

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado**Auditoría de TIC**

Auditoría De Cumplimiento a Tecnologías de Información y Comunicaciones: 2018-1-19GYN-20-0255-2019

255-DS

Criterios de Selección

Esta auditoría se seleccionó con base en los criterios establecidos por la Auditoría Superior de la Federación para la integración del Programa Anual de Auditorías para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2018 considerando lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF.

Objetivo

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

Consideraciones para el seguimiento

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

En tal virtud, las recomendaciones y acciones que se presentan en este informe individual de auditoría se encuentran sujetas al proceso de seguimiento, por lo que en razón de la información y consideraciones que en su caso proporcione la entidad fiscalizada, podrán confirmarse, solventarse, aclararse o modificarse.

Alcance

	EGRESOS
	Miles de Pesos
Universo Seleccionado	522,971.1
Muestra Auditada	148,319.5
Representatividad de la Muestra	28.4%

El universo seleccionado por 522,971.1 miles de pesos, corresponde al monto total de dos contratos relacionados con las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) para prestar el servicio de desarrollo, mantenimiento y mejora de los sistemas de información, así como la administración y medición de proyectos, transferencia de conocimientos y calidad de procesos, productos y código de los sistemas; la muestra auditada se integra por los pagos ejercidos durante el ejercicio 2018 en dichos contratos por 148,319.5 miles de pesos, que representan el 28.4% del universo seleccionado.

Antecedentes

Durante la Auditoría número 156-DS llamada Auditoría de TIC, correspondiente a la Cuenta Pública 2014, se detectaron pagos indebidos por 6,191.8 miles de pesos, debido a la carencia de evidencias en la asesoría del proveedor para la implementación de soluciones de seguridad informática y a la falta de aplicación de las mejoras en el Instituto para complementar y fortalecer la seguridad de sus sistemas. En la Auditoría número 295-DS con el título Auditoría de TIC, correspondiente a la Cuenta Pública 2015, se identificó la falta de evidencias para acreditar los pagos por los servicios de desarrollo de sistemas, debido a que no fue implementado el modelo de administración y medición de proyectos, aseguramiento de calidad de procesos ni el servicio de arquitectura, por los cuales se efectuaron pagos indebidos por 83,200.4 miles de pesos. En la Auditoría número 239-DS denominada Servicio de Infraestructura de Centro de Datos, correspondiente a la Cuenta Pública 2016, se verificó que no se contó con un análisis que sustentará la volumetría de los componentes y características de los servicios contratados para el Centro de Datos, por lo que no fue posible verificar los reportes que avalaran ese servicio.

Entre 2014 y 2018, se han invertido 10,349,497.6 miles de pesos en sistemas de información e infraestructuras tecnológicas, integrados de la manera siguiente:

Recursos invertidos en materia de TIC
(Miles de pesos)

PERIODO DE INVERSIÓN	2014	2015	2016	2017	2018	TOTALES
MONTO POR AÑO	1,424,892.8	1,876,906.9	2,607,955.0	2,201,183.4	2,238,559.5	10,349,497.6

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

Resultados

1. 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 autorizado para el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) sería de 282,632,561.8 miles de pesos del cual se

observó que, para la entonces Dirección de Tecnología y Estrategia Digital (DTED), se asignó un monto de 1,610,867.6 miles de pesos, que equivale al 0.6% del presupuesto autorizado.

Del análisis de la información presentada en la Cuenta de la Hacienda Pública Federal del ejercicio 2018, se concluyó que el ISSSTE tuvo un presupuesto ejercido de 289,504,006.5 miles de pesos, de los cuales 2,238,559.5 miles de pesos corresponden a recursos relacionados con las TIC, lo que representa el 0.8% del total presupuestado, como se muestra a continuación:

Cuenta Pública 2018
(Miles de pesos)

Capítulo	Descripción	Presupuesto Ejercido	Presupuesto Ejercido TIC
1000	Servicios Personales	43,033,507.3	106,092.0
2000	Materiales y Suministros	14,713,909.1	138.9
3000	Servicios Generales	19,167,825.4	2,132,328.6
4000	Trasferencias, Asignaciones, Subsidios y Otras Ayudas	211,338,724.6	0.0
5000	Bienes Muebles e Inmuebles Intangibles	845,639.2	0.0
6000	Inversión Pública	404,400.9	0.0
TOTAL		289,504,006.5	2,238,559.5

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

Los recursos ejercidos en materia de TIC por 2,238,559.5 miles de pesos se integran de la manera siguiente:

Gastos TIC 2018 ISSSTE
(Miles de pesos)

Capítulo	Partida	Descripción	Presupuesto Ejercido
1000		SERVICIOS PERSONALES	106,092.0
2000		MATERIALES Y SUMINISTROS	138.9
3000		SERVICIOS GENERALES	2,132,328.6
	31401	Servicio Telefónico Convencional	119.6
	31701	Servicios de Conducción de Señales Analógicas y Digitales	228,452.5
	31904	Servicios Integrales de Infraestructura de Cómputo	466,003.0
	32301	Arrendamiento de Equipo y Bienes Informáticos	755,947.5
	32701	Servicios de Conducción de Señales Analógicas y Digitales	144,877.6
	33301	Servicios de Desarrollo de Aplicaciones Informáticas	318,015.7
	33304	Servicios de Mantenimiento de Aplicaciones informáticas	211,859.9
	35301	Mantenimiento y Conservación de Bienes Informáticos	7,052.8
TOTAL			2,238,559.5

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

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 un gasto de 106,092.0 miles de pesos durante el ejercicio fiscal 2018. Considerando 270 plazas, el promedio de percepción anual por persona fue de 392.9 miles de pesos.

