-08-21
7	Reportes de encuestas de satisfacción.	06-04-21	03-06-21	05-07-21	05-08-21

Fuente: Elaborado con información proporcionada con el oficio núm. DGCP-02-2022-0236 de fecha 25 de febrero de 2022 de la DGPC, y mediante el oficio núm. DGTI/SGPCP/1729/2022, de fecha 5 de abril del año en curso por la DGTI, y sus anexos de nota de cumplimiento DGTI/SGST-DGP-003/2022.

De lo anterior, se comprobó que, al entregar los reportes citados en el cuadro, se cumplió con el punto 6.5.2 “Entrega de reporte del servicio” del anexo único del contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-021/12/2020.

En lo que corresponde a los reportes de mantenimientos preventivos, se comprobó que, de acuerdo con lo establecido en la junta de aclaraciones del procedimiento de licitación pública nacional núm. LPN-SCJN-DGRM-004-2020, no se programaron ese tipo de servicios en el ejercicio 2021, ya que los equipos eran nuevos.

Por lo que hace a las encuestas de satisfacción, no se llevaron a cabo por el prestador del servicio, el cual comunicó esta situación, argumentando que se debió a las medidas de precaución derivadas de la emergencia sanitaria por el virus SARS-CoV-2. Dicha situación quedó asentada y autorizada por el administrador del contrato en las minutas de trabajo levantadas el 15 de marzo y 16 de diciembre de 2021, por lo que se cumplió con lo establecido en la cláusula sexta, párrafos cuarto y quinto, del contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-021/12/20, y punto 6.5.3 “Nivel de satisfacción del usuario”, del Anexo del instrumento contractual.

Respecto de los reportes de incidentes, proporcionados por el área auditada, se comprobó que en ellos se describieron los casos que motivaron las incidencias y las soluciones ejecutadas por el prestador de servicios; sin embargo, además de no presentar

uniformidad, ya que la información correspondientes a los meses de marzo a diciembre de 2021 era distinta entre sí, carecían de la fecha y hora de notificación del reporte entre la mesa institucional de servicios (DGTI) y la mesa especializada de servicios (prestador de servicios); así como, del registro del primer contacto con el usuario que reportó el incidente. La situación descrita impidió conocer en qué medida el prestador de servicio cumplió con los tiempos establecidos en los puntos 6.4.2 “Tiempos de reacción a incidencias” y 6.4.3 “Tiempos de atención y solución a incidencias”, del Anexo Único del contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-021/12/20; además, de estar en condiciones de verificar la improcedencia en la aplicación de sanciones en los meses de marzo, mayo, junio y julio de 2021 (meses considerados en la muestra de auditoría) por ese concepto.

Derivado de la presentación de resultados preliminares, la DGTI comunicó, mediante el oficio núm. GTI/SGPCT/105/2022, y nota de cumplimiento núm. DGTI/SGST-DCP-0011/2022, ambos del 9 de noviembre del 2022, que los reportes de los incidentes evolucionaron, ya que se les aplicaron mejoras para que aportaran mayores datos estadísticos. Como muestra de lo anterior, proporcionó los reportes de “Validación y/o cálculo de penalizaciones” correspondientes de octubre a diciembre de 2021, en los cuales se integraron diversos datos, entre los que destacaron: fechas y hora en los registros de incidentes; asignación del prestador de servicios; primera respuesta, y tiempos de atención del incidente.

Respecto de lo comunicado por la DGTI, se procedió a revisar las cifras registradas en el SIA, y se identificó que, por concepto de sanciones aplicadas por incumplimientos en los plazos de atención de incidentes, se impusieron penalizaciones al prestador de servicios, en los meses de octubre a diciembre de 2021, por un importe total de \$80,987.85 pesos (\$17,156.73 pesos en octubre; \$26,303.04 pesos en noviembre, y \$37,528.08 pesos en diciembre).

De lo señalado con anterioridad, se determinó que la observación continúa, ya que de la misma no tuvo certeza de que en los meses de marzo a septiembre de 2021, el prestador de servicios cumplió con los plazos establecidos para la atención de los incidentes reportados por los usuarios en la operación de los equipos proporcionados, conforme a lo establecido en los puntos 6.4.2 “Tiempos de reacción a incidencias” y 6.4.3 “Tiempos de atención y solución a incidencias”, del Anexo Único del contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-021/12/20.

Marco Normativo del Resultado:

Contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-021/12/2020 “Prestación del servicio de cómputo de escritorio”.

Cláusula sexta. Vigencia del contrato (lugar y duración del servicio).

El presente instrumento contractual tendrá una vigencia conforme lo siguiente:

Plazo de prestación de los servicios: La vigencia para la prestación del Servicio de Cómputo de Escritorio (SCE) será de 36 meses a partir del día hábil siguiente a la notificación del fallo. El plazo de inicio de los

servicios pactado en este contrato únicamente podrá ser prorrogado por causas plenamente justificadas y por caso fortuito o fuerza mayor, previa presentación de la solicitud respectiva, antes del vencimiento del plazo de entrega, por parte del "Prestador de Servicios" y su aceptación por parte de la "Suprema Corte". En caso de que la prestación del servicio, materia de este instrumento contractual, no sea posible por causas imputables a la "Suprema Corte", ésta se realizará en la fecha que por escrito le señale el "Administrador" del contrato al "Prestador de Servicios".

Anexo Único del contrato SCJN/DGRM/DPC-021/12/2020 "Prestación del servicio de cómputo de escritorio".

Punto 6.4.2 *Tiempo de reacción a incidencias.*
El tiempo de reacción a incidencias no deberá ser mayor a treinta minutos.

Punto 6.4.3 *Tiempo de atención y solución a incidencias.*

Descripción	Tiempo de solución
Atención y solución a incidentes de PS y accesorios	8 horas hábiles.

Los incidentes serán canalizados a través de la MIS y/o las herramientas de monitoreo del servicio y/o las autorizadas por la SCJN que detecten dicha incidencia. El "ticket" será abierto por la MIS y cuando corresponda lo turnará hacia la MES, en el momento en que ésta sea notificada, comenzará a contar el tiempo de reacción y será cerrado al momento en que la MES comunique a la MIS la resolución del reporte y esta valide con el usuario dicha resolución.

Por la Dirección General de Auditoría:

Elaboró	Supervisó	Autorizó	Aprobó
<hr/> M.A. Angélica M Juárez Tovar Subdirectora de Área	<hr/> M. A, Angélica M. Juárez Tovar Subdirectora de Área	<hr/> Lic. Juan Carlos Sánchez Villicaña Director de Área	<hr/> Lic. Manuel Díaz Infante Gómez Director General

Vo.Bo.

Maestro Christian Heberto Cymet López Suárez
 Contralor

r\W451\I2P+isGk\osFAEd\W6OJQis8ITx\M8M64Q\Fz6IM=



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN
CONTRALORÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE AUDITORÍA
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTEGRAL "B"

CÉDULA DE RESULTADOS, OBSERVACIONES Y ACCIONES FINALES

Hoja No.	1 de 8
N° de Auditoría:	DAIB/2022/11
Período Revisado:	
Monto fiscalizable:	\$0.00
Monto fiscalizado:	\$0.00
Monto por aclarar:	\$0.00
Monto por recuperar:	\$0.00
Fecha de elaboración:	24/11/2022

Áreas auditadas: Dirección General de Tecnologías de la Información.

Título de la auditoría: Administración y ejecución de instrumentos contractuales.

NÚM. DEL RESULTADO: R 04

Con Observación: Sí () No (X)

- Procedimiento Núm.:
3. Verificar que las condiciones establecidas en los instrumentos contractuales (plazos de entrega de bienes y servicios; reportes; características, y ejecución de las gestiones realizadas para la autorización y validación de la entera satisfacción de los bienes y servicios, entre otros aspectos), se cumplieron en los términos planteados.
 - 3.2 Cumplimiento de obligaciones del contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-038/12/2019 "Arrendamiento de equipo y bienes informáticos".

La administración del Contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-038/12/2019 "Arrendamiento de equipo y bienes informáticos" cumplió conforme a la normativa y condiciones contratadas.

Observación:

Cumplimiento de obligaciones del contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-038/12/2019 "Arrendamiento de equipo y bienes informáticos".

Para verificar que el proceso de entrega y recepción, así como el cumplimiento de las obligaciones contractuales de los servicios adquiridos con el prestador de servicios Focus On Services S.A. de C.V., y que la supervisión efectuada por el administrador del contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-038/12/2019 "Arrendamiento de equipo y bienes informáticos" se ajustó a la normativa establecida, se solicitó diversa documentación relacionada con los entregables de los servicios contratados, correspondiente a los meses de enero, septiembre y octubre de 2021.

ACCIONES EMITIDAS

rW451L2P+IsGkOsFAEdW6OJQis8ITxM8M64QPfz6M#

De la información proporcionada, se determinó revisar la implementación de los servicios siguientes: “Servicios Asociados al Aprovisionamiento de Infraestructura Central de Procesamiento y Almacenamiento”; “Servicios de Aprovisionamiento Integrados de Infraestructura Central de Procesamiento y Almacenamiento”; “Servicios de Soporte y Mantenimiento a Infraestructura Actual de la SCJN (Legacy)”, y “Servicios de Migración de Servidores Físicos y Virtuales”.

A efecto de identificar el calendario y las actividades a realizarse por cada uno de los entregables de los citados servicios, se analizaron los tres planes de trabajo existentes para su implementación (“Plan de servicio de soporte para la continuidad operativa de la infraestructura”; “Plan de servicio de migración de servidores físicos y virtuales”, y “Plan del servicio de aprovisionamiento de infraestructura bajo demanda”), los cuales fueron presentados por el prestador de servicios, en cumplimiento de los incisos j) y k) del apartado “Entregables del plan”, apéndice 9 “Especificaciones de migración de servidores productivos, físicos y virtuales”, subpartida 2, del Anexo Único del Contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-038/12/2019.

Como parte de las actividades comprendidas en la determinación de las “Especificaciones de infraestructura actual de la SCJN (Legacy)”, aspecto comprendido en el entregable establecido en el numeral 9, apéndice 8 “Especificaciones de infraestructura actual de la SCJN (Legacy)”, subpartida 2, del Anexo Único del Contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-038/12/2019, se determinó revisar la “Bitácora de Salud de Todos los Componentes”, correspondientes a los meses de enero, septiembre y octubre de 2021, y se identificó que en ella se dejó constancia de la realización de las visitas programadas en el “Plan de servicio de soporte para la continuidad operativa de la Infraestructura”.

