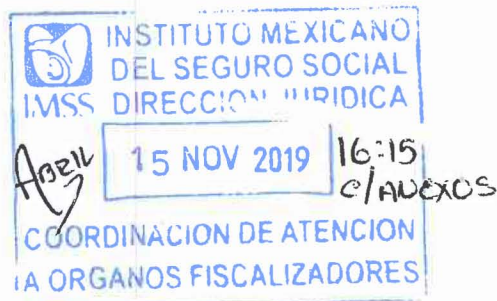




"2019, Año del caudillo del Sur, Emiliano Zapata"

AUDITORÍA ESPECIAL DE CUMPLIMIENTO FINANCIERO

DIRECCIÓN GENERAL DE AUDITORÍA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

DIRECCIÓN DE AUDITORÍA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES "C"

OFICIO NÚM. DATICC/034/2019

ASUNTO: Se cita a la reunión para la presentación de resultados finales y observaciones preliminares de la revisión practicada.

Ciudad de México, a 15 de noviembre de 2019.

MTRO. EDGAR LÓPEZ ARENAS

Titular de la División de Atención a Órganos Fiscalizadores del
Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)
Presente

Nos referimos a la auditoría número 270-DS, con título "Auditoría de TIC", que con motivo de la revisión de la Cuenta Pública 2018 se viene realizando en el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

Sobre el particular, con fundamento en el artículo 20, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016; artículos 3 y 58, fracción XXVII, del Reglamento Interior de la Auditoría Superior de la Federación, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de enero de 2017, y su reforma publicada en el citado medio de difusión oficial el 13 de julio de 2018, me permito convocar a usted a la reunión para la presentación de resultados finales y observaciones preliminares de la revisión en comento, para el día 02 de diciembre de 2019 a las 10:00 horas, en las oficinas de la Auditoría Superior de la Federación, ubicadas en Carretera Picacho Ajusco No. 167, Piso 8, Col. Ampliación Fuentes del Pedregal, C.P. 14110, Demarcación Territorial Tlalpan, Ciudad de México.

Se anexan las cédulas que contienen los resultados finales y las observaciones preliminares para que, en caso de considerarlo conveniente, se presenten las justificaciones y aclaraciones pertinentes.

Asimismo, conforme a lo establecido en el artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016, en las cédulas referidas se incluyen las Recomendaciones, así como las observaciones que dan motivo a las mismas, que esta entidad de fiscalización superior emitirá en el informe de auditoría, con la finalidad de que en la reunión señalada, pueda aportar los argumentos y evidencias pertinentes para la atención de las mismas.

Por lo anterior, agradeceremos su presencia, así como la de los servidores públicos que considere pertinente.

Sin otro particular, reiteramos a usted nuestra más atenta y distinguida consideración.

ATENTAMENTE
LA DIRECTORA DE AUDITORÍA

ING. JAZMÍN GABRIELA PANTOJA SOTO

c.c.p. Mtro. Jairo Orlando Perilla Camelo, Titular del Órgano Interno de Control en el IMSS.
Ing. Alejandro Carlos Villanueva Zamacona, Director General de Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicaciones de la ASF.

CÉDULA DE RESULTADOS FINALES Y OBSERVACIONES PRELIMINARES

NÚMERO: 270-DS TÍTULO: "Auditoría de TIC"

ENTIDAD FISCALIZADA: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

UAA: Dirección General de Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicaciones

FECHA DE ELABORACIÓN: 15 de noviembre de 2019

RESULTADO

NÚM. DEL RESULTADO: 1 CON OBSERVACIÓN SI (X) NO ()

PROCEDIMIENTO NÚM.: 4.1

DESCRIPCIÓN DEL RESULTADO:

Antecedentes

El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) fue fundado en 1943 para acatar el mandato legal derivado del Artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos que consiste en otorgar un servicio público de seguridad social con carácter nacional bajo la figura de un organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios, de integración operativa tripartita, en razón de que a la misma concurren los sectores público, social y privado, el cual tiene también el carácter de organismo fiscal autónomo.

De acuerdo con el Artículo 2 de la Ley del Seguro Social (LSS) tiene por finalidad garantizar el derecho a la salud, la asistencia médica, la protección de los medios de subsistencia y los servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo, así como el otorgamiento de una pensión que, en su caso y previo cumplimiento de los requisitos legales, será garantizada por el Estado.

Es la institución con mayor presencia en la atención a la salud y en la protección social de los mexicanos desde su fundación, tiene como propósito ser el instrumento básico de la seguridad social, establecido como un servicio público de carácter nacional, para todos los trabajadores y sus familias. Hoy en día, más de la mitad de la población mexicana es impactada por el Instituto, hasta ahora, la más grande en su género en América Latina.

Entre las iniciativas más importantes en materia de TIC destaca "IMSS Digital", la cual está orientada a ofrecer servicios digitales no presenciales a patrones, trabajadores y población derechohabiente, tales como: asignación y consulta del número de seguro social, alta del asegurado, su cónyuge y registro de beneficiarios, alta en Clínica o Unidad Médico Familiar, entre otros. La evolución tecnológica que plantea IMSS Digital se enfoca en cuatro ámbitos operativos que constituyen los pilares para la implementación de la estrategia: continuidad operativa, abatimiento al rezago tecnológico, crecimiento y mejora del IMSS e innovación.

Entre 2014 y 2018, el IMSS invirtió 12,390,072.8 miles de pesos en servicios de telefonía, comunicaciones, mantenimiento y desarrollo de aplicaciones de TIC; dicho monto contempla el promedio anual de los Servicios Personales únicamente en el ejercicio 2018:

Recursos Invertidos en Materia de TIC
(Miles de Pesos)

Periodo de inversión	2014	2015	2016	2017	2108	Total
Monto por año	1,835,708.4	2,245,595.7	2,493,962.5	2,920,868.3	2,893,937.9	12,390,072.8

Fuente: Elaborado por la ASF con base en la información proporcionada por el IMSS.

CÉDULA DE RESULTADOS FINALES Y OBSERVACIONES PRELIMINARES

NÚMERO: 270-DS TÍTULO: "Auditoría de TIC"

ENTIDAD FISCALIZADA: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

UAA: Dirección General de Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicaciones

FECHA DE ELABORACIÓN: 15 de noviembre de 2019

RESULTADO

Análisis Presupuestal

Con relación al Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2018, publicado en el Diario Oficial de la Federación el día 29 de noviembre de 2017, se estableció que el presupuesto aprobado para el Instituto Mexicano del Seguro Social sería de 679,284,281.9 miles de pesos.

Del análisis de la información presentada en el Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto del ejercicio 2018, se concluyó que el IMSS ejerció 687,092,310.4 miles de pesos superando el presupuesto autorizado por 4,837,079.6 miles de pesos como se muestra a continuación:

ESTADO ANALÍTICO DEL EJERCICIO DEL PRESUPUESTO DE EGRESOS- IMSS

(Miles de Pesos)

Capítulo	Descripción	A		B		C= A-B	
		Presupuesto Aprobado	Presupuesto Autorizado	Presupuesto Comprometido	Presupuesto Ejercido	Presupuesto Pagado	Economías
1000	Servicios Personales	188,138,546.5	186,400,994.1	1,788,391.2	186,928,516.9	186,400,994.1	- 527,522.8
2000	Materiales y Suministros	61,444,974.8	59,664,099.3	2,059,659.2	59,305,644.2	59,664,099.3	358,455.1
3000	Servicios Generales	33,158,551.7	29,769,225.0	499,754.7	38,230,053.5	30,447,194.4	- 8,460,828.5
4000	Transferencias, Asignaciones, Subsidios y Otras Ayudas	388,057,572.9	397,291,968.7	3,525,734.1	394,489,365.2	396,715,947.1	2,802,603.5
5000	Bienes muebles, inmuebles e intangibles	5,787,352.1	5,692,545.1	-	4,755,484.7	5,554,509.3	937,060.4
6000	Inversión pública	2,697,283.9	3,436,398.6	1,831,361.3	3,383,245.9	3,357,682.7	53,152.7
TOTAL		679,284,281.9	682,255,230.8	9,704,900.5	687,092,310.4	682,140,426.9	- 4,837,079.6

Fuente: Elaborado con base en la información proporcionada por el IMSS.

Nota: Diferencia por redondeo.

Para la Cuenta Pública 2018, las áreas revisadas fueron la Dirección de Finanzas, Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones, Coordinación Técnica de Operación de Servicios Tecnológicos, Coordinación de Ingeniería Tecnológica, División de Contratación de Activos y Logística y División de infraestructura de Computo Personal, y la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT).

Gastos de TIC

Los gastos relacionados con tecnologías de información y comunicaciones en el ejercicio 2018, ascendieron a 2,893,937.9 miles de pesos que representan el 0.4% del total del presupuesto ejercido en los capítulos afectados.

CÉDULA DE RESULTADOS FINALES Y OBSERVACIONES PRELIMINARES

NÚMERO: 270-DS TÍTULO: "Auditoría de TIC"

ENTIDAD FISCALIZADA: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

UAA: Dirección General de Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicaciones

FECHA DE ELABORACIÓN: 15 de noviembre de 2019

RESULTADO

Gastos TIC 2018 IMSS (Miles de pesos)			
Capítulo	Partida Presupuestaria	Descripción	Presupuesto Ejercido
1000		Servicios Personales	77,779.5
2000		Materiales y Suministros	319.3
	29401	Refacciones y accesorios para equipo de cómputo y telecomunicaciones	319.3
3000		Servicios Generales	2,815,839.1
	31401	Servicio telefónico convencional	8,420.1
	31501	Servicio de telefonía celular	2,745.9
	31603	Servicios de internet	2,922.3
	31701	Servicios de conducción de señales analógicas y digitales	382,866.7
	31901	Servicios integrales de telecomunicación	1,994,680.2
	32701	Patentes, derechos de autor, regalías y otros	371,908.0
	35301	Mantenimiento y conservación de bienes informáticos	52,295.9
TOTAL			2,893,937.9

Fuente: Elaborado con base en la información proporcionada por el IMSS.

Las partidas específicas relacionadas con servicios personales (capítulo 1000), corresponden a los costos asociados de la plantilla del personal de las áreas de TIC con una percepción anual de 77,779.5 miles de pesos durante el ejercicio fiscal 2018. Considerando 48 plazas (30 bajo estatuto y 18 de confianza), el promedio anual por persona fue de 1,620.4 miles de pesos.