Del universo seleccionado por 522,971.1 miles de pesos que corresponde al monto total de dos contratos para prestar el servicio de desarrollo, mantenimiento y mejora de los sistemas de información, así como la administración y medición de proyectos, transferencia de conocimientos y calidad de procesos, productos y código de los sistemas, se erogaron 148,319.5 miles de pesos en dichos contratos durante 2018, que representan el 28.4% del universo seleccionado, el cual se integra de la manera siguiente:

Muestra de Contratos Ejercidos durante 2018
(Miles de pesos)

Procedimiento de contratación	Contrato/Convenio	Proveedor	Objeto del contrato	Vigencia		Monto		Ejercido 2018
				Del	Al	Mínimo	Máximo	
Licitación Pública Nacional Electrónica	LPNE-CS-DA-SRMS-034/2018	Tecnología Aplicada a Negocios S.A. de C.V. en participación conjunta con Ultrasist, S.A. de C.V.	Servicios de Desarrollo, Mantenimiento y Mejora de los Sistemas de Información del ISSSTE	22/01/2018	30/12/2019	210,523.6	411,586.2	101,718.5
Licitación Pública Nacional Electrónica	LPNE-CS-DA-SRMS-035/2018	IT ERA, S.A. de C.V.	Servicio para la Administración y Medición de Proyectos, Transferencia de Conocimientos, Calidad de Procesos, Productos y Código	18/01/2018	31/12/2019	55,176.6	111,384.9	46,601.0
Total						265,700.2	522,971.1	148,319.5

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

Se verificó que los pagos fueron reconocidos en las partidas presupuestarias correspondientes; el análisis de los contratos de la muestra auditada se presenta en los resultados subsecuentes.

2. Contrato Plurianual Abierto número LPNE-CS-DA-SRMS-034/2018 para la prestación del “Servicio de Desarrollo, Mantenimiento y Mejora de los Sistemas de Información del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado”

Se analizó la información del contrato LPNE-CS-DA-SRMS-034/2018, celebrado con la empresa Tecnología Aplicada a Negocios S.A. de C.V. en participación conjunta con la empresa ULTRASIST S.A. de C.V., mediante el procedimiento de Licitación Pública Nacional Electrónica, con fundamento en los artículos 25, 26, fracción I, 26 BIS, fracción II, 27, 28, fracción I, 30 y 32, segundo párrafo, y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP); 28, 29, 30 y 39 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, con vigencia del 22 de enero de 2018 al 30 de diciembre de 2019, por un monto mínimo de 210,523.6 miles de pesos y máximo de 411,586.2 miles de pesos, con el objeto de prestar el “Servicio de Desarrollo, Mantenimiento y Mejora de los Sistemas de Información del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado”; durante el ejercicio 2018, se realizaron pagos por 101,718.5 miles de pesos y se determinó lo siguiente:

Alcance del Servicio

- Mesa de Servicios de Fábrica de Software (MSFSW) para brindar atención, registro, seguimiento y cierre de las solicitudes realizadas por las áreas usuarias, considerando la atención de primer nivel y canalización a las células de trabajo a segundo y tercer nivel.
- Soporte y Mantenimiento de Sistemas de Información con un enfoque correctivo, preventivo y perfectivo, incluyendo el diagnóstico y análisis de causa raíz para la solución a incidentes, así como el análisis, diseño, construcción, pruebas e implementación de cambios solicitados.
- Atención de Mejoras, Mantenimiento Mayor y Nuevos Desarrollos de Sistemas de Información, por medio del análisis, diseño, construcción, pruebas e implementación de cambios solicitados como requerimientos que superan las 400 horas-hombre de esfuerzo.
- Servicios Especiales que contemplan pruebas especializadas de aplicativos, despliegue multi-sitio, transición de los servicios y cierre de los servicios, los cuales serán proporcionados bajo demanda a través de peticiones autorizadas por el Instituto.

Proceso de Contratación

- En la convocatoria a la licitación pública y en el contrato, no se estableció la obligatoriedad de incluir como entregables las bitácoras de actividades del personal que se asigne a los aplicativos requeridos, ya sea desarrollos, implementaciones, soportes a la operación o mantenimientos, por lo anterior, el ISSSTE no tiene evidencia documental que acredite que los roles y horas estimadas y cobradas sean acorde a los

trabajos ejecutados y horas efectivamente laboradas y que el personal asignado cumple con el perfil y experiencia requerida.

- Con la revisión de las listas de Células de Trabajo, Curriculum Vitae (CV) y Certificaciones de 199 recursos humanos para la atención de los tickets relacionados con dos proyectos, se identificaron 134 recursos que no cuentan con la documentación que acrediten su experiencia y perfil requerido, así como 62 recursos que en ningún documento consta su participación en los proyectos, por lo que no es posible acreditar que la información remitida corresponde a personal que participó en la Fábrica de Software (FSW) del Instituto.
- En el contrato se estableció como responsable de administrar y vigilar su cumplimiento al Subdirector de Coordinación de Proyectos (SCP) o el servidor público que lo sustituya; sin embargo, no se tiene la designación del administrador del contrato hasta el mes de diciembre 2018.