Asimismo, y en virtud de los trabajos que antecedieron a la ejecución de los servicios contratados, se revisó el reporte “Inspección y evaluación de los sitios de la SCJN, previo a la implementación” del 14 de enero de 2020, en el cual se resumió la situación determinada con la “Evaluación de condiciones operacionales, matriz de hallazgos”, correspondiente a la fase de inicio del proyecto, en el sentido de que las instalaciones de los 6 edificios sujetos de recibir los servicios (16 de Septiembre; Sede; Revolución; 5 de Febrero; CENDI; CCJ Guadalajara, y CANOA del CJF) cumplieran con las condiciones requeridas para la instalación de la nueva infraestructura contratada para cada uno de los 7 centros de datos, lo que cumplió con lo indicado en la cláusula sexta “Lugar de prestación del servicio” del Contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-038/12/2019.

Se comprobó que el 2 de enero de 2020, el prestador de servicio entregó el Plan de Trabajo General de Implementación, el cual se aplicaría dentro de los 3 primeros meses de 2020, cuyo contenido consistió en el establecimiento del calendario de actividades identificadas y de los entregables para el inicio de la operación del servicio, conforme a lo establecido en el numeral 1 “Servicio de gestión de cuenta”, apéndice 2, subpartida 2, del Anexo Único del Contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-038/12/2019.

Igualmente, se constató que el 10 de enero de 2020, se formalizó el Acta de Constitución de Comités, en la cual se instituyó el Comité de Gobierno para el seguimiento y control del proyecto, mismo que se integró por el “Comité de Administración de Cambios”, “Comité de

Implementación”, y “Comité de Migración”. Cabe señalar que las personas servidoras públicas que formaban parte de los comités fueron reorganizados, mediante acta emitida el 1 de junio de 2021.

La integración y objetivo de los comités antes descritos se muestra en el cuadro siguiente:

INTEGRACIÓN DE COMITÉS PARA EL SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO NÚM. SCJN/DGRM/DPC-038/12/2019 “ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS

Comité	Objetivo	Integrante		
		Nombre	Cargo	Rol
Administración de Cambios	identificar, evaluar impactos y otorgar las autorizaciones correspondientes de los cambios de manera ordenada, evitando afectaciones en el modelo de consumo bajo demanda y en la facturación, obteniendo un mayor control de riesgos y hallazgos.	Lic. Gustavo Adolfo Aguilar Nava	Director de Continuidad de Operaciones	Responsable del Comité y administrador del contrato.
Implementación	Evaluar impactos y otorgar autorizaciones para la definición de la solución y los cambios de la infraestructura, evitando afectaciones en el modelo de consumo bajo demanda y la operación.	Mtro. Julio Efraín Sánchez Noceda	Subdirector de Infraestructura de Servicios de Centros de Datos	Responsable del Comité.
		Mtro. David Espinoza Olivares (Presentó baja en 2021).	Director(a) de Arquitectura Tecnológica	Líder Técnico/ Líder de Operaciones.
		Mtra. Patricia Cobilt Catana (Designada en el ejercicio 2021 en sustitución del titular anterior).	Subdirector de Centro de Datos	Líder de Centro de Datos.
Migración	Realizar la migración de los servidores físicos y virtuales, evaluando el impacto conforme a la metodología establecida.	Mtro. David Espinoza Olivares (Presentó baja en 2021).	Director(a) de Arquitectura Tecnológica	Responsable del Comité de Migración.
		Mtra. Patricia Cobilt Catana (Designada en el ejercicio 2021 en sustitución del titular anterior).	Subdirector de Infraestructura de Servicios de Centros de Datos	Líder Técnico/ Líder de Operaciones.
		Mtro. Julio Efraín Sánchez Noceda		

Fuente: Elaborado con información proporcionada con el oficio núm. DGTI/SGPCPT/32/2022 del 7 de abril de 2022; y la atenta nota DGTI-SGIT-03/2022 del 7 de abril de 2022, y la Nota de Cumplimiento DGTI-SGIT-04/2022 del 24 de mayo de 2022.

Establecidos los aspectos descritos con anterioridad, se procedió a la recepción de equipos y encendido de soluciones, en los sitios en los que se ubican los Centros de Datos de la SCJN, acciones que se acreditaron con la “Carta de entrega de equipos” del 9 de enero de 2020; así como con 6 “Bitácoras de actividades de logística e instalación Física”. Con la revisión de dichos documentos se identificaron los detalles de las actividades de recepción, desembalaje, entrega, matriz de validación e inventario de los equipos por cada ubicación, lo que cumplió con la cláusula sexta “Lugar de prestación del servicio” del contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-038/12/2019; del mismo modo que con el inciso k) “Entregables de la etapa de logística: memorias técnicas de instalación física (MTIF), y activación de licenciamientos en soluciones”, del apartado inciso k) de “Entregables del plan”, apéndice 9, subpartida 2, del Anexo Único del Contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-038/12/2019.

Se acreditó que, una vez que los equipos quedaron instalados y las soluciones encendidas en las ubicaciones de los Centros de Datos de la SCJN, el prestador de servicios procedió a brindar los servicios objeto del contrato y sujetos de revisión en la presente auditoría (“Servicios Asociados al Aprovisionamiento de Infraestructura Central de Procesamiento y

Almacenamiento”; “Servicios de Aprovisionamiento Integrados de Infraestructura Central de Procesamiento y Almacenamiento”; “Servicios de soporte y mantenimiento a infraestructura actual de la SCJN (Legacy)”, y “Servicios de migración de servidores físicos y virtuales”).

En lo que se refiere a los “Servicios Asociados al Aprovisionamiento de Infraestructura Central de Procesamiento y Almacenamiento”, se revisó la información y documentación proporcionada correspondiente a la recepción de los servicios en los meses de enero, septiembre y octubre de 2021, y se constató que, en todos los casos, la entrega se formalizó con la “Constancia de Recepción de Servicios a Entera Conformidad”, firmada por el prestador del servicio y los servidores públicos autorizados de la SCJN, en cumplimiento con lo establecido en el inciso n) “Entregables del monitoreo y control-minutas, reportes de seguimiento y hallazgos”, del apartado “Entregables del plan”, apéndice 9, subpartida 2, del Anexo Único del Contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-038/12/2019.

Sobre los entregables de validación del servicio antes referido, se verificó que en los meses revisados (enero, septiembre y octubre de 2021), la recepción se efectuó en los términos y plazos establecidos en el numeral 5. “Servicio de medición y facturación de consumo”, punto 8 “Formas de pago”, apéndice 2 “Servicios Asociados al Aprovisionamiento de Infraestructura Central de Procesamiento y Almacenamiento”, subpartida 2, del Anexo Único del Contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-038/12/2019. La descripción de los entregables se muestra enseguida:

ENTREGABLES DE VALIDACIÓN DE LOS “SERVICIOS ASOCIADOS AL APROVISIONAMIENTO DE INFRAESTRUCTURA CENTRAL DE PROCESAMIENTO Y ALMACENAMIENTO” DEL CONTRATO NÚM. SCJN/DGRM/DPC-038/12/2019 “ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS”

Descripción Servicios y Entregables	Cumplimiento
Servicios de gestión de cuenta	
Entregables Seguimiento mensual de los planes de trabajo.	✓
Entregables Seguimiento mensual del rendimiento general del equipo de trabajo	✓
Servicio de instalación y configuración de infraestructura.	
Entregables Memorias técnicas de instalación y configuración.	✓
Servicio de soporte reactivo	
Entregables Reporte de actividades de soporte reactivo	✓
Entregables Hojas de servicio.	✓
Servicio de monitoreo.	
Entregables Reporte del estado de salud de las soluciones.	✓
Servicio de medición y facturación del consumo.	
Entregables Reporte mensual de monitoreo y medición del consumo.	✓
Servicio de administración de cambios.	
Entregables Seguimiento de cambios.	✓
Entregables Cartas de autorización de cambios.	✓
Niveles de servicio / Penalizaciones	
En los meses revisados (enero, septiembre y octubre de 2021) no se presentaron penalizaciones por los servicios recibidos.	✓

Fuente: Elaborado con información del contrato abierto núm. SCJN/DGRM/DPC-038/12/2019 "Servicios integrados de infraestructura de procesamiento y almacenamiento en consumo bajo demanda", "Anexo Único. págs. 33 a la 37., donde se describen los servicios, y pág. 43. donde se describe las formas de pago/ entregable de validación.

En cuanto a los “Servicios de Aprovevisionamiento Integrados de Infraestructura Central de Procesamiento y Almacenamiento”, especificados en los apéndices núms. 3 “Especificaciones de infraestructura de hiperconvergencia”; 4 “Especificaciones técnicas de infraestructura de FIREL Infraestructura de cómputo y almacenamiento para la plataforma de Firma Electrónica del Poder Judicial de la Federación FIREL”; 5 “Especificaciones técnicas de la infraestructura de almacenamiento”; 6 “Especificaciones técnicas de infraestructura de servicios generales”, y 7 “Infraestructura de respaldo/restauración y archivado de copias de seguridad”, subpartida 2, del Anexo Único del Contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-038/12/2019, se revisó la información y documentación de los entregables que se citan a continuación:

- Servicio de instalación y configuración. Recepción de los entregables (“memorias técnicas de instalación física” y “memorias técnicas de configuración y puesta a punto”).
- Servicio de soporte reactivo. Entrega de los “Reportes mensuales de actividades de soporte reactivo” a mes vencido, correspondientes a los meses de enero, septiembre y octubre de 2021.
- Servicio de medición y facturación de consumo. Verificación de los 3 tabuladores mensuales de consumo de recursos de infraestructura, por los meses de enero, septiembre y octubre de 2021.