Del total ejercido en TIC por 2,893,937.9 miles de pesos, se seleccionó una muestra de dos contratos con un monto pagado por 713,544.6 miles de pesos que representan el 24.7% del universo seleccionado, los cuales se integran de la manera siguiente:

Muestra de Contratos de Prestación de Servicios ejercidos en 2018
(Miles de Pesos)

No.	Proceso de Contratación	Contrato	Proveedor	Objeto del Contrato	Vigencia		Monto Mínimo	Monto Máximo	Ejercido 2018
					De	Al			
1	Adjudicación Directa	P5M0231	Atención Corporativa de México, S.A. de C.V.	Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SAID)	14/04/2015	31/12/2018	254,937.5	453,263.2	107,982.1
		Convenio Modificatorio No. 1		Redistribución del monto por ejercicio fiscal, ampliación plazo y vigencia.	28/03/2018	30/04/2019			
Subtotal							254,937.5	453,263.2	107,982.1

CÉDULA DE RESULTADOS FINALES Y OBSERVACIONES PRELIMINARES

NÚMERO: 270-DS TÍTULO: "Auditoría de TIC"

ENTIDAD FISCALIZADA: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

UAA: Dirección General de Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicaciones

FECHA DE ELABORACIÓN: 15 de noviembre de 2019

RESULTADO

2	Adjudicación Directa	P7M0922	Valores Corporativos SOFTEK, S.A. de C.V.	Servicio del Centro de Capacidades Tecnológicas para la Continuidad Operativa, Mejora y Crecimiento de Aplicaciones, mediante un Centro de Continuidad Operativa y Desarrollo de Software (CCODS).	01/01/2018	30/06/2019	399,068.2	997,643.3	605,562.5	
							Subtotal	399,068.2	997,643.3	605,562.5
							Total	654,005.7	1,450,906.5	713,544.6

Fuente: Elaborado con base en la información proporcionada por el IMSS.

Nota: Diferencias por redondeo.

Se observó que el presupuesto de los contratos revisados fue asignado a la partida 31901 "Servicios Integrales de Telecomunicación", la cual no está relacionada con los servicios en comento ya que de acuerdo con lo establecido en el Clasificador por Objeto del Gasto esta partida reconoce "las asignaciones destinadas a cubrir el pago de servicios integrales en materia de telecomunicaciones requeridos en el desempeño de funciones oficiales, tales como: telefonía celular, radiocomunicación y radiolocalización, entre otros, cuando no sea posible su desagregación en las demás partidas de este concepto." excluyendo tácitamente los servicios integrales de cómputo y de informática; por ello se presume una clasificación incorrecta en el Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto y con ello en la Cuenta Pública.

Por lo anterior, se recomienda al IMSS verificar y alinear las cuentas contables a las partidas presupuestales que correspondan a los servicios de los contratos a adjudicar, conforme la definición establecida en el Clasificador por Objeto del Gasto.

Asimismo, de la revisión de la partida presupuestal afectada por los contratos en revisión, se identificó una diferencia de 12,739.0 miles de pesos entre lo registrado en la Cuenta Pública 2018 (2,039,365.7 miles de pesos) y la integración de pagos de la partida presupuestaria 31901 proporcionada por el Instituto (2,026,626.7 miles de pesos).

El análisis de los contratos se presenta en los resultados subsecuentes.

CÉDULA DE RESULTADOS FINALES Y OBSERVACIONES PRELIMINARES

NÚMERO: 270-DS TÍTULO: "Auditoría de TIC"

ENTIDAD FISCALIZADA: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

UAA: Dirección General de Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicaciones

FECHA DE ELABORACIÓN: 15 de noviembre de 2019

RESULTADO				
NÚM. DEL RESULTADO:	2	CON OBSERVACIÓN	SI (X)	NO ()
PROCEDIMIENTO NÚM.:	4.2			
DESCRIPCIÓN DEL RESULTADO:				
Contrato P7M0922 “Servicio del Centro de Capacidades Tecnológicas para la Continuidad Operativa, Mejora y Crecimiento de Aplicaciones, mediante un Centro de Continuidad Operativa y Desarrollo de Software (CCODS)”. Del análisis de la información del contrato número P7M0922 celebrado con la empresa Valores Corporativos Softtek, S.A. de C.V., mediante el procedimiento de Adjudicación Directa Nacional número AA-019GYR019-E237-2017, con fundamento en los artículos 134 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 3 fracción IX, 22 fracción II, 26 fracción III, 28 fracción I, 40, 41 fracción III y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), así como 71 y 72 fracción III del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; con vigencia del 01 de enero de 2018 al 31 de 30 de junio de 2019, por un monto mínimo de 399,068.2 miles de pesos y un máximo de 997,643.3 miles de pesos, con el objeto de prestar el “Servicio del Centro de Capacidades Tecnológicas para la Continuidad Operativa, Mejora y Crecimiento de Aplicaciones, mediante un Centro de Continuidad Operativa y Desarrollo de Software (CCODS)”. El 28 de junio de 2019, mediante convenio modificatorio se amplió el plazo para la prestación del servicio y la vigencia del contrato al 15 de octubre de 2019; con recursos de la Cuenta Pública 2018 se efectuaron pagos por 605,562.5 miles de pesos. Antecedentes de la contratación La Dirección General del Instituto, a través de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT), diseñó la estrategia IMSS Digital que se orienta a fortalecer e integrar la infraestructura tecnológica del Instituto y coordinar los esfuerzos para mejorar la calidad y calidez de los servicios con un enfoque en el ciudadano, al tiempo que habilita el saneamiento financiero del Instituto. La evolución tecnológica que plantea IMSS Digital se enfoca en cuatro ámbitos operativos que constituyen los pilares para la implementación de la estrategia: continuidad operativa, abatimiento al rezago tecnológico, crecimiento y mejora del IMSS, e innovación. Por lo anterior, el Instituto a fin de proveer mecanismos para potenciar la evolución tecnológica planteada por IMSS Digital mediante la contratación de un Centro de Continuidad Operativa y Desarrollo de Software (CCODS) y un Centro de Calidad y Administración de Proyectos (CCAP) que proporcionen servicios orientados al fortalecimiento de los pilares de la estrategia. Los servicios proporcionados son: • Diseñar e implementar nuevos servicios digitales para mejorar la experiencia de los ciudadanos en su relación con el Instituto. • Asegurar la continuidad operativa e incrementar los niveles de servicio con los que se proporciona. • Mantener la flexibilidad para habilitar el capital humano y recursos necesarios para: ○ Atender la demanda operativa y estacionalidad de los aplicativos ajustando el costo de fijo mensual para el servicio de continuidad operativa. ○ Continuar mejorando la construcción de los aplicativos a través de la implementación de prácticas enfocadas a la calidad en la construcción de software y eficiente en el uso de componentes tecnológicos.				

CÉDULA DE RESULTADOS FINALES Y OBSERVACIONES PRELIMINARES

NÚMERO: 270-DS TÍTULO: "Auditoría de TIC"

ENTIDAD FISCALIZADA: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

UAA: Dirección General de Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicaciones

FECHA DE ELABORACIÓN: 15 de noviembre de 2019

RESULTADO

- Administrar los requerimientos de servicio para continuidad operativa, mantenimientos mayores y nuevos desarrollos a través de un modelo de costos que permite incrementar y obtener el apoyo de personal experto para los servicios del Instituto, mediante la asignación de las actividades de administración, seguimientos, revisión, mejora a procesos, alineación tecnológica y capacitación específica al Instituto.

El alcance de los trabajos consiste en proporcionar los servicios de desarrollo, mantenimiento y soporte para 179 aplicativos del Instituto que se encuentran en producción, para los cuales se realizarán:

- Servicios de continuidad operativa:
 - Servicio de Soporte de Aplicaciones.
 - Servicio de Diseño y Desarrollo de Software de Mantenimiento Menor.
 - Servicio de Documentación Aplicativa.
 - Servicio de Pruebas y Liberación.
- Servicios para mantenimientos mayores y/o nuevos desarrollos:
 - Servicio de Definición de Requisitos
 - Servicio de Diseño y Desarrollo de Software
 - Servicio de Pruebas y Liberación

Entre los sistemas más importantes derivados de la contratación se encuentran:

- Servicios Digitales. - Ecosistemas de Servicios de la Dirección de Incorporación y Recaudación a Derechohabientes y Patrones.
- SINDO. - Sistema Integral de Derechos y Obligaciones
- SISCOB. - Sistema de Cobranza
- IDSE. - IMSS desde su empresa
- SIMF. - Sistema de Información de Medicina Familiar
- PREI. - Planeación de Recursos Institucionales
- SAI. - Sistema Abasto Institucional
- SIPARE. - Sistema de Pago Referenciado
- TAF. - Proyecto de Transformación de la Administración Financiera que permita habilitar el nuevo modelo Operativo.

Proceso de Adjudicación

La contratación se llevó a cabo mediante Adjudicación Directa Nacional número AA-019GYR019-E237-2017, con fundamento en los artículos 134 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 3 fracción IX, 22 fracción II, 26 fracción III, 28 fracción I, 40, 41 fracción III y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), así como el artículo 71 y 72, fracción III de su Reglamento; siendo la Coordinación de Ingeniería Tecnológica de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico el área requirente. El Comité Institucional

CÉDULA DE RESULTADOS FINALES Y OBSERVACIONES PRELIMINARES

NÚMERO: 270-DS TÍTULO: "Auditoría de TIC"

ENTIDAD FISCALIZADA: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

UAA: Dirección General de Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicaciones

FECHA DE ELABORACIÓN: 15 de noviembre de 2019

RESULTADO

de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (CIAAS), mediante sesión ordinaria número 11/2017 de fecha 21 de noviembre de 2017 dictaminó el Acuerdo AC-64/SO-11/2017, con motivo de la solicitud del Dictamen de Procedencia de Excepción a la Licitación Pública para llevar a cabo la contratación del servicio en comento.

Con fecha 26 de junio de 2019, el Titular de la Coordinación de Ingeniería Tecnológica solicitó la elaboración de un convenio a fin de modificar el segundo párrafo de las Cláusulas Cuarta "Plazo" y Quinta "Vigencia" del contrato, del 01 de julio al 15 de octubre de 2019.

De la revisión al proceso de contratación se observó lo siguiente:

Estudio de Factibilidad

El estudio de factibilidad se realizó el 28 de agosto de 2017, en el cual se identificó de forma general la descripción, características e impacto operativo del proyecto; en el cual se determinó que la contratación del Servicio de Centro de Capacidades Tecnológicas para la Continuidad Operativa, Mejora y Crecimiento de Aplicaciones, permitirá al Instituto mantener la continuidad operativa de sus sistemas sustantivos, y la obtención de nuevos desarrollos tecnológicos orientados a la estrategia IMSS Digital.