Pagos

- No fue posible validar si la cuenta bancaria de destino pertenece al proveedor, en incumplimiento de la cláusula tercera del contrato.
- El acta de entrega y recepción de los servicios del mes de mayo carece de firma de recepción de los servicios, así como la de un testigo, por lo que no se acredita que la entrega de servicios se haya realizado según las condiciones estipuladas en el contrato y Anexo Técnico.
- En la documentación que soporta el pago de los servicios de fábrica de software, no se tiene evidencia de la cantidad de horas-hombre (según los roles requeridos) reportadas en la plataforma de administración de los proyectos, por cada proyecto y mes de servicio, lo cual era la base del cobro de los servicios.
- Con la revisión efectuada a las solicitudes, entregables, actas entrega/recepción, reportes mensuales de servicios pagados de marzo, abril, mayo y junio de 2018, así como de los servicios pagados de tres proyectos, se identificó lo siguiente:
 - Se efectuaron pagos por 3,408.2 miles de pesos por servicios ejecutados por el rol de “Ingeniero de Software”, el cual no se encuentra definido en el Contrato, Anexo Técnico ni en la Propuesta Económica. Asimismo, no existe evidencia documental del cambio o reemplazo del rol mencionado, por lo tanto, los pagos asociados al mismo no se encuentran debidamente justificados, al no contar con la documentación legal que estableciera la obligación de hacer el pago por dicho rol. El Instituto señaló que lo anterior se debió a un error humano de tipo mecanográfico, ya que el rol antes citado corresponde al “Ingeniero de Pruebas”.

- Al respecto, considerando el costo unitario de 0.3 miles de pesos que corresponde al “Ingeniero de Pruebas” y las horas pagadas por el rol de “Ingeniero de Software”, se determinó un pago en exceso por 148.4 miles de pesos que se integra de la manera siguiente:

**Pagos en exceso por el rol "Ingeniero de Software" que corresponde al "Ingeniero de Pruebas" del Contrato LPNE-CS-DA-SRMS-034/2018
(Miles de pesos)**

Aplicativo	Marzo		Abril		Mayo		Noviembre		Total
	Factura	Importe	Factura	Importe	Factura	Importe	Factura	Importe	
SRTII - SISTEMA DE RECONOCIMIENTO AL TALENTO Y A LA INNOVACION	A84, B7, B8	18.8	NA	0.00	NA	0.0	NA	0.0	18.8
SIAM - SISTEMA INTEGRAL DE ABASTO DE MEDICAMENTOS	A84, B7, B8	8.2	B14	1.50	NA	0.0	NA	0.0	9.7
TRAMITES DIGITALIZADOS 2015 / SOL. DE INGRESO A ESTANCIAS	A84, B7, B8	16.5	0	14.30	A96	3.7	NA	0.0	34.5
CEDIS - CENTRO DE DOCUMENTACION INTERNACIONAL EN SALUD	A84, B7, B8	5.1	B14	2.5	A96	-23.2	NA	0.0	-15.6
SIC - SISTEMA INSTITUCIONAL CONTABLE	A84, B7, B8	-0.3	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	-0.3
SICOBIM - SISTEMA DE CONTROL DE BIENES MUEBLES	A84, B7, B8	-0.6	B14	-3.7	NA	0.0	NA	0.0	-4.3
EBDIS DIRECTORIO	A84, B7, B8	1.8	B14	6.2	NA	0.0	NA	0.0	8.0
CATALOGO DE DESCUENTOS / PROGRAMA DE DESCUENTO EN COLEGIATURAS	A84, B7, B8	1.8	B14	6.2	NA	0.0	NA	0.0	8.0
SICERTOP - SIS INT CERT MEDICO RT09	A84, B7, B8	1.8	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	1.8
SITTEEC - SISTEMA PARA TRASPLANTES Y TERAPIAS ESPECIALIZADAS	NA	0.0	B14	6.3	A96	0.0	NA	0.0	6.3
SPEP - SISTEMA DE PROGRAMACION Y EJERCICIO PRESUPUESTAL	NA	0.0	B14	-4.7	A96	0.9	NA	0.0	-3.8
SMEM - SISTEMA DE MANTENIMIENTO DE EQUIPO MEDICO	NA	0.0	B14	15.5	A96	-17.5	NA	0.0	-2.0
PREVENISSSTE - SISTEMA DE INFORMACION DEL PROGRAMA PREVENISSSTE	NA	0.0	B14	6.8	NA	0.0	NA	0.0	6.8
ISSSTECAP - SISTEMA DE CAPACITACION	NA	0.0	B14	2.7	NA	0.0	NA	0.0	2.7
SERICA - SISTEMA ELECTRONICO DE RECAUDACION DE INGRESOS DE	NA	0.0	B14	2.1	A96	1.2	NA	0.0	3.3
SICOVI - SISTEMA DE COMISION DE VIGILANCIA	NA	0.0	B14	0.2	NA	0.0	NA	0.0	0.2
ISSSTEMED - EXPEDIENTE CLÍNICO ELECTRÓNICO	NA	0.0	B14	17.5	NA	0.0	NA	0.0	17.5
SIMEDIS - EVALUACION DE PACIENTES CON ENFERMEDADES DISCAPACI	NA	0.0	B14	4.6	NA	0.0	NA	0.0	4.6
TRAMITES DIGITALIZADOS 2014 / TALLERES	NA	0.0	B14	0.6	NA	0.0	NA	0.0	0.6
TRAMITES DIGITALIZADOS 2016 / VENTA Y ESCRITURACIÓN	NA	0.0	B14	5.3	NA	0.0	NA	0.0	5.3
SIRVEL - SISTEMA DE REGISTRO DE VELATORIOS	NA	0.0	B14	-0.3	NA	0.0	NA	0.0	-0.3
SIRSA - SISTEMA DE REGISTRO DE SOLICITUDES DE ASISTENCIA	NA	0.0	B14	-1.2	A96	-0.4	NA	0.0	-1.6
TRAMITES DIGITALIZADOS 2014 / CONVIVE	NA	0.0	B14	5.5	A96	4.0	NA	0.0	9.5
SISCAL - SISTEMA DE CALCULO DE PENSIONES	NA	0.0	B14	6.6	A96	8.4	NA	0.0	15.0
TRAMITES DIGITALIZADOS 2015 / SOLICITUD DE PENSIÓN POR 10MO	NA	0.0	B14	2.2	NA	0.0	NA	0.0	2.2