Del análisis de documentación que acreditó el cumplimiento de los entregables que conformaron los servicios citados, se concluyó que el prestador de servicio atendió, en los términos solicitados, los aspectos comprendidos en el contrato de referencia, cuyo detalle se muestra a continuación:

ENTREGABLES DE LOS “SERVICIOS DE APROVISIONAMIENTO INTEGRADOS DE INFRAESTRUCTURA CENTRAL DE PROCESAMIENTO Y ALMACENAMIENTO”

Servicio de Aprovisionamiento	Concepto	Entregables	Descripción	Ejercicio 2021		
				Ene	Sep	Oct
Especificaciones de infraestructura de hiperconvergencia	Servicio de instalación y configuración. Edificios Sede, 16 de septiembre, y Canoa	Memoria técnica de instalación física.	Entregados en 2020			
		Memoria Técnica de configuración y puesta a punto.	Entregados en 2020			
	Servicio de soporte reactivo.	Tabulador mensual de consumo de recursos de infraestructura.	✓	✓	✓	
		Reporte mensual, el cual se entregará a mes vencido y que consiste de:	✓	✓	✓	
		a. Salud de todos los componentes.	✓	✓	✓	
		b. Relación de atención de incidentes.	2	3	4	
		c. Relación de piezas o refacciones sustituidas.	N.A.	N.A.	N.A.	
		d. Relación de parches o actualizaciones instalados y por instalar.	✓	✓	✓	
		e. Recomendaciones generales.	✓	✓	✓	
		f. Hojas de servicios de incidencias o hallazgos atendidos.	1	2	3	
		Memoria técnica de instalación física.	Entregados en 2020			
		Memoria Técnica de configuración y puesta a punto.	Entregados en 2020			
Reporte mensual, el cual se entregará a mes vencido y que consiste en:	✓	✓	✓			
a. Salud de todos los componentes.	✓	✓	✓			
b. Relación de atención de incidentes.	N.A.	N.A.	N.A.			
c. Relación de piezas o refacciones sustituidas.	N.A.	N.A.	N.A.			
d. Relación de parches o actualizaciones instalados y por instalar.	✓	✓	✓			
e. Recomendaciones generales.	✓	✓	✓			
f. Hojas de servicios de incidencias o hallazgos atendidos.	N.A.	N.A.	N.A.			
Especificaciones técnicas de infraestructura de FIREL. Infraestructura de cómputo y almacenamiento para la plataforma de Firma Electrónica del Poder Judicial de la Federación FIREL.	Servicio de instalación y configuración. Edificios Sede, y 16 de septiembre	Memoria técnica de instalación física.	Entregados en 2020			
		Memoria Técnica de configuración y puesta a punto.	Entregados en 2020			
	Servicio de soporte reactivo.	Tabulador mensual de consumo de recursos de infraestructura.	✓	✓	✓	
		Reporte mensual, el cual se entregará a mes vencido y que consiste en:	✓	✓	✓	
		a. Salud de todos los componentes.	✓	✓	✓	
		b. Relación de atención de incidentes.	N.A.	N.A.	N.A.	
		c. Relación de piezas o refacciones sustituidas.	N.A.	N.A.	N.A.	
		d. Relación de parches o actualizaciones instalados y por instalar.	✓	✓	✓	
		e. Recomendaciones generales.	✓	✓	✓	
		f. Hojas de servicios de incidencias o hallazgos atendidos.	N.A.	N.A.	N.A.	
		Memoria técnica de instalación física.	Entregados en 2020			
		Memoria Técnica de configuración y puesta a punto.	Entregados en 2020			
Reporte mensual, el cual se entregará a mes vencido y que consiste en:	✓	✓	✓			
a. Salud de todos los componentes.	✓	✓	✓			
b. Relación de atención de incidentes.	N.A.	N.A.	N.A.			
c. Relación de piezas o refacciones sustituidas.	N.A.	N.A.	N.A.			
d. Relación de parches o actualizaciones instalados y por instalar.	✓	✓	✓			
e. Recomendaciones generales.	✓	✓	✓			
f. Hojas de servicios de incidencias o hallazgos atendidos.	N.A.	N.A.	N.A.			
Especificaciones técnicas de infraestructura de almacenamiento.	Servicio de instalación y configuración. Edificios Sede, y 16 de septiembre.	Memoria técnica de instalación física.	Entregados en 2020			
		Memoria Técnica de configuración y puesta a punto.	Entregados en 2020			
	Servicio de soporte reactivo.	Tabulador mensual de consumo de recursos de infraestructura.	✓	✓	✓	
		Reporte mensual, el cual se entregará a mes vencido y que consiste en:	✓	✓	✓	
		a. Salud de todos los componentes.	✓	✓	✓	
		b. Relación de atención de incidentes.	N.A.	N.A.	N.A.	
		c. Relación de piezas o refacciones sustituidas.	N.A.	N.A.	N.A.	
		d. Relación de parches o actualizaciones instalados y por instalar.	✓	✓	✓	
		e. Recomendaciones generales.	✓	✓	✓	
		f. Hojas de servicios de incidencias o hallazgos atendidos.	N.A.	N.A.	N.A.	
		Memoria técnica de instalación física.	Entregados en 2020			
		Memoria Técnica de configuración y puesta a punto.	Entregados en 2020			
Reporte mensual, el cual se entregará a mes vencido y que consiste en:	✓	✓	✓			
a. Salud de todos los componentes.	✓	✓	✓			
b. Relación de atención de incidentes.	N.A.	N.A.	N.A.			
c. Relación de piezas o refacciones sustituidas.	N.A.	N.A.	N.A.			
d. Relación de parches o actualizaciones instalados y por instalar.	✓	✓	✓			
e. Recomendaciones generales.	✓	✓	✓			
f. Hojas de servicios de incidencias o hallazgos atendidos.	N.A.	N.A.	N.A.			
Especificaciones técnicas de infraestructura de servicios generales.	Servicio de instalación y configuración. Todas las ubicaciones.	Memoria técnica de instalación física.	Entregados en 2020			
		Memoria Técnica de configuración y puesta a punto.	Entregados en 2020			
	Servicio de soporte reactivo.	Tabulador mensual de consumo de recursos de infraestructura.	✓	✓	✓	
		Reporte mensual, el cual se entregará a mes vencido y que consiste en:	✓	✓	✓	
		a. Salud de todos los componentes.	✓	✓	✓	
		b. Relación de atención de incidentes.	N.A.	N.A.	N.A.	
		c. Relación de piezas o refacciones sustituidas.	N.A.	N.A.	N.A.	
		d. Relación de parches o actualizaciones instalados y por instalar.	✓	✓	✓	
		e. Recomendaciones generales.	✓	✓	✓	
		f. Hojas de servicios de incidencias o hallazgos atendidos.	N.A.	N.A.	N.A.	
		Memoria técnica de instalación física.	Entregados en 2020			
		Memoria Técnica de configuración y puesta a punto.	Entregados en 2020			
Reporte mensual, el cual se entregará a mes vencido y que consiste en:	✓	✓	✓			
a. Salud de todos los componentes.	✓	✓	✓			
b. Relación de atención de incidentes.	N.A.	N.A.	N.A.			
c. Relación de piezas o refacciones sustituidas.	N.A.	N.A.	N.A.			
d. Relación de parches o actualizaciones instalados y por instalar.	✓	✓	✓			
e. Recomendaciones generales.	✓	✓	✓			
f. Hojas de servicios de incidencias o hallazgos atendidos.	N.A.	N.A.	N.A.			
Especificaciones técnicas de infraestructura de respaldo/restauración y archivo de copias de seguridad.	Servicio de instalación y configuración. Edificios Sede, 16 septiembre, y Canoa.	Memoria técnica de instalación física.	Entregados en 2020			
		Memoria Técnica de configuración y puesta a punto.	Entregados en 2020			
	Servicio de soporte reactivo.	Tabulador mensual de consumo de recursos de infraestructura.	✓	✓	✓	
		Reporte mensual, el cual se entregará a mes vencido y que consiste en:	✓	✓	✓	
		a. Salud de todos los componentes.	✓	✓	✓	
		b. Relación de atención de incidentes.	N.A.	N.A.	N.A.	
		c. Relación de piezas o refacciones sustituidas.	N.A.	N.A.	N.A.	
		d. Relación de parches o actualizaciones instalados y por instalar.	✓	✓	✓	
		e. Recomendaciones generales.	✓	✓	✓	
		f. Hojas de servicios de incidencias o hallazgos atendidos.	N.A.	N.A.	N.A.	
		Memoria técnica de instalación física.	Entregados en 2020			
		Memoria Técnica de configuración y puesta a punto.	Entregados en 2020			
Reporte mensual, el cual se entregará a mes vencido y que consiste en:	✓	✓	✓			
a. Salud de todos los componentes.	✓	✓	✓			
b. Relación de atención de incidentes.	N.A.	N.A.	N.A.			
c. Relación de piezas o refacciones sustituidas.	N.A.	N.A.	N.A.			
d. Relación de parches o actualizaciones instalados y por instalar.	✓	✓	✓			
e. Recomendaciones generales.	✓	✓	✓			
f. Hojas de servicios de incidencias o hallazgos atendidos.	N.A.	N.A.	N.A.			

Fuente: Elaborado con la información que fue proporcionada con el oficio núm. DGTI/SGPCPT/32/2022 del 7 de abril de 2022, y Atenta Nota DGTI-SGIT-03/2022 de la misma fecha, ambos emitidos por la DGTI; así como con información obtenida del contrato abierto núm. SCJN/DGRM/DPC-038/12/2019.

En lo que se refiere a las incidencias indicadas en el servicio de aprovisionamiento “Especificaciones de infraestructura de hiperconvergencia”, de acuerdo con la información proporcionada, se corroboró que su registro se realizó a través de la Mesa de Servicios; respecto de la atención a dichas incidencias, la DGTI, mediante la nota de cumplimiento núm. DGTI-SGIT-04/2022, del 24 de mayo de 2022, presentó la información con la que se acreditó la conclusión de los registros por parte del prestador de servicios.

Sobre los “Servicios de soporte y mantenimiento a infraestructura actual de la SCJN (Legacy)”, especificados en los numerales 9 y 11 del Apéndice núm. 8 “Especificaciones de Infraestructura actual de la SCJN (Legacy)”, subpartida 2, del Anexo Único del contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-038/12/2019, se revisó la información y documentación de los entregables, correspondientes a los meses de enero, septiembre y octubre de 2021, que se citan a continuación:

ENTREGABLES DE LOS "SERVICIOS DE APROVISIONAMIENTO INTEGRADOS DE INFRAESTRUCTURA CENTRAL DE PROCESAMIENTO Y ALMACENAMIENTO".

Servicio de Aprovevisionamiento	Tipo	Entregables Descripción	Ejercicio 2021			
			Ene	Sep	Oct	
Especificaciones de infraestructura actual de la SCJN (Legacy).	Servicio de soporte	Visita mensual. Edificios 16 septiembre; Canoa, y Guadalajara.	Focus On Services realizará una visita mensual en sitio durante los primeros 5 días hábiles de cada mes, donde entregará un reporte a mes vencido por escrito acompañado de una hoja de servicio donde especifique:	✓	✓	✓
		Salud de todos los componentes.		✓	✓	✓
		Relación de atención de incidentes.		✓	✓	✓
		Relación de piezas o refacciones sustituidas.		N.A.	N.A.	N.A.
		Notificación vía correo electrónico y por escrito sobre parches o actualizaciones ejecutadas o por ejecutar.		✓	✓	✓
		Recomendaciones generales.		✓	✓	✓
		Hojas de servicio de reportes atendidos.		✓	✓	✓

Fuente: Elaborado con la información que fue proporcionada con el oficio núm. DGTI/SGPCPT/32/2022 del 7 de abril de 2022, y Atenta Nota DGTI-SGIT-03/2022 de la misma fecha, ambos emitidos por la DGTI; así como, con información obtenida del contrato abierto núm. SCJN/DGRM/DPC-038/12/2019.