Estudio de Mercado

La investigación de mercado se realizó el día 16 de octubre de 2017, en la cual se observó un cuadro resumen de las cotizaciones realizadas por cuatro participantes (Valores Corporativos Softtek, S.A. de C.V., IDS Comercial, S.A. de C.V., Integradores de Tecnología S.A. de C.V. e IT ERA, S.A. de C.V.) y se indican las fuentes de consulta que se utilizaron para el estudio; sin embargo, no se proporcionó la documentación que lo acredite, tampoco se cuenta con las solicitudes de cotización, así como con la evidencia de los oficios enviados a los proveedores que participaron en la licitación pública del SAT, la cual sirvió de referencia para la contratación en revisión.

Se identificó que en la investigación de mercado se consideraron los servicios descritos en los contratos P7M0921 y P7M0922, los cuales se encuentran relacionados debido a que el primero contempla el aseguramiento de la calidad de los desarrollos y mejoras realizadas a los aplicativos del IMSS descritos en el contrato P7M0922. Del resultado de la investigación se observó que los proveedores "IT ERA, S.A. de C.V." y "Valores Corporativos Softtek, S.A. de C.V.", respectivamente, fueron los que proporcionaron el importe más bajo.

No se observaron los motivos por los cuales el servicio se agrupó en una partida única, en contravención a lo establecido en el artículo 29, fracción I del Reglamento la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, el cual precisa que debe sustentarse la procedencia de agrupar varios bienes o servicios en una sola partida.

Se carece del análisis o estudio a través del cual el IMSS evaluara si personal del Instituto contaba con la experiencia requerida para que éstos pudieran ejecutar los servicios a contratar; así como para determinar si existían bienes o servicios alternativos o sustitutos técnicamente razonables; en incumplimiento a lo establecido en el artículo 29, fracción V del Reglamento la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Justificación

Se observó que en la justificación de la contratación se contempló que los servicios serían prestados en dos partidas:

CÉDULA DE RESULTADOS FINALES Y OBSERVACIONES PRELIMINARES

NÚMERO: 270-DS TÍTULO: "Auditoría de TIC"

ENTIDAD FISCALIZADA: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

UAA: Dirección General de Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicaciones

FECHA DE ELABORACIÓN: 15 de noviembre de 2019

RESULTADO

- Partida 1.- "Centro de Continuidad Operativa y desarrollo de Software (CCODS)", su objetivo es proporcionar el Servicio de Continuidad Operativa; Diseño y Desarrollo de Software; Soporte de Aplicaciones, Documentación Aplicativa; Pruebas y Liberación; Mantenimientos Mayores y Nuevos Desarrollos; Definición de Requisitos contemplados para el contrato P7M0922.
- Partida 2.- "Centro de Calidad y Administración de Proyectos (CCAP)", para proporcionar el Servicio de Administración y Medición de Proyectos; Aseguramiento de Calidad de Procesos y Productos; Arquitectura de Software y Capacitación para el contrato P7M0921.

Para la partida 1, objeto de ésta revisión, se identificó que existía un contrato celebrado con el Servicio de Administración Tributaria (SAT) derivado de un proceso de Licitación Pública Nacional Electrónica de Servicios No. LA-006E00001-N101-2014, al cual el IMSS determinó adherirse al amparo del artículo 41 fracción III de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), con el fin de obtener las mismas condiciones en cuanto a precio, características y calidad del servicio, y por tanto, evitar pérdidas o costos adicionales por la prestación del servicio requerido bajo un esquema diferente de contratación.

Para la partida 2, se identificó un contrato realizado por el SAT, el cual cubría la igualdad de condiciones requeridas, el cual fue realizado mediante Licitación Pública Nacional Electrónica No. LA-006E00001-N101-2014.

Mediante oficios de fecha 20 de octubre de 2017, la Coordinación de Ingeniería Tecnológica solicitó a las empresas "Valores Corporativos Softtek, S.A. de C.V." e "IT ERA, S.A. de C.V." manifestar si aceptaban otorgar al Instituto los mismos servicios en igualdad de condiciones en cuanto a precio, características y calidad que son materia del instrumento jurídico CS-300-LP-N-P-FC-007/15 del SAT para la prestación de los "Servicios de Soporte, Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones", a lo cual respondieron:

IT ERA, S.A. de C.V.

- "... ofrece al Instituto respetar las mismas condiciones en cuanto a precio, características y calidad que se ofrecen actualmente al SAT respecto al servicio denominado anteriormente y adicionalmente reduce sus precios en 5% respecto a los ofrecidos en el SAT..."

Valores Corporativos Softtek, S.A. de C.V.

- "... ofrece al Instituto respetar las mismas condiciones en cuanto a precio, características y calidad que se ofrecen actualmente al SAT respecto al servicio denominado arriba y adicionalmente reduce sus precios en 1.37% respecto a los ofrecidos al SAT..."

Por todo lo anterior, se concluye que existieron algunas deficiencias en la investigación de mercado debido a que no se cuenta con la evidencia que acredite las fuentes de información consultadas a fin de integrar el expediente del estudio de mercado con las características del bien o servicio a contratar y con la documentación obtenida de cuando menos dos de las fuentes; se carece de las solicitudes de cotización, así como con la evidencia de los oficios enviados a los proveedores que participaron en la licitación pública del SAT a la cual se adhirió el Instituto para la adjudicación del contrato P7M0922; no se realizó un análisis para determinar si existían bienes o servicios alternativos o sustitutos o si personal del Instituto podría llevar a cabo los trabajos a contratar; asimismo, no se sustentó la procedencia de la agrupación de los servicios en una sola partida; en contravención a lo establecido en los artículos 28 y 29, fracción I y V del Reglamento la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

La ASF recomienda robustecer los controles para que en el expediente de la investigación de mercado se documente e integre la evidencia que acredite la consulta a fuentes de información, solicitudes de cotización y los elementos establecidos en las disposiciones jurídicas aplicables, con las cuales el Instituto determine la existencia de oferta de bienes y

CÉDULA DE RESULTADOS FINALES Y OBSERVACIONES PRELIMINARES

NÚMERO: 270-DS TÍTULO: "Auditoría de TIC"

ENTIDAD FISCALIZADA: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

UAA: Dirección General de Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicaciones

FECHA DE ELABORACIÓN: 15 de noviembre de 2019

RESULTADO

servicios en la cantidad, calidad y oportunidad requeridas por las mismas; asimismo, justifique los motivos para llevar a cabo la agrupación de los servicios en una o más partidas, y evalúe si personal del Instituto cuenta con la experiencia para llevar a cabo las actividades a contratar; lo anterior para dar cumplimiento en lo establecido en artículos 28 y 29, fracción I y V del Reglamento la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; así como en el numeral 4.2.1.1.10 del ACUERDO por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Pagos

Con recursos destinado para el ejercicio 2018, se realizaron pagos por 605,562.5 miles de pesos, reflejados en la partida presupuestal 31901 "Servicios Integrales de Telecomunicación"; sin embargo, se identificaron notas de crédito por 44.1 miles de pesos que no fueron aplicadas por el Instituto, como se muestra a continuación:

Diferencia en Notas de Crédito Aplicadas					
(Miles de Pesos)					
Mes 2018	Factura	Nota Crédito	Documentación ASF	Integración pagos IMSS	Diferencia
Marzo	3455	282	7.3	-	7.3
Abril	3456	281	14.4	-	14.4
Mayo	3524	298	75.2	-	75.2
Mayo	3493	290	26.1	185.7	-52.8
Mayo	3492	292	106.8		
Total			229.8	185.7	44.1

Fuente: Elaborado con base en la información proporcionada por el IMSS.

Asimismo, no se cuenta con el documento referente a la nota de crédito número 00000284 referida en la integración anual y mensual de los pagos realizados por el IMSS para el contrato P7M0922.

De lo anterior se concluye que no existen mecanismos de control suficientes para la validación de los descuentos para el prestador de servicios, toda vez que el administrador del contrato no validó y garantizó la aplicación de la totalidad de las notas de crédito presentadas por el proveedor, debido a que se identificó una diferencia de 44.1 miles de pesos entre las notas de crédito y la integración anual y mensual de los pagos realizados por el Instituto por conceptos del contrato P7M0922, en contravención a lo estipulado en el apartado "Declaraciones" numeral I.4; Cláusulas Tercera "Forma de pago" y Décima Tercera "Deducciones" del contrato P7M0922.

CÉDULA DE RESULTADOS FINALES Y OBSERVACIONES PRELIMINARES

NÚMERO: 270-DS TÍTULO: "Auditoría de TIC"

ENTIDAD FISCALIZADA: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

UAA: Dirección General de Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicaciones

FECHA DE ELABORACIÓN: 15 de noviembre de 2019

RESULTADO

Cumplimiento Técnico y Funcional de los Servicios y Entregables Establecidos

- Personal capacitado

Se carece de la definición de perfiles, experiencia y certificaciones requeridos por el personal del proveedor para ejecutar los trabajos definidos en el contrato, en incumplimiento a lo definido en los numerales 4.4 Método de Estimación, 7.2 Servicios Administrados por el instituto, 7.3.1.4 Unidades de desarrollo (UD-x), 7.3.1.5 Unidades de pruebas y liberación (UPL) del anexo técnico del contrato, así como a lo establecido en el Artículo 10, fracción III del ACUERDO por el que se modifican las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en la de Seguridad de la Información, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias.

La ASF recomienda que el IMSS previo a la contratación de servicios en materia de TIC, establezca los perfiles requeridos para la ejecución de las actividades a contratar y realice la validación de los recursos del proveedor, a fin de acreditar que éstos cuenten con las capacidades técnicas y certificaciones que demuestren su experiencia en proyectos similares a lo solicitado; a fin de dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 10, fracción III del ACUERDO por el que se modifican las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en la de Seguridad de la Información, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias y la Regla general número 6 del Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información (MAAGTICSI), así como en los numerales 4.4 Método de Estimación, 7.2 Servicios Administrados por el instituto, 7.3.1.4 Unidades de desarrollo (UD-x), 7.3.1.5 Unidades de pruebas y liberación (UPL) del anexo técnico del contrato.

- Verificación de procesos alineados al MAAGTICSI

Se carece de la documentación que acredite que el personal encargado del gobierno del contrato verificara que el modelo de gestión y operación de los servicios utilizado por el proveedor, así como la documentación de las aplicaciones, proyectos y mejoras entregados, se encuentren alineados y cumplan con lo estipulado en el MAAGTICSI, conforme lo definido en el apartado 3. Modelo Rector para la Prestación de los servicios del anexo técnico del contrato.