**Pagos en exceso por el rol "Ingeniero de Software" que corresponde al "Ingeniero de Pruebas" del Contrato LPNE-CS-DA-SRMS-034/2018
(Miles de pesos)**

Aplicativo	Marzo		Abril		Mayo		Noviembre		Total
	Factura	Importe	Factura	Importe	Factura	Importe	Factura	Importe	
SINAPP - SISTEMA INTEGRAL A PLANTEAMIENTOS Y PETICIONES CIU	NA	0.0	B14	2.1	NA	0.0	NA	0.0	2.1
TRAMITES DIGITALIZADOS 2016 / CITAS	NA	0.0	B14	0.6	NA	0.0	NA	0.0	0.6
TRAMITES DIGITALIZADOS 2014 / RECREATIVO	NA	0.0	B14	-0.4	NA	0.0	NA	0.0	-0.4
SAO - SISTEMA ADMINISTRADOR DE OTORGAMIENTO DE PENSIONES	NA	0.0	B14	2.2	NA	0.0	NA	0.0	2.2
TRAMITES DIGITALIZADOS 2014 / PAGO PRÓTESIS	NA	0.0	B14	-0.3	NA	0.0	NA	0.0	-0.3
TRAMITES DIGITALIZADOS 2016 / HIPOTECA	NA	0.0	B14	0.1	NA	0.0	NA	0.0	0.1
TRAMITES DIGITALIZADOS 2014 / PAGO SUBSIDIO	NA	0.0	B14	-1.6	A96	-0.1	NA	0.0	-1.7
SCMI - SISTEMA DE COSTOS MEDICOS INSTITUCIONAL	NA	0.0	NA	0.0	A96	-0.4	NA	0.0	-0.4
SICI - SISTEMA INTEGRAL DE CONTROL DE INGRESOS	NA	0.0	NA	0.0	A96	3.6	NA	0.0	3.6
COMIX - COMISIONES MIXTAS DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRAB	NA	0.0	NA	0.0	A96	0.6	NA	0.0	0.6
SIPE-SIC	B14	-0.6	B14	-4.0	A96	1.9	NA	0.0	-2.7
SIMEF	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	B8	-2.70	-2.7
Subtotal									127.9
IVA									20.5
Total									148.4

Fuente: Elaborado con base en la información proporcionada por el ISSSTE

Nota: Diferencias por redondeo.

NA: No Aplica

- Se identificaron diferencias a favor del Instituto entre el importe pagado de las facturas emitidas, las estimaciones de esfuerzo y el costo de los servicios, con el reporte mensual de servicios devengados, por lo que se determinaron pagos en exceso por 271.7 miles de pesos, que se integran como sigue:

Pagos en exceso por diferencias en los importes erogados del Contrato LPNE-CS-DA-SRMS-034/2018
(Miles de pesos)

Aplicativo	Marzo	Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Total	
	Factura/ Importe	Factura/ Importe	Factura/ Importe	Factura/ Importe	Factura/ Importe	Factura/ Importe	Factura/ Importe	Factura/ Importe	Factura/ Importe	Factura/ Importe	Factura/ Importe	Factura/ Importe	Factura/ Importe	Factura/ Importe	Factura/ Importe	Factura/ Importe			
SRTII	A84 B7 B8	9.9	NA	0	A96	1.6	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	11.5
SPEP	NA	0.0	NA	0	A96	6.9	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	6.9
SERICA NOMINAS	NA	0.0	NA	0	NA	0.0	A101	1.2	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	1.2
SICI	NA	0.0	NA	0	NA	0.0	A101	1.5	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	1.5
SCMI	NA	0.0	B14	8.7	A96	4.4	A101	4.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	17.1
SICABIS - SISTEMA INTEGRAL DE LA CADENA DE ABASTO DE INSUMOS	NA	0.0	B14	15.1	A96	9.9	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	25.0
SERICA	NA	0.0	NA	0	NA	0.0	A101	0.4	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	0.4
SIGAC - SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN DE LAS ACCIONES DE CAPA	NA	0.0	NA	0	A96	9.6	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	9.6
SIAM	NA	0.0	NA	0	A96	1.4	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	1.4
SMEM	NA	0.0	NA	0	A96	3.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	3.0
ISSSTEMOVIL	NA	0.0	NA	0	NA	0.0	A101	1.6	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	1.6
SAO	NA	0.0	NA	0	A96	4.6	A101	1.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	5.6
ISSSTEMED	NA	0.0	NA	0	A96	0.4	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	0.4
ASISSSTE INFARTO	NA	0.0	NA	0	A96	33.1	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	33.1
PREVENISSSTE	NA	0.0	NA	0	NA	0.0	NA	2.4	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	2.4
SICOR - SISTEMA CONTROL DE RECETAS	NA	0.0	NA	0	A96	2.7	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	2.7
SISCAL	NA	0.0	NA	0	A96	1.0	A101	2.7	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	3.7
TRAMITES DIGITALIZADOS 2015 / INGRESO A ESTANCIAS	NA	0.0	NA	0	NA	0.0	A101	0.4	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	0.4
TRAMITES DIGITALIZADOS 2016 / HIPOTECA	NA	0.0	NA	0	NA	0.0	A101	0.1	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	0.1
SIRSA - SISTEMA DE REGISTRO DE SOLICITUDES DE ASISTENCIA	NA	0.0	NA	0	A96	1.2	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	1.2
SIPE-SIR EYTS - SIPE-SIR RT	NA	0.0	NA	0	A96	3.3	A101	2.4	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	5.7
TRAMITES DIGITALIZADOS 2016 / PETICIONES	NA	0.0	NA	0	A96	0.6	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	0.6
RALM	NA	0.0	NA	0	NA	0.0	A101	1.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	1.0
TRAMITES DIGITALIZADOS	NA	0.0	NA	0	A96	0.9	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	0.9