Respecto de los "Servicios de migración de servidores físicos y virtuales", especificados en el inciso n), de entregables del plan, y del numeral 4 del apéndice núm. 9 "Especificaciones de migración de servidores productivos, físicos y virtuales", subpartida 2, del Anexo Único del Contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-038/12/2019, se revisó la información y documentación de los entregables, correspondiente a los meses de enero, septiembre y octubre de 2021, que se citan a continuación:

ENTREGABLES DE LOS "SERVICIOS DE APROVISIONAMIENTO INTEGRADOS DE INFRAESTRUCTURA CENTRAL DE PROCESAMIENTO Y ALMACENAMIENTO"

Servicio de Aprovevisionamiento	Tipo	Entregables Descripción	Ejercicio 2021			
			Ene	Sep	Oct	
Servicios de migración de servidores productivos físicos y virtuales.	Actividades de migración: Edificios Sede; 16 Septiembre, y Canoa.	Ficha de memoria técnica, establecida entre los equipos de trabajo de Focus On Services y la DGTI.	✓	✓	✓	
		Documentación de línea base de los servicios.	✓	✓	✓	
		Calendario estimado de migraciones.	✓	✓	✓	
		Bitácora de actividades realizadas.	✓	✓	✓	
		Resultados de pruebas funcionales.	✓	✓	✓	
		Resultados de pruebas de aceptación de usuario.	✓	✓	✓	
		Memoria técnica del servicio de migración.	✓	✓	✓	
		Documento de especificación de servicios en infraestructura destino.	✓	✓	✓	
		Carta de aceptación de migración por servicio.	✓	✓	✓	
		Derecho a recibir una transferencia de conocimiento sin costo adicional, referente a los trabajos generados por los servicios de migración.	✓	✓	✓	
		Plan de trabajo validado y autorizado por la DGTI, el cual será entregado por Focus On Services dentro de 5 días hábiles posteriores al inicio del servicio.	✓	✓	✓	
		Focus On Services realizará un monitoreo del comportamiento de la solución por un periodo máximo de 10 días hábiles.	✓	✓	✓	
		Estabilización de servicios en infraestructura destino.	Focus On Services realizará y atenderá los reportes de incidentes relacionados con la implementación de la migración de servidores productivos físicos y virtuales; así como, de las anomalías detectadas.	✓	✓	✓
		5. Formas de pago	Memoria Técnica	✓	✓	✓

Fuente: Elaborado con la información que fue proporcionada con el oficio núm. DGTI/SGPCPT/32/2022 del 7 de abril de 2022, y Atenta Nota DGTI-SGIT-03/2022 de la misma fecha, ambos emitidos por la DGTI; así como, con información obtenida del contrato abierto núm. SCJN/DGRM/DPC-038/12/2019.

Con lo descrito en el presente resultado, se concluye que la actuación del servidor público que fungió como administrador, en términos de la cláusula décima y vigésima segunda del Contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-038/12/2019 “Arrendamiento de equipo y bienes informáticos”, y de los que participaron en las actividades y recepción de los entregables revisados, de acuerdo con la “Constancia de Recepción de los Servicios a Entera Satisfacción” de los meses enero, septiembre y octubre de 2021, cumplieron con las disposiciones normativa que regularon su actuación; de la misma manera que con las cláusulas del instrumento contractual multicitado.

Marco Normativo del Resultado:

Por la Dirección General de Auditoría:

Elaboró	Supervisó	Autorizó	Aprobó
<p>M.A. Angélica M Juárez Tovar Subdirectora de Área</p>	<p>M. A, Angélica M. Juárez Tovar Subdirectora de Área</p>	<p>Lic. Juan Carlos Sánchez Villicaña Director de Área</p>	<p>Lic. Manuel Díaz Infante Gómez Director General</p>

Vo.Bo.

Maestro Christian Heberto Cymet López Suárez
Contralor

rW451L2P+IsGkOsFAEdW6OJQJis8ITxM8M64QFz6IM=



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN
CONTRALORÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE AUDITORÍA
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTEGRAL "B"

CÉDULA DE RESULTADOS, OBSERVACIONES Y ACCIONES FINALES

Hoja No.	1 de 3
N° de Auditoría:	DAIB/2022/11
Período Revisado:	
Monto fiscalizable:	\$0.00
Monto fiscalizado:	\$0.00
Monto por aclarar:	\$0.00
Monto por recuperar:	\$0.00
Fecha de elaboración:	24/11/2022

Áreas auditadas: Dirección General de Tecnologías de la Información.

Título de la auditoría: Administración y ejecución de instrumentos contractuales.

NÚM. DEL RESULTADO: R 05

Con Observación: Sí () No (X)

- Procedimiento Núm.:
3. Verificar que las condiciones establecidas en los instrumentos contractuales (plazos de entrega de bienes y servicios; reportes; características, y ejecución de las gestiones realizadas para la autorización y validación de la entera satisfacción de los bienes y servicios, entre otros aspectos), se cumplieron en los términos planteados.
 - 3.3 Cumplimiento de obligaciones del contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-017/11/2020 "Servicio de renovación y mantenimiento de equipos de Red LAN".

La recepción de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo del Contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-017/11/2020 "Servicio de Renovación y Mantenimiento de Equipos de Red LAN", se ajustó a la normativa y condiciones establecidas en el instrumento contractual.

Observación:

Cumplimiento de obligaciones del contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-017/11/2020 "Servicio de renovación y mantenimiento de equipos de Red LAN".

Se considera relevante señalar que el presente resultado se centró en el cumplimiento del proceso de entrega-recepción de los servicios al amparo del contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-017/11/2020 "Servicio de Renovación y Mantenimiento de Equipos de Red LAN", toda vez que la recepción, instalación y puesta en marcha de los equipos, considerados en ese instrumento contractual, se informó en la auditoría núm. DAIB/2021/13 "Licitaciones Públicas, Concursos Públicos Sumarios y Concursos por

ACCIONES EMITIDAS

rW451L2P+IsGkOsFAEdW6OJQis8ITxM8M64QPfz6IM#

Invitación", la cual se realizó con motivo de la ejecución del Programa Anual de Control y Auditoría 2021.

Derivado de lo anterior, se determinó verificar la recepción de los servicios de mantenimiento y soporte técnico de abril a junio y octubre a diciembre de 2021, correspondientes al segundo y cuarto trimestre de 2021, respectivamente.

Conforme a lo establecido en la cláusula novena del Contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-017/11/2020, y subpartida 1.6 "Instalación y puesta en operación de los equipos de Red-LAN", del Anexo Único, una vez instalados, configurados y puestos en marcha los equipos (18 de febrero de 2021), el prestador de servicios procedió a brindar la transferencia del conocimiento al personal de la Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI), la cual consistió en la configuración y operación a nivel básico e intermedio de los equipos, acción que se acreditó con el escrito del 16 de febrero de 2021, suscrito por el representante legal de la empresa Computadoras, Accesorios y Sistemas S.A. de C.V.; sin embargo, en dicho documento se señaló que al evento se presentó solo asistió uno de los cuatro servidores públicos considerado en el instrumento contractual. Al respecto, con la nota de cumplimiento núm. DGTI-SGIT-02/2022 del 29 de marzo de 2022, la DGTI comunicó que las 3 personas restantes se encontraban en proceso de recibir la transferencia de conocimiento, y aclaró que la misma no tenía una fecha límite, por lo que podía recibirse durante la vigencia del contrato, sin que ello afectara la operación y continuidad del servicio, situación que no había ocurrido durante el desarrollo de la auditoría.

En cuanto a la recepción de los servicios de mantenimiento preventivo para la "Infraestructura Integral de la Red LAN", que incluye los equipos que reemplazaron a la serie S y la base Instalada de equipos Extreme Networks, la DGTI proporcionó el "Plan de trabajo de mantenimiento preventivo (aprobado)" y el "Plan de trabajo de mantenimiento preventivo" (ejecutado)". Con el análisis de ambos documentos se identificaron las fechas de inicio y conclusión de los mantenimientos preventivos ejecutados en los meses de febrero y marzo de 2022, de cada uno de los equipos que integran la "Infraestructura Integral de la Red LAN", en cumplimiento de la subpartida 1.7, numeral 2.2., inciso b), número 1 del Anexo Único del Contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-017/11/2020.

Acerca de los servicios de mantenimiento, correctivo y soporte técnico para los equipos que conforman la Red LAN, concerniente a los trimestres segundo y cuarto de 2021, la DGTI informó que los equipos nuevos que reemplazaron a la serie S y los de la base instalada de equipos Extreme Networks no presentaron fallas en 2021, por lo que no fueron necesarios ese tipo de mantenimientos.

Respecto del servicio de soporte técnico, se revisaron 2 reportes trimestrales de 2021, el primero, correspondiente a los meses de abril a junio, presentado el 12 de julio de ese mismo año, y el segundo, de octubre a diciembre, emitido el 4 de enero de 2022.

Con la revisión de ambos documentos, se identificaron las actividades realizadas; el estatus de la red, y las recomendaciones emitidas por el prestador del servicio para mejorar

el desempeño de los equipos, lo que cumplió con la subpartida 1.7 del Anexo Único del Contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-017/11/2020.

Adicionalmente, se comprobó que los reportes trimestrales se encontraban formalizados con las firmas de los servidores públicos responsables de su recepción y validación, por lo que la administración del Contrato se realizó en los términos establecidos en la normativa.

Marco Normativo del Resultado:

Por la Dirección General de Auditoría:

Elaboró	Supervisó	Autorizó	Aprobó
M.A. Angélica M Juárez Tovar Subdirectora de Área	M. A, Angélica M. Juárez Tovar Subdirectora de Área	Lic. Juan Carlos Sánchez Villicaña Director de Área	Lic. Manuel Díaz Infante Gómez Director General

Vo.Bo.

Maestro Christian Heberto Cymet López Suárez
Contralor

rW451L2P+IsGkosFAEdW6OJQis8ITxM8M64QPfz6IM#



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN
CONTRALORÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE AUDITORÍA
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTEGRAL "B"

CÉDULA DE RESULTADOS, OBSERVACIONES Y ACCIONES FINALES

Hoja No.	1 de 4
N° de Auditoría:	DAIB/2022/11
Período Revisado:	
Monto fiscalizable:	\$0.00
Monto fiscalizado:	\$0.00
Monto por aclarar:	\$0.00
Monto por recuperar:	\$0.00
Fecha de elaboración:	24/11/2022

Áreas auditadas: Dirección General de Tecnologías de la Información.

Título de la auditoría: Administración y ejecución de instrumentos Contractuales.