- Plan de Administración de la Configuración

No se proporcionó el Plan de Administración de la Configuración requerido por el IMSS, el cual debía cumplir con las políticas y reglas del Instituto; en incumplimiento a lo establecido en el Numeral 4.9 Metodologías, Modelos Rectores y Procesos del anexo técnico del contrato.

- Auditorías

No se realizaron auditorías ni actividades de optimización del servicio durante la vigencia del contrato, a fin de garantizar la calidad y oportunidad de los servicios desarrollados por el proveedor; en incumplimiento a lo establecido en el numeral 4.22.1 Auditorías y Optimización del Servicio del anexo técnico del contrato.

CÉDULA DE RESULTADOS FINALES Y OBSERVACIONES PRELIMINARES

NÚMERO: 270-DS TÍTULO: "Auditoría de TIC"

ENTIDAD FISCALIZADA: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

UAA: Dirección General de Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicaciones

FECHA DE ELABORACIÓN: 15 de noviembre de 2019

RESULTADO

- Factor de categoría, Factor tecnológico y Clasificación de aplicaciones

Para llevar a cabo la estimación de horas/hombre a utilizar para el desarrollo de los servicios por parte del proveedor, se determinó asignar factores de categoría, tecnológicos, así como una clasificación para las aplicaciones, los cuales se utilizarían en el cálculo de las fórmulas establecidas en el contrato.

De lo anterior, el Instituto señaló que dichos elementos fueron contemplados conforme lo establecido en el contrato "Soporte, Desarrollo y Mantenimiento de Aplicaciones 4 (CS-300-LP-N-P-FC-007/15)" del SAT, al que se adhirió el IMSS; sin embargo, éstas dos entidades no cuentan con el mismo objetivo, sector y servicios a proporcionar a la ciudadanía, por lo que se carece del análisis o estudio por medio del cual el Instituto determinó que éstos factores eran adecuados para realizar la clasificación de los aplicativos y se acoplaban a las necesidades del Instituto; a fin de garantizar que las horas/hombre estimadas y devengadas sean las requeridas para la prestación del servicio y se cuente con el aprovechamiento y una óptima erogación de los recursos asignados.

- Juicio de Expertos

Se observó que el Instituto determinó tres técnicas para realizar la estimación de esfuerzo para desarrollar las actividades por personal del proveedor:

- Método COSMIC: Para requerimientos de servicio que crean o afectan funcionalidades en los aplicativos,
- Complejidad de Componentes (Sencillo, Mediano, Complejo o SMC): Para requerimientos con desarrollo de software que no aportan una funcionalidad directa al usuario final,
- Juicio de Experto: Para requerimientos con desarrollo de software que no aportan una funcionalidad directa al usuario final.

Sin embargo, no se proporcionó el análisis llevado a cabo por el Instituto para determinar la experiencia mínima de los recursos que integraron el juicio de expertos; así como de la validación por parte del IMSS, a fin de garantizar que el personal propuesto por el prestador de servicios para realizar la estimación por medio del método de juicio de experto cumple con el perfil y experiencia necesarias para evaluar los proyectos.

- Esfuerzo total de horas puntualizado

De los documentos denominados "Propuesta de Solución", en los cuales se indican las horas/hombre estimadas por el proveedor para los mantenimientos menores, mayores o nuevos desarrollos, no se cuenta con el detalle del cálculo realizado para determinar dichas horas, por lo que no se tiene certeza de si éstas corresponden con los trabajos a efectuar, así como con la evidencia que acredite que dichas horas corresponden a las actividades ejecutadas por el proveedor para atender las solicitudes del Instituto.

- Horas estimadas

No se cuenta con la documentación que permita garantizar que el personal del proveedor realizara las actividades que dieran cumplimiento a las horas estimadas para los trabajos solicitados por el IMSS, así como la evidencia que acredite que el Instituto verificó dichas tareas, a fin de que éstas correspondan con las horas devengadas.

CÉDULA DE RESULTADOS FINALES Y OBSERVACIONES PRELIMINARES

NÚMERO: 270-DS TÍTULO: "Auditoría de TIC"

ENTIDAD FISCALIZADA: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

UAA: Dirección General de Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicaciones

FECHA DE ELABORACIÓN: 15 de noviembre de 2019

RESULTADO

- Gestión de Solicitudes

Se carece de la herramienta de gestión requerida para el gobierno del servicio, que permita el registro, seguimiento y contabilidad de las ordenes de servicio, así como mostrar tableros de control para analizar el consumo del presupuesto del contrato por tipo de servicio y área usuaria del servicio, en incumplimiento a lo establecido en el numeral 3.1.3 Autorización de solicitudes de servicio del anexo técnico del contrato.

La ASF recomienda que el IMSS en futuras contrataciones de TIC en un esquema de Tiempo y Materiales, realicen el análisis por medio del cual determinen los factores tecnológicos adecuados para realizar la clasificación de los aplicativos, infraestructura y/o software a requerir; contemple en adhesiones a contratos con características similares a las que el Instituto necesita, realizar las modificaciones o cambios necesarios para el cumplimiento de sus objetivos y metas institucionales; asimismo, lleve a cabo un estudio en el que determine la experiencia mínima de los recursos que aplicarán los métodos de estimación de esfuerzo y garantice que el personal del proveedor ejecute las actividades que correspondan a las horas/hombre estimadas para los trabajos solicitados por el IMSS y que se cuente con la evidencia que acredite que el Instituto verificó dichas tareas; a fin de dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 4 y 10 fracción III, IX, del ACUERDO por el que se modifican las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en la de Seguridad de la Información; así como a lo estipulado en las actividades APRO 1 Generar lista de verificación de obligaciones, APRO 2 Monitorear el avance y desempeño del proveedor y APRO 3 Apoyo para la verificación del cumplimiento de las obligaciones de los contratos del proceso III.B Administración de Proveedores (APRO) del Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información (MAAGTICSI); apartado "Declaraciones" numeral I.4; Cláusula Vigésima Tercera "Administración y verificación" del contrato P7M0922 y al numeral 4.4 Método de Estimación del anexo técnico del contrato.

- Revisión de código

Se identificó que las revisiones realizadas al código fuente entregado por el proveedor, únicamente son efectuadas a la calidad del código; sin embargo, no se observó que el IMSS verifique la seguridad del mismo realizando previo a su liberación en producción un análisis de vulnerabilidades, por lo que existe el riesgo de que no se puedan detectar deficiencias en la seguridad de la información que pudieran ocasionar una afectación a la operación del IMSS; en incumplimiento a lo establecido en el artículo 26 del Acuerdo por el que se modifican las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en la de Seguridad de la Información, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias; así como a la Regla General número 6 del Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información.

- Liberación y pruebas

Se proporcionó la documentación referente al diseño de pruebas integrales y de aceptación de los proyectos desarrollados por el proveedor, así como las guías operativas; sin embargo, no se cuenta con la evidencia que acredite su ejecución y resultado, con las cuales se determinara si el desarrollo cumplía con las especificaciones requeridas por las áreas usuarias y pudiera aprobarse su liberación a los ambientes productivos del IMSS. Adicionalmente, no fue posible identificar el tipo de pruebas a realizar, así como el personal que participaría para la validación de las mismas; en incumplimiento a lo establecido en el numeral 5.1.1.5 Servicio de liberación y pruebas del anexo técnico.

CÉDULA DE RESULTADOS FINALES Y OBSERVACIONES PRELIMINARES

NÚMERO: 270-DS TÍTULO: "Auditoría de TIC"

ENTIDAD FISCALIZADA: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

UAA: Dirección General de Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicaciones

FECHA DE ELABORACIÓN: 15 de noviembre de 2019

RESULTADO

La ASF recomienda que el IMSS previo a que se integren o adicionen componentes de software a un aplicativo de cómputo o a un servicio de TIC y que éstos sean liberados en el ambiente productivo, ejecute un análisis de vulnerabilidades a fin de detectar anomalías de seguridad de la información que pudieran afectar la operación del Instituto; asimismo, lleve a cabo y documente las pruebas integrales, de funcionalidad, estrés, volumen, aceptación del usuario y de seguridad, con el propósito de comprobar que la funcionalidad del aplicativo de cómputo o servicio de TIC existente se mantiene inalterada y que la relativa al componente integrado o adicionado es consistente; lo anterior para dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 10, fracción IX y 26 del Acuerdo por el que se modifican las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en la de Seguridad de la Información, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias; Regla General número 6, Objetivo específico número 7 del I.B. Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT) y Actividad AOP 1, factor crítico número 9 del III.C. Proceso de Administración de la Operación (AOP) del Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información.

• Pruebas documentales y de funcionamiento

Como parte de los trabajos de auditoría, se seleccionó una muestra aleatoria de 10 proyectos (15.2%) de 66, para los cuales se revisó la documentación generada por el proveedor, así como su funcionamiento en el ambiente productivo del IMSS, de lo cual se identificó lo siguiente:

Muestra de proyectos revisados del contrato P7M0922

No.	Tipo de Servicio	Servicio / Proyecto
1	Servicio para Mantenimientos Mayores y Nuevos Desarrollos	Vinculación de los Sistemas de gestión financiera y administrativa en la plataforma peoplesoft 9.1 (Vinculación)
2	Servicio para Mantenimientos Mayores y Nuevos Desarrollos	Tramite de Solicitud de Pensión por Internet - (TSPI)
3	Servicio para Mantenimientos Mayores y Nuevos Desarrollos	Transformación de la Administración Financiera (TAF SC002)
4	Servicio de Continuidad Operativa	Sistema de Trámite de Pensiones (SISTRAP):
5	Servicios Administrados por el Instituto	Sistema Abasto Institucional (SAI – DSDPES)
6	Servicio de Continuidad Operativa	Planeación de Recursos Institucionales (PREI Millenium Finanzas)
7	Servicio para Mantenimientos Mayores y Nuevos Desarrollos	Nuevo Modelo de Pagos de Subsidios Fase II – (NMPS)
8	Servicio de Continuidad Operativa	Sistema Integral de Administración de Personal (SIAP)
9	Servicio de Continuidad Operativa	Base de Datos Transaccional Única (BDTU)

CÉDULA DE RESULTADOS FINALES Y OBSERVACIONES PRELIMINARES

NÚMERO: 270-DS TÍTULO: "Auditoría de TIC"

ENTIDAD FISCALIZADA: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

UAA: Dirección General de Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicaciones

FECHA DE ELABORACIÓN: 15 de noviembre de 2019

RESULTADO

10 Servicio de Continuidad Operativa Sistema de Pensiones (SPES)

Fuente: Elaborado con base en la información proporcionada por el IMSS.