Pagos en exceso por diferencias en los importes erogados del Contrato LPNE-CS-DA-SRMS-034/2018
(Miles de pesos)

Aplicativo	Marzo	Abril		Mayo		Junio		Julio		Agosto		Septiembre		Octubre		Noviembre		Total	
	Factura/ Importe	Factura/ Importe	Factura/ Importe	Factura/ Importe	Factura/ Importe	Factura/ Importe	Factura/ Importe	Factura/ Importe	Factura/ Importe	Factura/ Importe	Factura/ Importe	Factura/ Importe	Factura/ Importe	Factura/ Importe	Factura/ Importe	Factura/ Importe			
2016 / TESTAMENTO																			
TRAMITES DIGITALIZADOS 2014 / TALLERES	NA	0.0	NA	0	A96	1.1	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	1.1
TRAMITES DIGITALIZADOS 2014 / CONVIVE	NA	0.0	NA	0	NA	0.0	A101	3.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	3.0
SIPE-SIC	NA	0.0	NA	0	A96	1.9	A101	0	A115	2	A115	45.2	A116	12	A137	1	A137	1	62.6
SIMEF	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	NA	0.0	A96 A101 A111	30.5	30.5
Subtotal																			234.2
IVA																			37.5
Total																			271.7

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

Nota: Diferencias por redondeo.

NA: No Aplica.

- Se detectaron 94 solicitudes generadas y pagadas sin contar con el desglose del rol requerido y las horas devengadas de manera mensual, en las estimaciones de esfuerzo y costo, por lo que se carece de la trazabilidad para asegurar que los pagos corresponden con los montos estimados y a su vez conforme a los costos unitarios por los roles establecidos en el contrato y su Anexo Técnico.

Por lo anterior, existen deficiencias en la comprobación, supervisión y verificación de los documentos que sustentan el pago de los servicios, en consecuencia, se presumen pagos en exceso por 148.4 miles de pesos asociados al rol de "Ingeniero de Pruebas", debido a que los costos unitarios no corresponden a los establecidos en el contrato en función de las horas devengadas y pagadas en los servicios requeridos, así como por 271.7 miles de pesos, por las diferencias entre el importe pagado de las facturas emitidas, las estimaciones de esfuerzo y costo de los servicios, con el reporte mensual de servicios devengado. En contravención del artículo 1° de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; 66, fracciones I y III del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; 83, segundo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; artículos 29 y 29-A del Código Fiscal de la Federación; Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información, III.B Proceso de Administración de Proveedores (APRO), actividad del proceso APRO 3 "Apoyo para la verificación del cumplimiento de las obligaciones de los contratos", factor crítico 1; cláusulas segunda, tercera y décima quinta del contrato

LPNE-CS-DA-SRMS-034/2018 y numerales 4.2.2 Entregables y 4.2.5 Contraprestación de Servicio del Anexo Técnico, del Contrato LPNE-CS-DA-SRMS-034/2018.

Revisión técnica, funcional y administrativa de aplicativos

Con la revisión que se llevó a cabo a los sistemas con el fin de evaluar su funcionalidad, uso y apoyo a las funciones de las áreas usuarias, así como la atención y seguimiento de mejoras de 7 de 70 aplicativos (10.0%) se tuvieron observaciones en seis aplicativos, las cuales son las siguientes:

Agenda de Expediente Clínico Electrónico

- A la fecha de la auditoría (noviembre 2019) en el sistema, se identificaron únicamente cuatro registros (tres en noviembre 2018 y el último el 4 de marzo de 2019), siendo que el sistema fue liberado a producción desde octubre de 2018, por lo que el sistema no se encuentra en operación; en consecuencia, los desarrollos realizados no cumplieron con los objetivos para los que fueron contratados.
- Se identificaron 100 recursos asignados al desarrollo de este aplicativo con diferentes roles, de los cuales únicamente tres acreditan la experiencia y certificaciones requeridas en el Anexo Técnico del Contrato.