NÚM. DEL RESULTADO: R 06

Con Observación: Sí () No (X)

- Procedimiento Núm.: 3. Verificar que las condiciones establecidas en los instrumentos contractuales (plazos de entrega de bienes y servicios; reportes; características, y ejecución de las gestiones realizadas para la autorización y validación de la entera satisfacción de los bienes y servicios, entre otros aspectos), se cumplieron en los términos planteados.
- 3.4 Cumplimiento de obligaciones del contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-008/04/2020 "Servicios administrados de impresión, digitalización y copiado".

En lo relacionado con los servicios recibidos, mediante el instrumento jurídico núm. SCJN/DGRM/DPC-008/04/2020 "Servicios administrados de impresión, digitalización y copiado", se comprobó que cumplieron con los términos establecidos en el contrato.

Resultado:

Cumplimiento de obligaciones del contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-008/04/2020 "Servicios administrados de impresión, digitalización y copiado"

Para verificar que la administración y cumplimiento de las condiciones establecidas en el Contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-008/04/2020 "Servicios administrados de impresión, digitalización y copiado" cumplieron con las disposiciones establecidas en la normativa aplicable, se determinó revisar la documentación de 11 servicios proporcionados al amparo del contrato señalado, específicamente de los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2021, los cuales se muestran en el cuadro siguiente:

ACCIONES EMITIDAS

rW451L2P+IsGkosFAEdW6OJQis8ITxM8M64QPfz6IM#

SERVICIOS PROPORCIONADOS DE OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2021, AL AMPARO DEL CONTRATO NÚM. SCJN/DGRM/DPC-008/04/2020 "SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, DIGITALIZACIÓN Y COPIADO"

Núm	Servicios
Equipo mensual.	
1	Equipo Tipo A (Equipo Impresión Laser BN 45 ppm).
2	Equipo Tipo B (Equipo Impresión Laser a Color).
3	Equipo Tipo C (Digitalizador Alta Capacidad)
4	Equipo Tipo D (Multifuncional de Capacidad Alta).
5	Equipo Tipo E (Multifuncional de Capacidad Media).
6	Equipo Tipo F (Plotter HP).
7	Equipo Tipo G (Escaner HP).
Por página impresa.	
8	Impresiones en blanco y negro.
9	Impresiones a color.
Dotación de insumos bajo demanda para los equipos propios.	
10	Suministro de papel bond carta.
11	Suministro de papel bond oficio.

Fuente: Elaborado con información proporcionada por la DGRM, mediante el oficio núm. SGC/DPC/529/2022, del 10 de marzo de 2022, por la DGTI, por medio del oficio núm. DGTI/SGPCPT/33/2022 del 19 de abril de 2022, y la Atenta Nota DGTI/SGST-DCP-004/2022

A efecto de verificar que los servicios descritos en el cuadro anterior se ejecutaron conforme a lo previsto, se analizó el "Plan de Trabajo para la Implementación de Servicios de Impresión", en el cual se identificaron el calendario y las actividades a realizarse; así como, los entregables establecidos en el contrato respectivo.

Se comprobó que en el Plan se señaló como fecha de inicio, para el arranque de los servicios e implementación de migración de equipos de impresión, el 16 de abril de 2020. Dicho proceso de entrega-recepción se efectuaría en 47 Inmuebles, de los cuales 11 corresponden a la Ciudad de México y 36 a Casas de la Cultura Jurídica, en cumplimiento de la cláusula sexta "Vigencia del contrato (lugar y duración de los servicios)" del contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-008/04/2020, y del numeral I.3, anexo 1; fracción V, anexo 3; numeral 1.4; numeral XI, fracciones XI.1 y XI.2, del Anexo Único del Contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-008/04/2020.

No obstante, mediante el oficio núm. DGTI/SGST/98/2020 del 10 de junio de 2020, la DGTI comunicó a Sharp Corporation México, S.A. de C.V., y Distri Copy, S.A. de C.V. que, debido a la emergencia sanitaria causada por el virus SARS-CoV-2 y, de conformidad con lo indicado en los Acuerdos Generales núms. 3/2020, 6/2020, 7/2020 y 10/2020, emitidos por el Pleno de la SCJN, se declaraba la suspensión de los días hábiles del 18 de marzo al 30 de junio de ese año, por lo que solicitó la ampliación de las fechas de los servicios, sin que ello implicara la penalización por atrasos determinados. Lo anterior con fundamento en la cláusula sexta, último párrafo, del contrato núm. CJN/DGRM/DPC-008/04/2020.

Respecto de los entregables, con la revisión de la "Constancia de recepción de servicios a entera conformidad" del 31 de marzo de 2021, se identificó la recepción de 656 equipos; así como, los resguardos correspondientes, los cuales se efectuaron por medio de los

formularios denominados "Formato de Entrega y Resguardo de Equipo de Impresión/Digitalizador/Multifuncional" emitidos por Sharp, Corporation México, S.A. de C.V., en participación conjunta con Distri Copy, S.A. de C.V., lo que cumplió la fracción XI.3 "Aceptación de servicios", numeral XI "Instalación de los equipos al inicio del contrato" del Anexo único del contrato núm. CJN/DGRM/DPC-008/04/2020.

Con la revisión de las 432 constancias, se comprobó que se señaló que el administrador del contrato recibió y verificó las especificaciones de los equipos, cuya distribución se muestra a continuación:

EQUIPOS RECIBIDOS AL AMPARO DEL CONTRATO SCJN/DGRM/DPC-008/04/2020 "SERVICIOS ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, DIGITALIZACIÓN Y COPIADO"

Equipos	Tipo	Descripción	Modelo
96	A	Equipo Impresión Laser BN 45 ppm (capacidad media)	MXB-450P
85	B	Equipo Impresión Laser a Color.	MX-C304W
1	C	Equipo Digitalizador Alta Capacidad.	MXB-476W
12	D	Equipo Multifuncional de Capacidad Alta.	MX-M1205
232	E	Equipo Multifuncional de Capacidad Media.	MX-M5071
4	F	Plotter HP.	PLOTTER HP
2	G	Escaner HP.	ESCANER HP
432			

Fuente: Elaborado con información proporcionada con los oficios núms. SGC/DPC/529/2022 del 10 de marzo de 2022; DGTI/SGPCPT/33/2022 del 19 de abril de 2022, y atenta nota DGTI/SGST-DCP-004/2022.

En lo que corresponde a los entregables relativos a los suministros de papel bajo demanda para los equipos, la Dirección General de Recursos Materiales (DGRM) informó que, derivado de la emergencia sanitaria y a la implementación de mecanismos como la firma electrónica y documentos en formato digital, la existencia de papel en el almacén fue suficiente para cubrir las necesidades de las áreas usuarias, por lo que no se requirió la dotación de papel para impresión en equipos propios de la SCJN.

Conforme a las condiciones establecidas en el contrato de prestación de servicios, también se verificó el cumplimiento de los siguientes:

- Directorio de centros de atención SHARP, el cual se integró con la dirección de las oficinas, teléfonos y responsables de brindar el servicio a los equipos de SHARP, en cumplimiento del numeral VIII, fracciones VIII.1 y VIII.2, y IX, fracción IX.2, del Anexo Único del Contrato SCJN/DGRM/DPC-008/04/2020.
- Documentación relacionada a 703 reportes de "levantamiento de fallas" correspondientes a los diversos inmuebles en donde se ubican los equipos, de los cuales 236 correspondieron el mes de octubre; 345 a noviembre y 122 a diciembre de 2021. Dichos documentos presentan la firma del técnico responsable de brindar el soporte técnico del servicio, así como la firma de satisfacción del usuario por el servicio recibido, en cumplimiento con lo establecido en el numeral VIII, fracción VIII.4, del Anexo único del contrato CJN/DGRM/DPC-008/04/2020.

- Evidencia de la capacitación brindada por el prestador de servicios a un total de 15 servidores públicos, adscritos a 3 unidades administrativas, conforme lo establecido en el numeral X, fracción X.2, del Anexo Único del Contrato SCJN/DGRM/DPC-008/04/2020

Marco Normativo del Resultado:

Por la Dirección General de Auditoría:

Elaboró	Supervisó	Autorizó	Aprobó
<p>M.A. Angélica M Juárez Tovar Subdirectora de Área</p>	<p>M.A. Angélica M Juárez Tovar Subdirectora de Área</p>	<p>Lic. Juan Carlos Sánchez Villicaña Director de Área</p>	<p>Lic. Manuel Díaz Infante Gómez Director General</p>

Vo.Bo.

Maestro Christian Heberto Cymet López Suárez
Contralor

rW451L2P+isGkosFAEdW6OJQis8ITxM8M64QPz6iM=



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN
CONTRALORÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE AUDITORÍA
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTEGRAL "B"

CÉDULA DE RESULTADOS, OBSERVACIONES Y ACCIONES FINALES

Hoja No.	1 de 2
N° de Auditoría:	DAIB/2022/11
Período Revisado:	
Monto fiscalizable:	\$0.00
Monto fiscalizado:	\$0.00
Monto por aclarar:	\$0.00
Monto por recuperar:	\$0.00
Fecha de elaboración:	24/11/2022

Áreas auditadas: Dirección General de Tecnologías de la Información.

Título de la auditoría: Administración y ejecución de instrumentos contractuales.

NÚM. DEL RESULTADO: R 07

Con Observación: Sí () No (X)

- Procedimiento Núm.:
3. Verificar que las condiciones establecidas en los instrumentos contractuales (plazos de entrega de bienes y servicios; reportes; características, y ejecución de las gestiones realizadas para la autorización y validación de la entera satisfacción de los bienes y servicios, entre otros aspectos), se cumplieron en los términos planteados.
 - 3.5 Cumplimiento de obligaciones del Contrato núm. 50200474 "Servicio de arrendamiento para 33 equipos de radiocomunicación".

La recepción y entrega de los equipos y mantenimientos preventivos contratados, mediante el instrumento núm. 50200474 "Servicio de arrendamiento para 33 equipos de radiocomunicación" se ajustó a la normativa establecida y condiciones contratadas.

Observación:

Cumplimiento de obligaciones del Contrato núm. 50200474 "Servicio de arrendamiento para 33 equipos de radiocomunicación".

Para verificar que el prestador de servicios Fusión T, S.A. de C.V. cumplió con las obligaciones establecidas en el Contrato núm. 50200474 "Servicio de arrendamiento para 33 equipos de radiocomunicación" suscrito con este Alto Tribunal, se solicitó la información y documentación que acreditara la entrega-recepción de los servicios contratados, durante la vigencia del instrumento contractual (1 de enero al 31 de diciembre de 2021).