- Se proporcionó evidencia acerca de 9 de los 10 servicios solicitados, para los cuales se observó que se cuenta con la definición de requerimientos, diseño, construcción, configuraciones, diseño de pruebas y liberación. Sin embargo, del proyecto de Sistema de Pensiones (SPES) no se entregó información que acredite los trabajos realizados por el prestador de servicios ni tampoco fue posible realizar pruebas en el ambiente productivo por personal de ASF que acrediten que el proveedor realizara adecuaciones, por los que se realizaron pagos injustificados por un monto de 4,310.3 miles de pesos por las 15,143.6 horas devengadas, en contravención a lo estipulado en el apartado "Declaraciones" numeral I.4 y Cláusula Tercera "Forma de pago" del contrato P7M0922; numeral 5.1.1 Servicio de Continuidad Operativa del anexo técnico del contrato; así como a lo estipulado en las actividades APRO 1 Generar lista de verificación de obligaciones, APRO 2 Monitorear el avance y desempeño del proveedor y APRO 3 Apoyo para la verificación del cumplimiento de las obligaciones de los contratos del proceso III.B Administración de Proveedores (APRO) del Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información (MAAGTICSI). El detalle es el siguiente:

Pagos realizados al proyecto SPES
(Miles de pesos)

No.	Tipo de Servicio	Servicio / Proyecto	A	B	C= A*B
			Horas devengadas	Costo promedio por hora (pesos)	Total
1	Servicio de Continuidad Operativa	Sistema de Pensiones (SPES)	15,143.6	284.6	4,310.3

Fuente: Elaborado con base en la información proporcionada por el IMSS.

- Trámite de Solicitud de Pensión por Internet - (TSPI)

Durante las pruebas realizadas por este grupo auditor no fue posible validar un componente denominado "Validación INE", de lo anterior, el Instituto indicó que durante 2017 y 2018 se realizaron gestiones entre el Instituto y el INE para formalizar la firma de un convenio de colaboración para el consumo del servicio de "Validación INE", mismo que a la fecha de la auditoría (octubre 2019) no ha sido posible concretarlo dadas las condiciones del anexo técnico propuesto por el INE y las condiciones del Instituto para adaptarse al mismo o bien conseguir condiciones bajo mutuo acuerdo. El IMSS indicó que el componente denominado "Validación INE" se encuentra construido, pero no opera en el ambiente productivo; sin embargo, no se proporcionó evidencia que acredite que dicho componente haya sido desarrollado por el prestador de servicios.

CÉDULA DE RESULTADOS FINALES Y OBSERVACIONES PRELIMINARES

NÚMERO: 270-DS TÍTULO: "Auditoría de TIC"

ENTIDAD FISCALIZADA: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

UAA: Dirección General de Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicaciones

FECHA DE ELABORACIÓN: 15 de noviembre de 2019

RESULTADO

- Vinculación de los Sistemas de Gestión Financiera y Administrativa en la Plataforma peoplesoft 9.1

Antecedente del proyecto

En el mes de agosto de 2016, al haberse concluido la primera etapa del proyecto con la empresa Ernst & Young (E&Y) la Dirección de Finanzas (DF), en representación de todas las Direcciones Normativas del Instituto, entregó a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT) el documento denominado "Solicitud del Servicio de Negocio" acompañado del Nuevo Modelo Operativo para la Transformación de la Administración Financiera (NMO - TAF), acción que formalizó el inicio de la segunda etapa del proyecto: la implementación tecnológica del NMO. El cual tiene como objetivo el habilitar el Nuevo Modelo Operativo para la Transformación de la Administración Financiera (NMO - TAF), el cual fue diseñado para permitir el cumplimiento de la Ley General de Contabilidad Gubernamental (LGCG) y lo establecido por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC), utilizando la plataforma PeopleSoft 9.1 y Hyperion 11.1.x para que el registro contable-presupuestal sea realizado a nivel transacción de forma vinculada y en tiempo real, de acuerdo a la nueva estructura contable y clave presupuestaria definidas durante el diseño del proyecto de la Transformación de la Administración Financiera del Instituto Mexicano del Seguro Social (TAF-IMSS). Se proporcionó a la DIDT el resultado de la fase Verificación y Determinación del Software en donde se sugirió que migrar a una versión más actual de la herramienta que utilizaba en ese momento el Instituto (PeopleSoft) era la mejor opción para implementar el proyecto y con ello cumplir con las obligaciones de la LGCG.

El proyecto se dividió en dos fases:

- Fase 1 (marzo-diciembre 2018): implementación de los módulos Compras (PO), Proyectos (PC), Control de Compromisos (KK), Cuentas por Pagar (AP), Activo Fijo (AM), Tesorería (TR), Contabilidad General (GL) y Hyperion Planning (HP).
- Fase 2 (enero-diciembre 2019): Implementación de los módulos Expenses (EX), Cuentas por pagar (AR) e Inventarios (IN), así como los cambios, ajustes y adecuaciones a todos los Sistemas Legados.

Pagos del proyecto

De la documentación proporcionada por el Instituto, se identificó que se realizaron pagos por el proyecto de Vinculación de los Sistemas de Gestión Financiera y Administrativa desde 2016 a 2018 por 247,899.6 miles de pesos, como se muestra a continuación:

Vinculación de los Sistemas de Gestión Financiera y Administrativa en la Plataforma PeopleSoft 9.1							
(Miles de Pesos)							
				A	B=A*0.16	C=A+B	
Año	Propuesta	Orden de Trabajo	Esfuerzo en Horas	Importe	IVA	Total	Factura
2016	PS01	OT1	13,580.0	13,776.2	2,204.2	15,980.4	A-00002378
		OT1	7,860.0	7,973.6	1,275.8	9,249.3	A-00003073
2017	PS02	OT2	34,200.0	34,694.1	5,551.1	40,245.2	A-00003098

CÉDULA DE RESULTADOS FINALES Y OBSERVACIONES PRELIMINARES

NÚMERO: 270-DS TÍTULO: "Auditoría de TIC"

ENTIDAD FISCALIZADA: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

UAA: Dirección General de Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicaciones

FECHA DE ELABORACIÓN: 15 de noviembre de 2019

RESULTADO						
2018	PS01	OT3	27,600.0	19,819.0	3,171.0	22,990.0 A-00003099
		OT4	8,328.0	8,448.3	1,351.7	9,800.0 A-00003149
		OT5	20,298.0	14,575.6	2,332.1	16,907.7 A-00003143
		OT1	37,828.0	27,163.5	4,346.2	31,509.7 A-00003404
		OT2	4,586.0	4,652.1		
		OT5	980.0	524.2		
		OT6	110.0	58.7	914.6	6,630.9 A-00003399
		OT7	220.0	117.7		
		OT8	680.0	363.7		
		SC01	13,110.0	9,413.9		
	PS02=SC01	SC02	6,882.0	4,941.7		
		SC03	1,482.0	1,064.1		
		SC04	12,543.0	9,006.8	6,251.1	45,320.4 A-00003577
		SC06	10,450.0	7,503.8		
		SC08	5,650.0	4,057.0		
		SC09	4,292.0	3,082.0		
		SC05	6,893.0	4,949.5		
		SC07	5,250.0	3,769.8		
		SC10	78.0	55.9		
		SC11	988.0	709.5	2,089.4	15,148.3 A-00003578
	PS03=SC02	SC12	1,710.0	1,227.8		
		SC13	1,444.0	1,036.9		
		SC14	1,482.0	1,064.1		
		SC15	342.0	245.4		
		SC01	797.0	572.1	91.5	663.7 A-00003727
		SC02	35,382.0	21,782.6	3,485.2	25,267.8 A-00003723
		SC03	11,103.0	6,835.4		
		SC04	160.0	98.5	1,129.1	8,186.2 A-00003729
		SC05	200.0	123.1		
		Total	213,706.6	34,193.0	247,899.6	

Fuente: Elaborado con base en la información proporcionada por el IMSS.

Pruebas en el ambiente productivo

No fue posible llevar a cabo las pruebas de las funcionalidades solicitadas por el Instituto en el ambiente productivo, debido a que el IMSS señaló que dicho proyecto no fue liberado en producción y que éste llegó únicamente hasta la fase de pruebas integrales y un avance del 10% en las pruebas de aceptación de usuario; el Instituto indicó que el Comité Directivo del proyecto a través de una sesión ordinaria con fecha 08 de octubre de 2018 emitió la instrucción de que a partir del 30 de septiembre de 2018 no se

CÉDULA DE RESULTADOS FINALES Y OBSERVACIONES PRELIMINARES

NÚMERO: 270-DS TÍTULO: "Auditoría de TIC"

ENTIDAD FISCALIZADA: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

UAA: Dirección General de Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicaciones

FECHA DE ELABORACIÓN: 15 de noviembre de 2019

RESULTADO

deberían devengar recursos relacionados con el proyecto de Vinculación de los Sistemas de Gestión Financiera y Administrativa, por lo que el sistema quedó en la etapa de preliberación; asimismo, no se identificó que el Grupo del Gobierno del Contrato haya participado en dicha sesión ni que diera seguimiento al estado del proyecto en comento.

De lo anterior, se carece de la documentación que justifique los motivos por los cuales no se continuó con la liberación a producción del proyecto, por el cual se realizaron pagos por un monto de 247,899.6 miles de pesos, desde el año 2016 hasta el 2018, de los cuales, 132,726.9 miles de pesos corresponden a los recursos ejercidos durante el ejercicio 2018. Actualmente, el IMSS señaló que da cumplimiento a las disposiciones establecidas por la LGCG y la CONAC, a través de las soluciones con las que contaba anteriormente al desarrollo de éste proyecto; por lo tanto, el Instituto no llevó a cabo una correcta planeación, seguimiento, desempeño y supervisión de la implementación y desarrollo del proyecto en revisión, por lo que existe el riesgo de que se presenten retrasos en el registro de contratos, órdenes de compra, recepción de bienes y servicios, emisión de contra-recibos y programación de pagos, entre otros, así como un mal registro de las operaciones financieras y el incumplimiento de los criterios generales que rigen la contabilidad gubernamental y la emisión de información presupuestal y contable del Instituto, esto conforme lo señalado en el oficio número 09 52 18 61 5600/2018/0337 de fecha 21 de agosto de 2018.