Sistema Integral de Prestaciones Económicas-Sistema Integral de Crédito (SIPE-SIC)

- De la solicitud WO2018000002153 para la Adecuación del Proyecto Más Salud, generada en mayo 2018 por 1,870.7 miles de pesos, se identificó que el desarrollo fue liberado en agosto 2018; sin embargo, a la fecha de la auditoría (noviembre 2019) no se tiene evidencia de que se encuentre en operación, debido a que no se tienen registros en las bases de datos y no se encuentra disponible en ambiente productivo, por lo que no fue posible probar su funcionamiento; por lo anterior, se estiman pagos injustificados por 1,870.7 miles de pesos que se integran de la manera siguiente:

**Pago asociado a la solicitud WO2018000002153 (Proyecto Más Salud) del Contrato LPNE-CS-DA-SRMS-034/2018
(Miles de pesos)**

Ticket	Mes de servicio	Factura	Importe	IVA	Total
WO2018000002153	Mayo	B14	1,612.7	258.0	1,870.7

Fuente: Elaborado con información proporcionada por el ISSSTE

Sistema de Control de Siniestros (SICOSI)

- Se identificó que no se utiliza la totalidad de las funcionalidades de los módulos, debido a que el usuario no las conoce y no cuenta con un Manual de Usuario que las describa.

- Las cinco solicitudes generadas y pagadas en el periodo de mayo a octubre de 2018, no cuentan con el desglose por roles y horas en las estimaciones de esfuerzo y costo de los servicios, ni en el reporte mensual de servicios devengados, por lo que se carece de evidencia que asegure que los pagos realizados por estas solicitudes, corresponden con los montos estimados y a su vez conforme a los costos unitarios establecidos en el Contrato.
- Los requerimientos WO201800000235 y WO201800000236, liberados en octubre 2018, no cubren las reglas y validaciones solicitadas, ya que no permiten realizar la carga masiva de los registros, ni concluir con el registro de un siniestro, debido a que el sistema no avanza y marca error. El campo "Deducible" es de tipo moneda, no obstante, se trata del porcentaje de deducible, además se tienen campos en donde los combos de opciones tienen información duplicada y algunas opciones se encuentran habilitadas en diversos módulos que no las requieren.
- No se tiene una gestión de cuentas de usuario, debido a que desde el mes de febrero de 2019 se carece de la cuenta del SUPERADMINISTRADOR, quien posee todos los privilegios del sistema, por lo que no se han generado nuevas cuentas de usuario para que el sistema pueda ser utilizado.
- En razón a la falta de operación de los módulos, debido a las fallas del sistema, el desconocimiento de su funcionamiento por parte de las áreas usuarias, así como por la falta de trazabilidad de los pagos con los servicios devengados, se presumen pagos injustificados por 9,184.2 miles de pesos, que se integran como sigue:

Pagos injustificados del sistema SICOSI del Contrato LPNE-CS-DA-SRMS-034/2018
(Miles de pesos)

Ticket	Total Horas	Facturas	Monto total
WO201800000235	9,748	A111 – Julio	
		A116 – Sept	
		A137 – Oct	
WO201800000236	9,376	A115 – Agosto	7,917.4
		A137 – Oct	
		A96 – Mayo	
WO201800000237	1,923	A101 – Junio	
		A111 – Julio	
WO201800005735	4,122	A137 – Oct	
WO201800005931	72	A137 – Oct	
subtotal	25,241		7,917.4
IVA			1,266.8
Total			9,184.2

Fuente: Elaborado con información proporcionada por el ISSSTE

Sistema de Información Médico Financiero (SIMEF)

- Se identificó la falta de atención y seguimiento por parte de la DTED a los requerimientos realizados por la Subdirección de Aseguramiento de la Salud (SAS). Asimismo, 70 solicitudes de mejora al sistema fueron cancelados por el usuario funcional por la falta de seguimiento, lo cual se hizo de conocimiento de la Dirección de Tecnología y Estrategia Digital (DTED), de la cual no se tuvo respuesta. Con fecha 19 de junio de 2019 se emitieron nuevamente las solicitudes, las cuales fueron canceladas por el Jefe de Servicios de la Coordinación de Sistemas de Información Financiera, sin que a la fecha se tenga atención a las mejoras solicitadas.

Quirófano

- La Dirección Médica del ISSSTE, realizó la solicitud del sistema mediante el ticket WO201800000225, el cual fue liberado en diciembre de 2018 en 11 hospitales a nivel nacional. De las pruebas realizadas por el grupo auditor, se identificó que sólo uno de los hospitales cuenta con registros de información actualizados a noviembre de 2019, el resto de los hospitales sólo cuenta con información de prueba en los meses de noviembre y diciembre 2018; en consecuencia, los trabajos realizados no han cumplido en su totalidad con los objetivos para los que fueron contratados.
- Adicionalmente se observó que no se cuenta con un área encargada de la administración de las cuentas de usuario ni se generan responsivas de uso de las mismas, por lo que se desconoce la cantidad de usuarios y perfiles que tienen asignados, así como el procedimiento y criterios para la asignación de las cuentas.

Sistema para Trasplantes y Terapias Especializadas de Enfermedades Crónicas (SITTEEC)

- Mediante el ticket WO2018000001759, la Jefatura de Servicios de la Subdirección de Regulación y Atención Hospitalaria del ISSSTE solicitó el 26 de abril de 2018 el nuevo desarrollo del sistema, el cual se liberó el 28 de febrero de 2019. El grupo auditor identificó que por los entregables de las fases de Pre-Análisis y Análisis generados durante el 2018, se efectuó un pago por 1,521.9 miles de pesos por 3,127 horas, no obstante, de acuerdo con las actas de entrega de servicios y facturas, se pagaron 582 horas adicionales por el ticket WO2018000005281, del cual se carece de evidencia documental, así como de los entregables correspondientes que acrediten la ejecución de los servicios, por lo tanto, se presumen pagos injustificados por 1,521.9 miles de pesos que incluyen las 582 horas adicionales que no tienen respaldo de los trabajos devengados.