Respecto de lo anterior, la Dirección General de Seguridad (DGS) proporcionó el "Acta de Entrega Recepción" del 4 de enero de 2021, en la cual consta que se recibieron los 33

ACCIONES EMITIDAS

rW451L2P+IsGKosFAEdW6OJQis8ITxM8M64QPfz6M#

equipos de radiocomunicación Teamvox, modelo TVX887 Plus, en las oficinas de esa unidad administrativa; documento que fue suscrito por el Administrador del Contrato y por el representante de la Empresa Fusión T, S.A. de C.V., lo que cumplió con lo indicado en el numeral 18 y la cláusula quinta del Contrato núm. 50200474, cabe señalar que, de acuerdo con un escrito del 1ro de ese mismo mes y año, suscrito por el prestador de servicios, a partir de esa fecha el servicio de radiocomunicación ya se encontraba activo.

Por lo que hace a los mantenimientos de los equipos, se comprobó que el 15 de enero de 2021, el prestador de servicios proporcionó el “Calendario de Servicios”, en el cual se programó llevar a cabo el primer y segundo “Mantenimientos preventivos” a los 33 equipos de radiocomunicación.

A propósito de lo anterior, se verificó que el primer mantenimiento preventivo se realizó en los meses de mayo y junio de 2021; mientras que el segundo se efectuó en los meses de octubre y noviembre de ese mismo año, lo que cumplió con el numeral III y VI del Anexo del Contrato núm. 50200474.

En cuanto a los mantenimientos correctivos de los equipos arrendados, mediante el oficio núm. DGS/136/2022 del 18 de marzo de 2022, la DGS comunicó que durante la vigencia del contrato no se presentaron reportes de incidencias en el funcionamiento de dichos equipos, razón por la cual no se requirió la realización de ese tipo de servicio.

Derivado de lo descrito en el presente resultado, se desprende que la administración de los servicios contratados, por medio del Contrato núm. 50200474, se realizó en los términos establecidos en la normativa y en el instrumento contractual respectivo.

Marco Normativo del Resultado:

rW451L2P+isGkosFAEdW6OJQis8ITxM8M64QPfz6IM=

Por la Dirección General de Auditoría:

Elaboró	Supervisó	Autorizó	Aprobó
M.A. Angélica M Juárez Tovar Subdirectora de Área	M. A, Angélica M. Juárez Tovar Subdirectora de Área	Lic. Juan Carlos Sánchez Villicaña Director de Área	Lic. Manuel Díaz Infante Gómez Director General

Vo.Bo.

Maestro Christian Heberto Cymet López Suárez
Contralor



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN
CONTRALORÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE AUDITORÍA
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTEGRAL "B"

CÉDULA DE RESULTADOS, OBSERVACIONES Y ACCIONES FINALES

Hoja No.	1 de 6
N° de Auditoría:	DAIB/2022/11
Período Revisado:	
Monto fiscalizable:	\$0.00
Monto fiscalizado:	\$0.00
Monto por aclarar:	\$0.00
Monto por recuperar:	\$0.00
Fecha de elaboración:	24/11/2022

Áreas auditadas: Dirección General de Tecnologías de la Información.

Título de la auditoría: Administración y ejecución de instrumentos contractuales.

NÚM. DEL RESULTADO: R 08

Con Observación: Sí () No (X)

- Procedimiento Núm.:
4. Comprobar que los pagos realizados por los bienes adquiridos y los servicios contratados se ajustaron a lo establecido en la normativa aplicable y que, en caso de incumplimientos contractuales, se impusieron las sanciones correspondientes.
 - 4.1 Cumplimiento de obligaciones del Contrato núm. 50200474 "Servicio de arrendamiento para 33 equipos de radiocomunicación".

Los pagos realizados; las retenciones efectuadas, y las sanciones aplicadas en los cinco contratos revisados, cumplieron con las disposiciones normativas y contractuales establecidas.

Observación:

Cumplimiento de obligaciones del Contrato núm. 50200474 "Servicio de arrendamiento para 33 equipos de radiocomunicación"

En lo que corresponde a los pagos realizados por los servicios considerados en el Contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-021/12/2021 "Prestación del servicio de cómputo de escritorio", se revisó la documentación correspondiente a una muestra de 4 meses (marzo, mayo, junio y julio) del ejercicio fiscal de 2021. La revisión consistió en el análisis de las comprobaciones con base en el costo mensual propuesto y adjudicado, con relación a los equipos que conformaron el detalle mensual de los reportes de altas, bajas y continuados (equipos asignados en el periodo anterior que no presentó cambios); confirmación, de manera selectiva, de los reportes emitidos por el prestador de servicios contra los resguardos firmados por los usuarios (alta o baja de los equipos); así como la

ACCIONES EMITIDAS

rW451L2P+IsGKosFAEdW6OJQis8ITxM8M64QPfz6M#

comprobación de los cálculos efectuados para determinar los montos facturados y pagados, como se muestra a continuación. Adicionalmente, se procedió a revisar las cifras registradas en el SIA, a efecto de verificar su coincidencia. Los importes erogados en los meses antes señalados se muestran en el cuadro siguiente:

**PAGOS REALIZADOS EN LOS MESES DE MARZO, MAYO, JUNIO Y JULIO DE 2021, AL AMPARO DEL
CONTRATO NÚM. SCJN/DGRM/DPC-021/12/2021
"PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO"
(pesos)**

Mes	Total	Factura	Integración			Transacción SIA	
			Neto	Retenciones	Sanciones	Núm.	Fecha
Marzo	\$692,994.93	10756 A	\$653,181.25	\$35,844.57	\$3,969.11	1500005496	06/07/21
Mayo	\$1,870,947.57	11580 A	\$1,866,523.17	\$0.00	\$4,424.40		
Junio	\$2,091,088.85	11581 A	\$2,060,372.95	\$0.00	\$30,707.90	1500008586	27/09/21
Julio	\$2,197,292.24	11582 A	\$2,197,292.24	\$0.00	\$0.00		
Totales	\$6,852,323.59		\$6,777,369.61	\$35,844.57	\$39,101.41		

Fuente: Elaborado con información proporcionada con el oficio núm. DGCP-02-2022-0236 del 25 de febrero de 2022, emitido por la DGPC, y con el oficio núm. DGTI/SGPCPT/29/2022 del 5 de abril del mismo año, y la Nota de Cumplimiento núm. DGTI/SGST-DCP-003/2022, ambos emitidos por la DGTI.

De acuerdo con lo anterior, el monto total por los meses señalados ascendió a \$6,852,323.59 pesos (IVA incluido), del cual se identificó una retención en el mes de marzo de 2021 por la cantidad de \$35,844.57 pesos, misma que se efectuó de conformidad con el artículo 1o-A, fracción IV, de la Ley del Impuesto al Valor Agregado (fracción derogada el 23 de abril de 2021); además, se comprobó que se aplicaron descuentos por sanciones en los meses de marzo, mayo y junio de ese mismo año, por un importe de \$39,101.41 pesos, las cuales se derivaron de atrasos en la entrega de equipos y accesorios. Sobre este aspecto, se verificó que previo a la determinación y cálculo de las sanciones, se informó de la situación a la Dirección General de Asuntos Jurídicos (DGAJ) quien, mediante los oficios. DGAJ/516/2021 y DGA/696/2021 del 15 de junio y 13 de agosto de 2021, respectivamente, autorizó la procedencia de las sanciones, por lo que se cumplió con lo establecido en los artículos números 159, 177 y 172 del AGA XIV/2019.

Respecto de los pagos correspondientes al contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-038/12/2019 "Arrendamiento de Equipo y Bienes Informáticos", y conforme a lo descrito en el resultado 4 del presente informe, se revisaron tres "Constancias de Recepción de Servicios a Entera Conformidad" de los meses de enero, septiembre y octubre de 2021, en las cuales el administrador del contrato validó que la recepción de los entregables se efectuó conforme a la normativa establecida y, en consecuencia, la procedencia de los pagos, como se muestra en el cuadro siguiente:

PAGOS REALIZADOS EN LOS MESES DE ENERO, SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DE 2021, AL AMPARO DEL CONTRATO NÚM. SCJN/DGRM/DPC-038/12/2019 "ARRENDAMIENTO DE EQUIPO Y BIENES INFORMÁTICOS" (Pesos)

Mes	Fecha	Factura	Importe	Servicio
Enero	16/04/2021	B 6167	\$2,834,186.48	Servicios de Soporte para la continuidad operativa de la infraestructura actual de procesamiento y almacenamiento.
				Servicios de aprovisionamiento de infraestructura central de procesamiento y almacenamiento
	16/04/2021	B 6168	\$32,560.00	Servicios de migración de servidores físicos y virtuales
Septiembre	04/11/2021	B 6582	\$3,071,373.59	Servicios de Soporte para la continuidad operativa de la infraestructura actual de procesamiento y almacenamiento.
				Servicios de aprovisionamiento de infraestructura central de procesamiento y almacenamiento
				Servicios de migración de servidores físicos y virtuales
Octubre	26/11/2021	B 6630	\$3,072,680.65	Servicios de soporte para la continuidad operativa de la infraestructura actual de procesamiento y almacenamiento.
				Servicios de aprovisionamiento de infraestructura central de procesamiento y almacenamiento
				Servicios de migración de servidores físicos y virtuales
Total:			\$9,010,800.72	

Fuente: Elaborado con la información que fue proporcionada con el oficio núm. DGTI/SGPCPT/32/2022 del 7 de abril de 2022, y la Atenta Nota núm. DGTI-SGIT-03/2022 del 7 de abril de 2022, ambos emitidos por la DGTI.

De lo señalado con anterioridad, se desprende que los servicios correspondientes a los meses de enero, septiembre y octubre de 2021 se prestaron conforme a lo establecido en el instrumento contractual, razón por la cual no se aplicaron penalizaciones, por lo que se cumplió con lo establecido en los artículos 159, fracciones I, V, VI, del AGA XIV/2019, y 104, fracciones I, III, y IV, del AGA II/2019.

En cuanto a los pagos correspondientes al Contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-017/11/2020 "Servicio de Renovación y Mantenimiento de Equipos de Red LAN"; además de la revisión de los entregables señalada en el resultado 5, se solicitó la documentación comprobatoria de las erogaciones correspondientes a los meses de abril a junio y de octubre a diciembre de 2021, determinándose lo siguiente:

PAGOS REALIZADOS EN LOS MESES DE ABRIL A JUNIO Y DE OCTUBRE A DICIEMBRE DE 2021, AL AMPARO DEL CONTRATO NÚM. SCJN/DGRM/DPC-017/11/2020 "SERVICIO DE RENOVACIÓN Y MANTENIMIENTO DE EQUIPOS DE RED LAN"
(Pesos)

Periodo	Servicios	Validación	Factura	Importe	Retenciones	Total
Abril a junio	Mantenimiento preventivo, correctivo y soporte técnico de los equipos nuevos.	✓	S 667	\$249,107.68	\$42,072.84	\$771,335.40
	Mantenimiento preventivo, correctivo y soporte técnico correspondientes a la base instalada.			\$564,300.56		
Subtotal:				\$813,408.24		\$771,335.40
Octubre a Diciembre	Mantenimiento preventivo, correctivo y soporte técnico de los equipos nuevos.	✓	A 2228	\$249,107.68	N.A.	\$813,408.24
	Mantenimiento preventivo, correctivo y soporte técnico correspondientes a la base instalada.			\$564,300.56	N.A.	
Subtotal:				\$813,408.24		\$813,408.24
Total:						\$1,584,743.64

Fuente: Elaborado con información proporcionada con el oficio núm. DGTI/SGPCPT/24/2022 del 29 de marzo de 2022, y Atenta Nota núm. DGTI-SGIT-02/2022 del de marzo del mismo año, ambos suscritos por la DGTI.