En consecuencia, los servidores públicos durante su gestión, no administraron, coordinaron, ni vigilaron el uso y aprovechamiento de los recursos federales derivado de que no fue posible acreditar a través de la revisión in situ la implementación, liberación y operación en el ambiente productivo del proyecto Vinculación de los Sistemas de Gestión Financiera y Administrativa en la Plataforma PeopleSoft 9.1, por el cual se han realizado pagos por 247,899.6 miles de pesos, desde el año 2016 hasta el 2018, de los cuales 132,726.9 miles de pesos corresponden a los recursos ejercidos durante el ejercicio 2018, y se carece de la evidencia que acredite las acciones realizadas por el Instituto a la fecha de la auditoría (octubre 2019) para continuar con la liberación del proyecto y así garantizar las mejores condiciones para el IMSS; en contravención al Artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Artículo 24 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; Artículo 7 fracción VI de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; apartado "Declaraciones" numeral I.4; Cláusula Vigésima Tercera "Administración y verificación" del contrato P7M0922, numerales 3.1 Gobierno del contrato; así como a lo establecido en las actividades APRO 1 Generar lista de verificación de obligaciones, APRO 2 Monitorear el avance y desempeño del proveedor y APRO 3 Apoyo para la verificación del cumplimiento de las obligaciones de los contratos del proceso III.B Administración de Proveedores (APRO) del Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información (MAAGTICSI).

De la revisión documental no se identificó la documentación que acredite que se hayan llevado a cabo las pruebas integrales de la propuesta de solución "PS03 – SC02" del proyecto por parte del proveedor, de las cuales se realizaron pagos por un monto de 33,454.0 miles de pesos; asimismo, se identificó que en el Acta de la Décima Sexta Sesión Ordinaria 2018 del Comité Directivo de fecha 03 de septiembre de 2018, la Titular de la Coordinación Técnica de Servicios Digitales y de Información para Administración, Finanzas y Jurídico adscrita a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT) indicó que "...la DIDT ha corregido todos los scripts defectuosos y se han vuelto a probar...", por lo que no se observó que el proveedor participara en dicha actividad. El detalle se muestra a continuación:

Vinculación de los Sistemas de Gestión Financiera y Administrativa en la Plataforma PeopleSoft 9.1							
(Miles de Pesos)							
		A		B=A*0.16		C=A+B	
Año	Propuesta	Orden de Trabajo	Esfuerzo en Horas	Importe	IVA	Total	Factura
2018	PS03=SC02	SC02	35,382.0	21,782.6	3,485.2	25,267.8	A-00003723

CÉDULA DE RESULTADOS FINALES Y OBSERVACIONES PRELIMINARES

NÚMERO: 270-DS TÍTULO: "Auditoría de TIC"

ENTIDAD FISCALIZADA: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

UAA: Dirección General de Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicaciones

FECHA DE ELABORACIÓN: 15 de noviembre de 2019

RESULTADO					
SC03	11,103.0	6,835.4			
SC04	160.0	98.5	1,129.1	8,186.2	A-00003729
SC05	200.0	123.1			
Total	28,839.6	4,614.3	33,454.0		

Fuente: Elaborado con base en la información proporcionada por el IMSS.
Nota: Diferencias por redondeo.

Adicionalmente, se identificó una diferencia por 142.8 miles de pesos entre los pagos realizados por el Instituto (33,454.0 miles de pesos) referidos en la tabla anterior y los montos plasmados en las actas de aceptación de entregables por concepto de pruebas (33,311.1 miles de pesos).

También se carece de la propuesta de solución "PS02=SC01", en donde se determinará la estimación de horas de esfuerzo para el control de cambio número 01 del proyecto en revisión, así como la definición de los requerimientos a realizar para dicho cambio.

De lo anterior, se desprende la falta de mecanismos de control suficientes para la validación de la documentación y seguimiento de las actividades ejecutadas por el prestador de servicio, toda vez que el administrador del contrato no verificó que el proveedor haya realizado y documentado las pruebas llevadas a cabo a fin de garantizar que las funcionalidades solicitadas por las áreas usuarias en la propuesta de solución "PS03 – SC02" hayan sido construidas conforme lo requerido y operen de manera estable, por lo que se realizaron pagos injustificados por un monto de 33,454.0 miles de pesos, en contravención al Artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Artículo 24 de la Ley de Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; Artículo 7 fracción VI de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; Artículo 66, fracciones I y III, del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de marzo de 2016; apartado "Declaraciones" numeral I.4; Cláusulas Tercera "Forma de pago" y Vigésima Tercera "Administración y verificación" del contrato P7M0922, numerales 3.1 Gobierno del contrato y 5.1.1.5 Servicio de liberación y pruebas del anexo técnico; así como a lo establecido en las actividades APRO 1 Generar lista de verificación de obligaciones, APRO 2 Monitorear el avance y desempeño del proveedor y APRO 3 Apoyo para la verificación del cumplimiento de las obligaciones de los contratos del proceso III.B Administración de Proveedores (APRO) del Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información (MAAGTICSI).

Por lo tanto, se concluye que existieron deficiencias en la gestión del contrato, en razón de que se carece de personal capacitado en virtud de que no se cuenta con la definición de perfiles, experiencia y certificaciones requeridos por el personal del proveedor para ejecutar los trabajos definidos en el contrato; se carece de un análisis para determinar los factores de categoría, tecnológico y clasificación de aplicaciones, a fin de garantizar que éstos fueron adecuados para realizar la clasificación de los aplicativos y se acoplaban a las necesidades del Instituto, no se cuenta con la validación por parte del Instituto para acreditar que las horas/hombre estimadas y devengadas corresponden con las actividades efectuadas por el proveedor para contar con el aprovechamiento y una óptima erogación de los recursos asignados; asimismo, se realizaron pagos injustificados por 37,764.3 miles de pesos toda vez que el administrador del contrato no verificó que el proveedor haya realizado y documentado las pruebas para el funcionamiento de lo solicitado por las áreas usuarias para el proyecto Vinculación de los Sistemas de Gestión Financiera y Administrativa en la Plataforma PeopleSoft 9.1 y para el proyecto Sistema de Pensiones (SPES) no se proporcionó información que acredite los trabajos realizados por el prestador de servicios; en incumplimiento Artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; Artículo 24 de la Ley de Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; Artículo 7 fracción VI de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; Artículo 66, fracciones I y III, del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de marzo de 2016; apartado "Declaraciones" numeral I.4; Cláusulas Tercera "Forma de pago" y Vigésima Tercera "Administración y verificación" del contrato

CÉDULA DE RESULTADOS FINALES Y OBSERVACIONES PRELIMINARES

NÚMERO: 270-DS TÍTULO: "Auditoría de TIC"

ENTIDAD FISCALIZADA: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

UAA: Dirección General de Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicaciones

FECHA DE ELABORACIÓN: 15 de noviembre de 2019

RESULTADO
P7M0922, numerales 3 "Modelo rector para la prestación de los servicios", 3.1 "Gobierno del contrato", 3.1.3 "Autorización de solicitud de servicio", 4.22.1 "Auditorías y optimización del servicio", 4.4 "Método de Estimación", 4.9 "Metodologías, modelos rectores y procesos", 5.1.1.5 "Servicio de liberación y pruebas", 7.2 "Servicios Administrados por el Instituto", 7.3.1.4 "Unidades de Desarrollo (UD-x)", 7.3.1.5 "Unidades de prueba y liberación (UPL) del anexo técnico del contrato P7M0922; así como a lo establecido en las actividades APRO 1 Generar lista de verificación de obligaciones, APRO 2 Monitorear el avance y desempeño del proveedor y APRO 3 Apoyo para la verificación del cumplimiento de las obligaciones de los contratos del proceso III.B Administración de Proveedores (APRO) del Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información (MAAGTICSI).

CÉDULA DE RESULTADOS FINALES Y OBSERVACIONES PRELIMINARES

NÚMERO: 270-DS TÍTULO: "Auditoría de TIC"

ENTIDAD FISCALIZADA: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

UAA: Dirección General de Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicaciones

FECHA DE ELABORACIÓN: 15 de noviembre de 2019

RESULTADO				
NÚM. DEL RESULTADO:	3	CON OBSERVACIÓN	SI (X)	NO ()
PROCEDIMIENTO NÚM.:	4.2			
DESCRIPCIÓN DEL RESULTADO:				
Contrato P5M0231 "Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SAID)"				
Del análisis de la información del contrato número P5M0231 celebrado con Atención Corporativa de México, S.A. de C.V., mediante el procedimiento de Adjudicación Directa SA-019GYR019-N77-2015, con fundamento en los artículos 134 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 3 fracción IX, 22 fracción II, 26 fracción III, 28 fracción I, 40, 41 fracción III y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como 71 y 72 fracción III del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; con vigencia del 14 de abril de 2015 al 31 de diciembre de 2018, por un monto mínimo de 254,937.5 miles de pesos y un máximo de 453,263.2 miles de pesos, con el objeto de prestar el "Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SAID)". El 28 de marzo de 2018, mediante un convenio modificatorio se amplió la vigencia del contrato al 30 de abril de 2019, por lo que el plazo del contrato se amplió de 36 a 49 meses; posteriormente, el 30 de abril de 2019 se formalizó el segundo convenio modificatorio para incrementar el monto máximo del contrato en 20% (90,652.6 miles de pesos), así como la vigencia al 29 de febrero de 2020 y el plazo a 59 meses; con recursos de la Cuenta Pública 2018 se efectuaron pagos por 107,982.1 miles de pesos.				
El alcance de los trabajos consiste en:				
a) Migración de todos los servicios de impresión, fotocopiado y digitalización que se encuentran operando en el Instituto.				
b) Suministrar los equipos servidores necesarios para implementar, operar y administrar el Servicio de Impresión, Fotocopiado y Digitalización.				
c) Instalar, configurar, poner a punto, operar y administrar los equipos multifuncionales monocromáticos y a color para proporcionar el Servicio de Impresión, Fotocopiado y Digitalización.				
d) Suministrar, instalar, configurar, poner a punto y operar toda la infraestructura tecnológica (hardware y software) requerida para proporcionar la Solución de Mesa Especializada para el Servicio Administrado de Impresión y Digitalización (MESAD), para el Monitoreo de Disponibilidad del Servicio y Operación de los Equipos, así como de Contabilidad de Servicios Prestados que permitan cuantificar el consumo en impresión (monocromática y a color), fotocopiado (monocromático y a color) y digitalización.				
e) Llevar a cabo la asignación de los de Números de Identificación Personal (NIP) para cada usuario.				
f) Suministrar, instalar, configurar, y proporcionar todo el equipo, material, consumibles, tóner, papel necesario para cada equipo ofertado.				
g) Mantenimiento preventivo y correctivo de la totalidad de los equipos utilizados para prestación del servicio.				
h) Proporcionar, instalar y administrar los equipos de cómputo y racks (tanto a nivel central como nacional) en los que se instalará la solución ofertada.				