Por lo anterior, se presumen pagos injustificados por 1,870.7 miles de pesos, correspondientes al Módulo Más Salud del proyecto SIPE-SIC, el cual no se encuentra en operación debido a que no se tienen registros en las bases de datos ni está disponible en ambiente productivo, por lo que no fue posible probar su funcionamiento. En relación con el proyecto SICOSI, se presumen pagos injustificados por 9,184.2 miles de pesos, en razón a la

falta de operación de los módulos, debido a las fallas del sistema, el desconocimiento de su funcionamiento por parte de las áreas usuarias, así como por la falta de trazabilidad de los pagos con los servicios devengados. Sobre el proyecto SITTEEC, se presumen pagos injustificados por 1,521.9 miles de pesos, por la falta de los entregables que acrediten la ejecución de los servicios de 582 horas adicionales pagadas sin el respaldo de los trabajos devengados. Adicionalmente, los aplicativos correspondientes a la Agenda de Expediente Clínico Electrónico y Quirófano no se están utilizando en su totalidad, en consecuencia, los servicios fueron pagados sin cumplir con los objetivos para los que fueron contratados; en contravención de los artículos 1° de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; 66, fracciones I y III del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; 83, segundo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; artículos 29 y 29-A del Código Fiscal de la Federación y cláusulas segunda, tercera y décima quinta del contrato LPNE-CS-DA-SRMS-034/2018 y la Guía de Adaptación “Lineamientos para los Servicios de Fabrica de Software”.

Mesa de Servicio de Fábrica de Software (MSFSW)

- No se tiene evidencia que acredite la fecha real de implementación de la MSFSW y su integración con la Mesa Central de Servicios (MCS).
- La MSFSW no proporciona un adecuado seguimiento para documentar los tickets registrados en la herramienta de Gestión Remedy. De la revisión de 12,662 tickets registrados de marzo a noviembre 2018, se identificó lo siguiente:
 - 1,824 tickets (14.4%) con estado “Cancelado” sin justificación alguna.
 - 6,129 tickets (48.4%) con estado “Resuelto” o “Cerrado” sin fecha de cierre, por lo que no es posible validar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el contrato
 - 101 tickets (0.8%) con estado “Pendiente”, “Esperando Autorización” y “En curso”, que tienen registro de “Fecha de Terminación Real”, lo cual es contradictorio conforme al estado que presentan.

Garantías

- No se tiene un procedimiento ni controles para detectar problemas ni deficiencias en los servicios y tareas efectuadas por el proveedor, con la finalidad de aplicar la garantía de calidad de los servicios y entregables generados durante la vigencia del servicio, así como tres meses posteriores al término del mismo sin costo adicional para el instituto.

Desarrollo de Soluciones Tecnológicas

De la revisión de la metodología aplicada para los proyectos de desarrollo de sistemas del ISSSTE en el 2018, se observó lo siguiente:

- No se realiza un análisis de vulnerabilidades previo a la liberación a producción de los sistemas, ya que únicamente se ejecutan bajo demanda, es decir, si el área usuaria lo requiere.
- Los aplicativos críticos desarrollados no cuentan con registros de auditoría y bitácoras de seguridad, que permitan identificar brechas de seguridad, problemas de rendimiento y transacciones realizadas por los usuarios.
- Los sistemas desarrollados no cuentan con validación para generar contraseñas seguras ni para configurar la periodicidad del cambio de éstas, lo que no permite un acceso seguro a los aplicativos.
- No se lleva a cabo una validación de la calidad del código de los aplicativos desarrollados, previo a su liberación a producción, ya que no hay criterios establecidos para tal fin, únicamente se realiza a solicitud del Líder Técnico en caso de fallas en las pruebas.
- No se tiene evidencia de que el instituto cuenta con un repositorio de líneas base o estándares de configuración para todos los componentes de la infraestructura de TIC, así como de su actualización.
- Se carece de criterios para la segregación de funciones de los ambientes de desarrollo, pre-producción y producción.

Los principales riesgos por la carencia o inconsistencia de los controles para el desarrollo de soluciones tecnológicas son los siguientes:

Principales riesgos por la carencia o inconsistencia de los controles para el Desarrollo de Soluciones Tecnológicas

Factor crítico	Riesgo
Análisis de Vulnerabilidades	La falta de ejecución de un análisis de vulnerabilidades a las solicitudes de desarrollo de sistemas antes de su puesta a producción, puede representar un riesgo en la disponibilidad de las funcionalidades de la aplicación, debido a que pueden no estarse protegiendo los recursos que forman parte del sistema a nivel datos, hardware, software, software de capa intermedia y telecomunicaciones.
Análisis de Riesgos	El equipo de análisis de riesgos de desarrollo de software no detecta, clasifica ni prioriza los riesgos para evaluar su impacto sobre los módulos de los sistemas, de manera que se obtengan planes de remediación y mitigación para definir los controles a implantar de acuerdo con las capacidades y recursos de las áreas, para mantener aceptable el nivel de riesgo y evitar la materialización de las amenazas.
Administración de Proyectos	Debido a la deficiente administración de proyectos, en donde no se supervisan las erogaciones de las horas de los desarrollos, así como no se concluye el ciclo completo del desarrollo de sistemas, genera riesgos de incumplimiento en la eficiencia, eficacia y economía que puede generar afectaciones al patrimonio de la entidad.
Seguridad de la información desde el Diseño de los sistemas	Debido a la falta de controles de seguridad desde el diseño de los sistemas para la protección del código de los aplicativos, se tiene un probable riesgo para el Sistema, sus componentes, productos y demás elementos relacionados, ya que no existen procedimientos que impidan que la información