Como se muestra, por los periodos revisados se realizó un pago total por \$1,584,743.64 pesos (IVA incluido, sin que se identificaran sanciones, en virtud de que los servicios se recibieron en tiempo y forma. Asimismo, se comprobó que en el pago correspondiente de abril a junio se realizó una retención por \$42,072.84 pesos, por concepto de IVA, conforme a lo establecido en el artículo 1o-A, fracción IV, de la Ley del Impuesto al Valor Agregado (fracción derogada el 23 de abril de 2021), lo anterior en cumplimiento con lo señalado en los artículos 159, fracciones I, V, VI, del AGA XIV/2019, y 104, fracciones I, III, y IV, del AGA II/2019.

Sobre el contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-008/04/2020 "Servicios, administrados de impresión, digitalización y copiado", adicional a la verificación de la recepción de los servicios, plasmada en el resultado 6 de esta auditoría, se realizó una comprobación de los importes facturados en los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2021. Dicha comprobación consideró los costos unitarios establecidos en el contrato, "costo base y volumetría, que presentó el prestador de servicios, mismos que fueron validados mediante constancias de recepción y dictaminación por parte del administrador del contrato, con lo que se obtuvo el resultado que se muestra en el cuadro siguiente:

PAGOS REALIZADOS EN LOS MESES DE OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2021, AL AMPARO DEL CONTRATO NÚM. SCJN/DGRM/DPC-008/04/2020 "SERVICIOS, ADMINISTRADOS DE IMPRESIÓN, DIGITALIZACIÓN Y COPIADO"

(Pesos)

Servicio / mes	Factura	Importe	Anexos	Constancia		Pago	
				Resultado	Fecha	Documento	Fecha
Arrendamiento equipos octubre	A-70671	\$1,114,597.60	Costo base	Ok	01-feb-02	1500002961	03-mar-22
Servicio impresión octubre	A-70665	\$476,162.25	volumetría	Ok	11-feb-22	1500002962	03-mar-22
Servicio impresión noviembre	A-71041	\$589,703.26	volumetría	Ok	17-feb-22	1500003762	16-mar-22
Arrendamiento equipos noviembre	A-71042	\$1,114,597.60	Costo base	Ok	25-feb-22	1500003763	16-mar-22
Servicio impresión diciembre	A-71254	\$365,670.00	volumetría	Ok	24-feb-22	1500003599	15-mar-22
Arrendamiento equipos diciembre	A-71255	\$1,114,597.60	Costo base	Ok		1500003600	15-mar-22
Total:		\$4,775,328.31					

Fuente: Elaborado con la información proporcionada con el oficio núm. DGTI/SGPCPT/33/2022 del 19 de abril de 2022, y la Nota de Cumplimiento núm. DGTI/SGST-DCP-004/2022 del 19 de abril de 2022, ambos emitidos por la DGTI.

Como se advierte, no se presentaron penalizaciones por los servicios recibidos, debido a que los servicios y cálculos determinados se ajustaron a las condiciones establecidas en el instrumento contractual, por lo que se cumplió con lo establecido en los artículos 159, fracciones I, V, VI, del AGA XIV/2019, y 104, fracciones I, III, y IV, del AGA II/2019.

Con la finalidad de verificar que los pagos respectivos al contrato 50200474 "Servicio de arrendamiento para 33 equipos de radiocomunicación", aunado a la verificación de los entregables descritos en el resultado 7 de la presente auditoría, se revisaron las gestiones de la DGS, con lo que se obtuvo lo siguiente:

PAGOS REALIZADOS EN 2021, AL AMPARO DEL CONTRATO NÚM. 50200474 "SERVICIO DE ARRENDAMIENTO PARA 33 EQUIPOS DE RADIOCOMUNICACIÓN"

(Pesos)

Mes	Factura			Trasferencia		Validación
	Núm.	Frcha	Importe	Número	Fecha	
Enero	430	17/02/2021	\$40,385.40	1500003795	11-may-21	Ok
Febrero	434	01/03/2021	\$40,385.40	1500004951	21-jun-21	Ok
Marzo	448	05/04/2021	\$40,385.40	1500004951	21-jun-21	Ok
Abril	463	03/05/2021	\$40,385.40	1500005854	15-jul-21	Ok
Mayo	472	01/06/2021	\$40,385.40	1500007398	31-ago-21	Ok
Junio	484	01/07/2021	\$40,385.40	1500007398	31-ago-21	Ok
Julio	496	02/08/2021	\$40,385.40	1500009385	08-oct-21	Ok
Agosto	513	01/09/2021	\$40,385.40	1500009385	08-oct-21	Ok
Septiembre	536	01/10/2021	\$40,385.40	1500010897	10/11/2021	Ok
Octubre	554	03/11/2021	\$40,385.40	1500013750	28-dic-21	Ok
Noviembre	576	01/12/2021	\$40,385.40	1500013751	28-dic-21	Ok
Diciembre	612	03/01/2022	\$40,385.40	1500001859	09-feb-22	Ok
Total:			\$484,624.80			

Fuente: Elaborado con información proporcionada con el oficio núm. DGS/136/2022 del 18 de marzo de 2022, emitido por la DGS.

De lo señalado en el cuadro anterior, se desprende que en el arrendamiento de los equipos considerados en el instrumento contractual, no se determinaron penas convencionales, por lo que el pago se realizó íntegro, de conformidad con lo establecido en los artículos 159, fracciones I, V, VI, del AGA XIV/2019, y 104, fracciones I, III, y IV, del AGA II/2019.

Marco Normativo del Resultado:	
---------------------------------------	--

Por la Dirección General de Auditoría:

Elaboró	Supervisó	Autorizó	Aprobó
<hr/> M.A. Angélica M Juárez Tovar Subdirectora de Área	<hr/> M. A, Angélica M. Juárez Tovar Subdirectora de Área	<hr/> Lic. Juan Carlos Sánchez Villicaña Director de Área	<hr/> Lic. Manuel Díaz Infante Gómez Director General

Vo.Bo.
Maestro Christian Heberto Cymet López Suárez
Contralor

rW451L2P+IsGKosFAEdW6OJQis8IITxM8M64Q Pfz6iM =

Se considera que una de las condiciones que mayor relación tiene con la experiencia de los usuarios, respecto de los bienes y servicios recibidos con motivo de las contrataciones públicas es la calidad, ya que, al obtenerla, se asegura el beneficio previsto Lo anterior, en concordancia con lo establecido en el tercer párrafo del artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

En el contrato se establecieron equipos con seis características técnicas diversas, las cuales fueron determinadas por la DGTI, e integradas a las bases de la licitación núm. LPN/SCJN/DGRM/004/2020. El presente resultado se centró en equipos de dos tipos de características: Unidad de Cómputo Móvil Base (UCMB) y Unidad de Cómputo Móvil Especial (UCME), por ser los que se requirieron, en mayor cantidad, por este Alto Tribunal. Las cantidades mínimas y máximas; así como las principales características de los equipos mencionados plasmadas en el contrato, se muestran a continuación:

**EQUIPOS UCMB Y UCME PREVISTOS EN EL CONTRATO NÚM. SCJN/DGRM/DPC-021/12/2020
"PRESTACION DEL SERVICIO DE CÓMPUTO DE ESCRITORIO"**

Tipo	Cantidad		Especificaciones técnicas	
	Mínima	Máximo	Componente	Descripción
UCMB	1,500	3,000	Procesador.	Intel Core i7-1051 0U (1.80 GHz/8MB/4 Núcleos), décima generación.
			Memoria de video.	Gráficos Intel UHD (Frecuencia de base de gráficos 300 MHz, frecuencia dinámica máxima de gráficos 1.15 GHz, memoria física compartida de video de gráficos 32 GB).
			Memoria RAM.	8 GB DDR4.
			Disco duro.	500 GB a 7200RPM.
UCME	300	2,000	Procesador.	Intel Core i7-10510U (1.80 GHz/ 8 MB/ 4 Núcleos), décima generación.
			Memoria de video	Gráficos Intel UHD (Frecuencia de base de gráficos 300 MHz, frecuencia dinámica máxima de gráficos 1.15 GHz, memoria física compartida de video de gráficos 32 GB).
			Memoria RAM.	16 GB DDR4.
			Disco duro.	1 TB de estado sólido.

Fuente: Elaborado con la información proporcionada con el oficio núm. DGTI/SGPCPT/29/2022 del 5 de abril de 2022, y la Nota de Cumplimiento núm. DGTI/SGST-DCP-003/2022 del 5 de abril de 2022, ambos emitidos por la DGTI.

Como se visualiza, las principales diferencias entre los equipos UCMB y UCME, es que los segundos tienen mayor memoria RAM y disco duro de mayor capacidad en estado sólido; aspectos que, de acuerdo con lo descrito en diversos artículos y foros especializados localizados y revisados en internet^{1/}, se traducen en que: la memoria RAM es la responsable de que el funcionamiento del dispositivo sea rápido y efectivo, ya que permite la utilización de varias aplicaciones de forma simultánea, razón por la cual, al contar con mayor capacidad, el funcionamiento del ordenador será más eficiente; en lo que se refiere a la mayor capacidad del disco duro en estado sólido, repercute en que los equipos son hasta

^{1/} <https://www.neostuff.net/para-que-sirve-tener-mas-memoria-ram/>
<https://www.intel.la/content/www/xl/es/tech-tips-and-tricks/computer-ram.html>
<https://www.malavida.com/es/analisis/que-es-la-memoria-ram-y-para-que-sirve-006742>
<https://www.kingston.com/es/blog/pc-performance/benefits-of-ssd>
<https://blogs.imf-formacion.com/blog/tecnologia/discos-duros-solidos-201612/>
<https://hardzone.es/tutoriales/rendimiento/ventajas-ssd-disco-mecanico/>

cinco veces más rápidos al momento de encender, tienen mayor velocidad abriendo archivos, aplicaciones y guardado de trabajos, y cuentan con mayor resistencia a los golpes, ya que carece de partes móviles; además, consumen menos energía, lo que impacta en una mayor durabilidad de la batería.