CÉDULA DE RESULTADOS FINALES Y OBSERVACIONES PRELIMINARES

NÚMERO: 270-DS TÍTULO: "Auditoría de TIC"

ENTIDAD FISCALIZADA: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

UAA: Dirección General de Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicaciones

FECHA DE ELABORACIÓN: 15 de noviembre de 2019

RESULTADO

- i) Diseño, instalación, administración y operación de la solución ofertada en apego a lo establecido en el Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información (MAAGTIC-SI).
- j) El costo por página impresa y/o fotocopiada será el siguiente:

Concepto del Servicio	Precio Unitario sin IVA (Pesos)	Precio Unitario sin IVA Con Descuento (Pesos)
Página impresa y/o fotocopiada en blanco y negro bajo las condiciones del servicio (hoja de papel incluida)	0.28850	0.279845
Página impresa y/o fotocopiada color bajo las condiciones del servicio (hoja de papel incluida)	0.99000	0.9603

Fuente: Elaborado con base en la información proporcionada por el IMSS.

Proceso de Adjudicación

La contratación se llevó a cabo mediante Adjudicación Directa número SA-019GYR019-N77-2015 por excepción al procedimiento de licitación pública por el artículo 26 fracción III, 41 fracción III de la LAASSP, y 72 fracción III, del Reglamento; la contratación propuesta se funda en los siguientes criterios previstos en el artículo 134 Constitucional y 40 de la LAASSP, siendo la División de Contratación de Activos y Logística la encargada como área Contratante y la Coordinación de Mantenimiento y Operación de Servicios de Cómputo como área Requiriente y la División de Infraestructura de Cómputo Personal interviene como área Técnica y administrador del contrato y la División de Trámites de Erogaciones la encargada de valorar los aspectos económicos. La División de Contratación de Activos y Logística realizó la adjudicación mediante Acta de Fallo celebrada el 30 de marzo de 2015 a favor de Atención Corporativa de México, S.A. de C.V. al presentar la propuesta económica más conveniente.

De la revisión al proceso de contratación se observó lo siguiente:

Estudio de Factibilidad

El estudio de factibilidad se realizó el 29 de septiembre de 2017, en el cual se identificó de forma general la descripción, características e impacto financiero y operativo del proyecto; el cual contempló un diseño de esquema de solución integral bajo demanda, que permita al Instituto realizar el pago exclusivamente por lo que consuma de forma mensual, es decir solo pagar por cada hoja impresa; a través de un suministro de equipos multifuncionales blanco y negro, así como de color. Este servicio considera el suministro de todos los consumibles, refacciones, kits de mantenimiento, tóner (negro y de color), papel, fusores y demás suministros, recomendamos por los fabricantes de los equipos.

Estudio de Mercado

Se proporcionó el resumen de la investigación de mercado, la cual se realizó el día 20 de marzo de 2015, en donde se identificaron cuatro posibles proveedores de servicios nacionales (Atención Corporativa de México, S.A. de C.V., Maquinas, Información y Tecnología Avanzada, S.A. de C.V., Estrateg, S.A. de C.V. y Jr Intercontrol, S.A. de C.V.), y los costos que ofrecían cada uno de ellos, así como los elementos que fueron utilizados para realizar las invitaciones y solicitar las cotizaciones de los servicios a requerir.

CÉDULA DE RESULTADOS FINALES Y OBSERVACIONES PRELIMINARES

NÚMERO: 270-DS TÍTULO: "Auditoría de TIC"

ENTIDAD FISCALIZADA: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

UAA: Dirección General de Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicaciones

FECHA DE ELABORACIÓN: 15 de noviembre de 2019

RESULTADO

Derivado de la investigación de mercado, el IMSS determinó llevar a cabo la adjudicación en adhesión a un contrato que se encontraba vigente (contrato LPNE-26-33602-465/2013 suscrito por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) con la empresa Atención Corporativa de México, S.A. de C.V.) debido a que éste garantizaba los importes más bajos para la cotización de impresión de hoja en blanco y negro y a color con la empresa Atención Corporativa de México, los cuales se encontraban por debajo de la media que se calculó con las cotizaciones proporcionadas por los participantes. El procedimiento de contratación cumplió con los elementos básicos necesarios para llevar a cabo la contratación.

Contrato

Se observó una discrepancia entre los plazos y la vigencia señalados en el contrato, debido a que se menciona que el plazo concluirá el 31 de marzo de 2018 y la vigencia será hasta el 31 de diciembre de 2018. Adicionalmente, no se identificó la documentación referente a las autorizaciones presupuestales para los años 2016 a 2018, en contravención de lo definido en el artículo 47, Fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP).

Se identificó que el Instituto con fecha 30 de abril de 2019 formalizó el segundo convenio modificatorio en el cual además de incrementar el monto máximo del contrato en un 20%, amplió la vigencia al 29 de febrero de 2020, por lo que el plazo del contrato se aumentó a 59 meses; no obstante, no se proporcionó la documentación que justifique la realización de dicho convenio modificatorio, así como si se cuenta con la disponibilidad presupuestaria del ejercicio fiscal siguiente; en contravención a lo establecido en el artículo 92 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Pagos

- De la revisión a las facturas, notas de crédito, estados de cuenta bancarios y entregables se determinó que el Instituto debió pagar 107,784.0 miles de pesos; sin embargo, durante el ejercicio 2018 por los trabajos realizados por el proveedor se efectuaron pagos por 107,982.1 miles de pesos, la diferencia por 198.1 miles de pesos corresponden a notas de crédito no aplicadas en su totalidad, como se muestra a continuación:

Pagos realizados por los servicios devengados en el ejercicio 2018
(Miles de Pesos)

Año	A				B				C= A-B	D		E= C-D
	Factura				Nota de Crédito				Importe a Pagar	Pago		Diferencia
	Serie	Folio	Fecha	Monto	Serie	Folio	Fecha	Monto		Fecha	Monto	
Diciembre 2017	FACM	287778	09/01/2018	7,393.6	NACM	016933	19/01/2018	177.0	7,216.6	28/02/2018	7,216.6	0.0
2018												
enero	FACM	296406	15/02/2018	8,002.7	NACM	017165	19/02/2018	151.4	7,851.3	22/03/2018	7,851.3	0.0
febrero	FACM	301593	15/03/2018	8,295.2	NACM	017529	21/03/2018	193.6	8,101.6	16/04/2018	8,101.6	0.0
marzo	FACM	307347	11/04/2018	9,168.9	NACM	017699	12/04/2018	180.0	8,988.9	09/05/2018	8,988.9	0.0
abril	FACM	315683	17/05/2018	9,535.9	NACM	017944	17/05/2018	126.6	9,409.3	03/07/2018	9,299.1	110.2
mayo	FACM	319993	07/06/2018	8,886.2	NACM	018088	08/06/2018	110.2	8,776.0		8,886.2	-110.2
junio	FACM	327125	11/07/2018	8,491.2	NACM	018498	12/07/2018	160.8	8,330.4	07/08/2018	8,330.4	0.0
julio	FACM	334288	16/08/2018	9,038.7	NACM	018922	20/08/2018	138.0	8,900.7	24/09/2018	8,900.7	0.0

CÉDULA DE RESULTADOS FINALES Y OBSERVACIONES PRELIMINARES

NÚMERO: 270-DS TÍTULO: "Auditoría de TIC"

ENTIDAD FISCALIZADA: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

UAA: Dirección General de Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicaciones

FECHA DE ELABORACIÓN: 15 de noviembre de 2019

RESULTADO												
agosto	FACM	339661	14/09/2018	9,084.7	NACM	019157	18/09/2018	326.0	8,758.7	11/10/2018	8,758.7	0.0
septiembre	FACM	346155	12/10/2018	9,168.1	NACM	019358	15/10/2018	262.2	8,905.9	07/11/2018	8,905.9	0.0
octubre	FACM	352700	13/11/2018	9,006.1	NACM	019553	15/11/2018	196.6	8,809.5	10/12/2018	8,861.7	-52.2
noviembre	FACM	356471	05/12/2018	8,696.2	NACM	019724	07/12/2018	180.8	8,515.4	28/12/2018	8,661.3	-145.9
diciembre	FACM	359542	15/12/2018	5,219.7	-	-	-	-	5,219.7		5,219.7	0.0
				109,987.2					2,203.2	107,784.0	107,982.1	-198.1

Fuente: Elaborado con base en la información proporcionada por el IMSS.

Nota: Diferencias por redondeo.

- No se proporcionó la evidencia requerida para iniciar el proceso de pago ni el documento o medio a través del cual el administrador del contrato notifica al área de finanzas la aceptación del servicio a conformidad para proceder con el pago, a fin de dar cumplimiento a lo establecido en la cláusula Tercera "Forma de pago" del contrato P5M0231.
- Se carece de la documentación que acredite que el proveedor presentó la solicitud de transferencia de derechos de cobro y su autorización, de conformidad con lo descrito en el doceavo párrafo de la Cláusula Tercera "Forma de Pago" del contrato, debido a que se identificó que el pago de las facturas se realizó a terceros (Banca MIFIEL, S.A. y MIFIEL, S.A. de C.V., SOFOM, ER).

De lo anterior se concluye que no existen mecanismos de control suficientes para la recepción, validación y autorización de la documentación requerida para el proceso de pago del contrato, así como de las facturas y notas de crédito proporcionadas por el prestador de servicios, toda vez que el administrador del contrato no validó que para los meses de octubre y noviembre de 2018 el valor total de los descuentos no corresponde con las notas de crédito presentadas por el proveedor, por lo que se realizaron pagos en exceso por un monto de 198.1 miles de pesos, en contravención a lo estipulado en el apartado "Declaraciones" numeral I.6; Cláusulas Tercera "Forma de pago", Cuarta "Plazo, Lugar y Condiciones de la prestación del servicio" y Décima Cuarta "Deducciones" del contrato P5M0231. El detalle es el siguiente:

Pagos realizados por los servicios devengados en el ejercicio 2018
(Miles de Pesos)

A				B				C= A-B		D		E= C-D	
Año	Factura			Nota de Crédito				Importe a Pagar	Pago		Diferencia		
2018	Serie	Folio	Fecha	Monto	Serie	Folio	Fecha		Monto	Fecha		Monto	
octubre	FACM	352700	13/11/2018	9,006.1	NACM	019553	15/11/2018	196.6	8,809.5	10/12/2018	8,861.7	-52.2	
noviembre	FACM	356471	05/12/2018	8,696.2	NACM	019724	07/12/2018	180.8	8,515.4	28/12/2018	8,661.3	-145.9	
				17,702.3					377.4	17,324.9		17,523.0	-198.1

Fuente: Elaborado con base en la información proporcionada por el IMSS.

La ASF recomienda robustecer los controles de recepción y validación de la documentación proporcionada por los prestadores de servicios, a fin de que los administradores de los contratos en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) garanticen que éstos cumplen con las características requeridas y estipuladas en los contratos y sus anexos técnicos para proceder con el pago de los servicios; asimismo, se notifique al área de finanzas a través de un medio formal la aceptación del servicio a fin de que éstos realicen el pago correspondiente, a fin de dar cumplimiento a lo establecido en los artículos 51 y 89 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público;

CÉDULA DE RESULTADOS FINALES Y OBSERVACIONES PRELIMINARES

NÚMERO: 270-DS TÍTULO: "Auditoría de TIC"

ENTIDAD FISCALIZADA: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

UAA: Dirección General de Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicaciones

FECHA DE ELABORACIÓN: 15 de noviembre de 2019

RESULTADO

artículo 4 de la Ley de Contabilidad Gubernamental; del Marco general de actuación número 1, actividad 6.9.2 del Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Financieros; así como a lo estipulado en las actividades APRO 1 Generar lista de verificación de obligaciones, APRO 2 Monitorear el avance y desempeño del proveedor y APRO 3 Apoyo para la verificación del cumplimiento de las obligaciones de los contratos del proceso III.B Administración de Proveedores (APRO) del Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información (MAAGTICSI).

Cumplimiento Técnico y Funcional de los Servicios y Entregables Establecidos

Mantenimiento preventivo

No se identificó el personal del proveedor que llevó a cabo las actividades de mantenimiento de los equipos, así como el personal por parte del Instituto que validó dichas tareas, a fin de garantizar que estas cumplieran con lo establecido en el numeral 4.7 Aspectos Generales del Servicio del anexo técnico del contrato.

Equipos solicitados

Se identificó una diferencia de 83 equipos multifuncionales, entre el inventario de equipos al mes de agosto 2019 y los que se tienen registrados como activos en la herramienta del prestador de servicios, por lo que se carece de un inventario actualizado que le permita al IMSS contar con un control de los equipos que se encuentran en operación en el Instituto.

Altas, reemplazos y retiros de equipos

No se cuenta con el procedimiento para llevar a cabo el alta, reemplazo o retiro de equipos multifuncionales y servidores proporcionados por el proveedor, así como con el formato "ABC" el cual conforme a lo señalado por el Instituto es utilizado para requerir un movimiento (alta, cambio o baja) de los equipos por parte de las Delegaciones y Oficinas Centrales; en incumplimiento a lo establecido en el numeral 5.3 Adición o baja de equipos y/o inmuebles del anexo técnico.

Métricas de cumplimiento

- No se proporcionó el procedimiento llevado a cabo por el IMSS para la validación del cumplimiento de las métricas y niveles de servicio establecidos en el contrato, así como la evidencia que acredite su aplicación conforme lo establecido en el numeral 12.2 Métricas por Incumplimiento a los Niveles de Servicio del anexo técnico del contrato.
- No se cuenta con la documentación que muestre el cálculo de las deductivas realizado por el Instituto y el proveedor, únicamente se proporcionaron los importes mensuales aplicados, por lo que no se tiene certeza del mecanismo a través del cual se determinan las deductivas; adicionalmente, no se observaron los Acuerdos de nivel de servicio (SLA) establecidos, conforme lo estipulado en el numeral 12.2 Métricas por Incumplimiento a los Niveles de Servicio del anexo técnico del contrato.
- El IMSS señaló que realiza una verificación aleatoria en al menos 5 equipos para validar que las cifras emitidas por el sistema del proveedor sean congruentes con el consumo marcado en los contadores de los equipos, de lo anterior el Instituto proporcionó la lista de los equipos revisados en el mes de julio y agosto de 2019; sin embargo, no existe mayor evidencia

CÉDULA DE RESULTADOS FINALES Y OBSERVACIONES PRELIMINARES

NÚMERO: 270-DS TÍTULO: "Auditoría de TIC"

ENTIDAD FISCALIZADA: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

UAA: Dirección General de Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicaciones

FECHA DE ELABORACIÓN: 15 de noviembre de 2019

RESULTADO

documental de la validación ejecutada; asimismo, el número de pruebas no da certeza representativa sobre el correcto registro en el servidor de contabilidad central al tener un alcance del 0.3% sobre el total de los 1,671 equipos requeridos.

- De la documentación proporcionada con el detalle de las deductivas aplicadas al proveedor (2,200.8 miles de pesos) durante 2018, se identificó una diferencia por 2.4 miles de pesos contra las Notas de crédito aplicadas (2,203.2 miles de pesos) en el ejercicio 2018.

Por lo anterior, *la ASF recomienda definir e implementar el procedimiento para llevar a cabo la validación del cumplimiento de las métricas establecidas en los contratos en materia de TIC, establezca acuerdos de niveles de servicio (SLA), documente el uso de las fórmulas para el cálculo de los niveles de servicio y valide la documentación proporcionada por el prestador de servicios, a fin de garantizar la aplicación de las deductivas correspondientes conforme lo estipulado en los contratos. Lo anterior con fundamento en el Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT), Actividad APCT 3 Estudios de Factibilidad, Factor Crítico 5; Proceso de Administración de Servicios (ADS), Actividad ADS 2 Diseñar los servicios de TIC, Factor Crítico 3; Actividad ADS 3 Administrar la capacidad de la infraestructura de TIC, Factor Crítico 2 del Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información (MAAGTICS).*

Herramientas para ejecutar la prestación del servicio

- Mesa Especializada para el Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (MESAID)**

De la visita realizada para verificar el funcionamiento de la MESAID del prestador de servicios, se observó que la herramienta carece de un módulo para el manejo de problemas, no emite reportes de estadísticas e indicadores, así como encuestas de satisfacción conforme a los formatos establecidos por el Instituto, no cuenta con alertas configurables y clasificables y tampoco permite hacer consultas por perfiles establecidos en el contrato, en incumplimiento a lo establecido en los numerales 8. Solución de Mesa Especializada para el Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (MESAID) y 8.1 Requerimientos de la(s) Herramienta(s) para la Solución de Mesa Especializada para el Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización. (MESAID) del anexo técnico del contrato.

- Solución de Monitoreo de Disponibilidad del Servicio y Operación de los Equipos**

Se observó que la herramienta no permite generar un reporte para corroborar el cumplimiento de los niveles de servicio conforme a lo establecido en el numeral 6 del Anexo Técnico; asimismo, para conocer el tiempo fuera de servicio de cada equipo y aplicar las deducciones, el proveedor debe sumar el histórico de cada uno de los equipos de manera manual, debido a que la herramienta no arroja los datos.

- Solución de Contabilidad de los Servicios Prestados**

Se identificó que la herramienta no permite generar un reporte de las impresiones y copias por todos los multifuncionales, únicamente genera reportes de contadores de manera individual, por lo que el trabajo se realiza de manera manual por el Instituto. Asimismo, no se proporcionó evidencia de los trabajos de conciliación realizados por el Instituto en conjunto con el proveedor para validar el conteo de las impresiones y copias para realizar el pago de los servicios devengados; en contravención de lo establecido en el numeral 7. Solución de Contabilidad de Servicios Prestados del Anexo Técnico.

CÉDULA DE RESULTADOS FINALES Y OBSERVACIONES PRELIMINARES

NÚMERO: 270-DS TÍTULO: "Auditoría de TIC"

ENTIDAD FISCALIZADA: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

UAA: Dirección General de Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicaciones

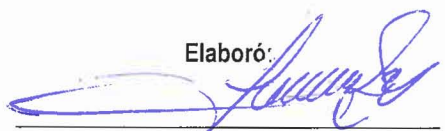
FECHA DE ELABORACIÓN: 15 de noviembre de 2019

RESULTADO

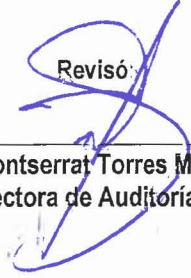
Por lo anterior, **la ASF recomienda que previo a la adjudicación de los contratos en materia de TIC, el Instituto valide las características y funcionalidades de las herramientas ofertadas por los participantes en el proceso de contratación, para garantizar que éstas contemplen los aspectos necesarios para la operación y prestación de los servicios conforme lo requerido por el IMSS; lo anterior con fundamento en el artículo 40, párrafos tercero y cuarto de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y en el Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT), Actividad APCT 3 Estudios de Factibilidad, Factor Crítico 6 y Actividad APCT 4 Participar como área técnica, en los procedimientos de contratación de TIC, Factor Crítico 2.**

Se concluye que existieron deficiencias en la gestión del contrato, en razón de que se carece del inventario actualizado de los equipos multifuncionales proporcionados por el proveedor, no se proporcionó la justificación y suficiencia presupuestal para realizar la formalización del segundo convenio modificatorio, no se cuenta con mecanismos para la recepción, validación y autorización de la documentación requerida para efectuar el pago al proveedor por los servicios devengados, se carece de un procedimiento para realizar la verificación del cumplimiento de métricas y niveles de servicio establecidos en el contrato, las herramientas utilizadas para la prestación de los servicios no contemplan la totalidad de aspectos técnicos requeridos para la operación y monitoreo del servicio ni se cuenta con un procedimiento para realizar las altas, reemplazos o bajas de equipos y servidores; asimismo, se realizaron pagos en exceso por un monto de 198.1 miles de pesos toda vez que el administrador del contrato no validó que para los meses de octubre y noviembre de 2018 el valor total de los descuentos no corresponde con las notas de crédito presentadas por el proveedor; en contravención de lo establecido en el artículo 92 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; apartado "Declaraciones" numeral I.6; Cláusulas Tercera "Forma de pago", Cuarta "Plazo, Lugar y Condiciones de la prestación del servicio" y Décima Cuarta "Deducciones" del contrato P5M0231; numerales 4.7, 5.3, 6, 7, 8, 8.1, 12.2 del anexo técnico del contrato P5M0231.

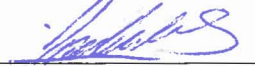
Elaboró:


C.P. María de Lourdes García Cervantes
Coordinador de Auditores de Fiscalización

Revisó:


Ing. Montserrat Torres Martínez
Subdirectora de Auditoría de TIC

Autorizó:


Ing. Jazmín Gabriela Pantoja Soto
Directora de Auditoría


Ing. Marco Yanluis Jaime Vargas
Auditor Habilitado