Con motivo de la ejecución del contrato se revisaron los reportes emitidos por el prestador de servicios de marzo a diciembre de 2021, y se comprobó que en ese periodo se suministraron 2,370 UCMB y 535 UCME.

No obstante, el avance en el suministro de los equipos, en el mismo periodo se registraron 2,005 incidencias reportadas por los usuarios de los equipos. Del análisis efectuado, se identificó que 874 (43.6% del total) se relacionaron con fallas en su funcionamiento.

Con la misma revisión se comprobó que de los 874 reportes (100%) relativos a fallas en la operación de los equipos, en 457 casos (52.3%) se repararon o reconfiguraron; en 219 (25.1%) fue necesario su cambio; en 141 (16.1%) no se señaló el tipo de solución brindada a los usuarios, y en 57 casos (6.5%), la solución correspondió a acciones diversas. La distribución de las soluciones a las fallas de equipos se muestra en la gráfica siguiente:



De acuerdo con la información proporcionada por la DGTI, de las 219 sustituciones de equipos reportadas; 148 se trataron de cambios de UCMB a UCME, por lo que a diciembre de 2021 se incrementó en 38.2% la cifra de ese tipo de equipos, ya que originalmente se habían suministrado 387, por lo que, debido a esas sustituciones y como se señaló en párrafos anteriores, al cierre de 2021, existían 535 UCME asignados a servidores públicos. Las 148 sustitución de equipos, por mes, se muestra a continuación:

EQUIPOS UCME ENTREGADOS EN SUSTITUCIÓN

A USUARIOS DE EQUIPOS UCMB EN 2021

Equipos UCME	
Mes	Sustitución
Marzo.	0
Abril.	9
Mayo.	13
Junio.	4
Julio.	1
Agosto.	8
Septiembre.	38
Octubre.	43
Noviembre.	16
Diciembre.	16
Total:	148

Fuente: Elaborado con la información proporcionada con el oficio núm. DGTI/SGPCPT/68/2022 del 3 de agosto de 2022, y la Nota de Cumplimiento núm. DGTI/SGST-DCP-007/2022 del 2 de agosto de 2022, ambos emitidos por la DGTI.

Derivado de las sustituciones e incrementos de equipos UCME registrados en 2021; así como, de las incidencias reportadas por los usuarios (2,005 de las cuales 874 se relacionaron con fallas en los equipos), se procedió a realizar un análisis a las bases de datos proporcionadas, y se determinó que las incidencias fueron generadas por 907 usuarios.

Con base en la plantilla autorizada para 2021 (3,869 plazas) y las bases de datos de incidencias reportadas por los usuarios, se determinó que aproximadamente 2,962 servidores públicos no generaron incidencias en el año sujeto a revisión por fallas en los equipos.

Con la finalidad de conocer la experiencia de los usuarios que, de acuerdo con los registros de la DGTI, no reportaron problemas de funcionamiento en los equipos en 2021 (2,962 servidores públicos), se realizó un ejercicio de percepción del “usuario como cliente” sobre los servicios brindados al amparo del contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-021/12/2020. Para ello, se consideró pertinente excluir a 1,593 usuarios, los cuales, entre otros aspectos identificados, se encontraban adscritos a las áreas sustantivas de la SCJN y se trataba de servidores que, por la relevancia de las atribuciones que tenían conferidas, no resultaba factible incluirlos en una prueba de auditoría, debido al tiempo que pudiera representar su desarrollo.

Derivado de lo descrito en el párrafo que precede, se obtuvo un universo seleccionado de 1,369 servidores públicos, por lo que, para conocer la experiencia en el servicio recibido, se determinó diseñar una prueba estadística^{2/}, mediante el método de “muestreo aleatorio simple”, cuyo resultado arrojó la necesidad de realizar 209 encuestas.

^{2/} Parámetros considerados en la muestra estadística:

Universo: Se trata de la colección completa de unidades que se tiene interés de estudiar y del cual se selecciona la muestra (1,369 usuarios).

Confianza: Posibilidad de que la muestra seleccionada sea representativa de la población determinada (95%).

La aplicación de las 209 encuestas se realizó vía remota, por medio de la aplicación de Teams, y se obtuvo que 187 usuarios decidieron contestarla, cifra que representó el 89.5% de las programadas. De ellas, se identificó que 175 servidores públicos recibieron equipo de cómputo para el desarrollo de sus funciones, de los cuales, de acuerdo con las respuestas, en 75 casos los equipos presentaron fallas en su operación y, de estos, 60 se reportaron a la DGTI.

Respecto de la solución de las incidencias reportadas a la DGTI (60), los encuestados señalaron que en 28 casos se resolvió con la asistencia vía remota del proveedor o del área auditada; en 17 casos fue necesaria la sustitución de los equipos; en 11 casos el equipo fue reparado o reconfigurado, y en 22, la solución de la incidencia se dio de manera diversa.

En función de los resultados obtenidos por la aplicación de las encuestas, se desprende que los registros proporcionados por la DGTI, sobre las incidencias recibidas, contienen un menor número de reportes de afectaciones de equipos a las que realmente se presentaron en 2021, lo que hace imprescindible el establecimiento de mejoras en la atención de los usuarios que presentan problemas con los bienes informáticos y de comunicación proporcionados para el desarrollo de sus funciones; así como, considerar, en futuras contrataciones similares, esquemas de sanción asociados al adecuado funcionamiento de los bienes y servicios contratados, a fin de asegurar mayor satisfacción por parte de los usuarios que los reciben .

De la presentación a los resultados preliminares, la DGTI, mediante oficio núm. DGTI/SGPCT/105/2022 y anexo DGTI/SGST-DCP-0011/2022 del 9 de noviembre del año en cursos, informó, entre otras cosas, lo siguiente:

- Las características mínimas solicitadas para el equipo UCMB base durante el proceso de creación del Anexo Técnico (diciembre 2019), Investigación de mercado (marzo 2020); así como, la licitación y adjudicación (agosto – diciembre 2020), consideraron todas las necesidades que se requerían para las labores de los servidores públicos de este Alto Tribunal".
- De acuerdo con las características técnicas solicitadas en el procedimiento de contratación, realizó, como parte de las condiciones del contrato, diversas pruebas a las unidades de cómputo móvil base y especial, el cual presentó como resultados a los equipos que estos cumplían con las especificaciones establecidas.
- Una vez que entraron en operación los equipos, comenzaron a demandar mayor rendimiento para llevar a cabo las actualizaciones, tanto de software de arranque, como del sistema operativo y sus diversas aplicaciones, lo cual generó los

Índice de error: Probabilidad de observar elementos con características de interés (20%).
Tolerancia al error: Probabilidad de observar errores en el análisis de los elementos imputable al equipo auditor (5.0%).

problemas de lentitud y/o sobrecalentamiento en los equipos mencionados, momento en el cual tomaron las acciones para atender las incidencias reportadas.

- En el mes de septiembre de 2021, el fabricante de los equipos “*HP Customer Services & Support - Latin America*” realizó un diagnóstico, por lo que en octubre de ese mismo año se efectuó una actualización de la imagen institucional. Derivado de dichas acciones en el mes de noviembre de 2021 se presentó un reporte de rendimiento, por parte del prestador de servicios, en el cual no se identificaron comportamientos anormales en los equipos revisados.
- En marzo de 2022, la empresa Intel Tecnología de México, S. A. de C. V., a solicitud del prestador de servicios, realizó pruebas y evaluó los reportes de lentitud en los equipos base, concluyendo lo siguiente: el procesador no presentó problemas; la memoria RAM es limitada en capacidad y en tasa de transferencia, por ende, en rapidez de respuesta y la unidad de almacenamiento es extremadamente lenta, debido a la baja capacidad de memoria RAM del equipo, tiende a paginar mucho, lo que genera calentamiento de la unidad.

Sobre lo señalado con anterioridad, la DGTI concluyó que los equipos cumplieron con los requerimientos solicitados para operar de manera normal; sin embargo, las necesidades tecnológicas requeridas derivado de la implementación del trabajo a distancia por la pandemia de SARS-CoV-2, ocasionó la necesidad de contar con equipos de mayores capacidades para hacer frente a las actividades, por lo que se tomó la decisión de realizar diversas sustituciones de los equipos móviles base a especial bajo las condiciones del contrato, para asegurar el adecuado desarrollo de las actividades de los servidores públicos.

De la evaluación de la respuesta emitida por el área auditada, se desprende que la misma no es concluyente sobre las razones por las cuales los equipos UCMB presentaron problemas de funcionamiento, y que, como consecuencia de eso, en 2021 fue necesario realizar 219 sustituciones de equipos, de las cuales 148, que representaron el 67.6% de las sustituciones, fueron por equipos de mayor capacidad (UCME), para asegurar que los usuarios estuvieran en posibilidad de desarrollar sus actividades.

Debido a lo descrito en el párrafo que precede, se determinó que la observación continúa, hasta en tanto la DGTI elabore y proporcione un dictamen técnico que contenga información actualizada sobre la sustitución de los equipos por fallas en su funcionamiento en 2021 y 2022; su impacto económico en el contrato núm. SCJN/DGRM/DPC-021/12/2020 “Prestación del servicio de cómputo de escritorio”, y que permita conocer si la determinación de las características técnicas de los equipos UCMB fue la idónea para su adecuado funcionamiento, en función de las aplicaciones y programas informáticos que requieren los servidores públicos de este Alto Tribunal para el desempeño de sus actividades, o si los equipos proporcionados por el prestador de servicios presentaban algún tipo de defecto que impidiera su adecuado funcionamiento.

<p>Marco Normativo del Resultado: Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.</p> <p>Artículo 134. Los recursos económicos de que dispongan la Federación, las entidades federativas, los Municipios y las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México, se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados.</p> <p>Párrafo tercero. Las adquisiciones, arrendamientos y enajenaciones de todo tipo de bienes, prestación de servicios de cualquier naturaleza y la contratación de obra que realicen, se adjudicarán o llevarán a cabo a través de licitaciones públicas mediante convocatoria pública para que libremente se presenten proposiciones solventes en sobre cerrado, que será abierto públicamente, a fin de asegurar al Estado las mejores condiciones disponibles en cuanto a precio, calidad, financiamiento, oportunidad y demás circunstancias pertinentes.</p>	
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Por la Dirección General de Auditoría:

Elaboró	Supervisó	Autorizó	Aprobó
<p>_____ M.A. Angélica M Juárez Tovar Subdirectora de Área</p>	<p>_____ M.A. Angélica M Juárez Tovar Subdirectora de Área</p>	<p>_____ Lic. Juan Carlos Sánchez Villicaña Director de Área</p>	<p>_____ Lic. Manuel Díaz Infante Gómez Director General</p>

Vo.Bo.

Maestro Christian Heberto Cymet López Suárez
Contralor

rW451L2P+isGkosFAEdW6OJQis8ITxM8M64QPz6iM=