Principales riesgos por la carencia o inconsistencia de los controles para el Desarrollo de Soluciones Tecnológicas

Factor crítico	Riesgo
	procesada se copie, envíe, transmita o difunda por cualquier medio, con fines distintos al soporte de sus procesos.
Monitoreo de las bitácoras y registros de auditoría en las bases de datos	No se realiza una revisión periódica de las pistas de auditoría y las bitácoras de los aplicativos sustantivos y de toda la plataforma tecnológica (bases de datos, sistemas operativos, software de intercambio entre aplicativos), ni que se impidan borrar o alterar éstas, a fin de detectar oportunamente movimientos irregulares o cambios no autorizados, en consecuencia, existe la probabilidad de que usuarios maliciosos puedan ejecutar transacciones no autorizadas que comprometan la integridad de los activos y no se deje trazabilidad.

Fuente: Elaborado por la ASF con información proporcionada por el ISSSTE.

Por lo anterior, se detectaron deficiencias en la metodología para el desarrollo de sistemas relacionados con el análisis de vulnerabilidades de los aplicativos, análisis de riesgos, administración de proyectos, seguridad de la información desde el diseño de los sistemas, así como en el monitoreo de las bitácoras y registros de auditoría.

2018-1-19GYN-20-0255-01-001 Recomendación

Para que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado establezca como entregables las bitácoras de actividades y listas de asistencia del personal asignado para el desarrollo, implementación, soporte a la operación y mantenimiento de las soluciones tecnológicas, con la finalidad de constatar el cumplimiento de los tiempos y roles establecidos en las estimaciones del costo de los servicios; asimismo, implemente una metodología para la estimación del costo de los servicios, para mejorar la confiabilidad en la determinación del costo y contar con la trazabilidad de los servicios devengados; adicionalmente, fortalezca los mecanismos de control y verificación del cumplimiento de los perfiles del personal y especializaciones técnicas requeridas para la entrega de los servicios, a fin de asegurarse que el personal del proveedor cumpla con las competencias y experiencia requeridas por el Instituto.

2018-1-19GYN-20-0255-01-002 Recomendación

Para que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado fortalezca los mecanismos de administración, supervisión, monitoreo y seguimiento de las mesas de servicio, y a su vez que los proveedores registren, documenten y controlen todas las actividades efectuadas para los incidentes que se presenten durante la vigencia de los contratos, con la finalidad de asegurar la atención y mejorar la calidad de los servicios.

2018-1-19GYN-20-0255-01-003 Recomendación

Para que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado fortalezca la metodología de desarrollo de sistemas en temas como el análisis de vulnerabilidades de los aplicativos, análisis de riesgos y administración de proyectos, con la

finalidad de asegurar que los paquetes de liberación de las soluciones tecnológicas sean construidos, probados, instalados y desplegados eficientemente en el ambiente productivo, para asegurar que todos aplicativos desarrollados sean utilizados en su totalidad para aprovechar los recursos ejercidos y cumplir con los objetivos en beneficio del Instituto; asimismo, defina los criterios para la segregación de los ambientes de desarrollo, pre-producción y producción, a fin de que se tenga control de los usuarios que hacen uso de los mismos y de la infraestructura tecnológica en los que operan, para fortalecer la privacidad de la información contenida en los sistemas.

2018-9-19GYN-20-0255-08-001 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria

La Auditoría Superior de la Federación emite la Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria para que el Órgano Interno de Control en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado o su equivalente realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente por las irregularidades de los servidores públicos que, en su gestión, del contrato LPNE-CS-DA-SRMS-034/2018, para la prestación del "Servicio de Desarrollo, Mantenimiento y Mejora de los Sistemas de Información del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado", requirieron el desarrollo de los aplicativos Agenda de Expediente Clínico Electrónico y Quirófano; no obstante, dichos sistemas no se encuentran en operación de acuerdo a los establecido en el Contrato, Anexo Técnico y documentos subsidiarios; en consecuencia, los servicios fueron pagados sin cumplir con los objetivos para los que fueron contratados, en incumplimiento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, Art. 1°; de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, artículo 7; del Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 8 de mayo de 2014 y reformado el 4 de febrero del 2016: III.B Proceso de Administración de Proveedores (APRO), actividad del proceso APRO 3 Apoyo para la verificación del cumplimiento de las obligaciones de los contratos, factor crítico 1; del contrato LPNE-CS-DA-SRMS-034/2018: cláusulas primera, segunda, tercera y décima quinta y del Anexo Técnico del Contrato LPNE-CS-DA-SRMS-034/2018: numerales 4.2.2 Entregables y 4.2.5. Contraprestación de Servicio.

2018-1-19GYN-20-0255-06-001 Pliego de Observaciones

Se presume un probable daño o perjuicio, o ambos, a la Hacienda Pública Federal o al patrimonio del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado por un monto de 422,826.33 pesos (cuatrocientos veintidós mil ochocientos veintiséis pesos 33/100 M.N.), por pagos en exceso por 151,028.31 pesos (ciento cincuenta y un mil veintiocho pesos 31/100 M.N.), asociados al rol de "Ingeniero de Pruebas", debido a que los costos unitarios no corresponden a los establecidos en el contrato en función de las horas devengadas y pagadas en los servicios requeridos; así como por pagos en exceso por 271,798.02 pesos (doscientos setenta y un mil setecientos noventa y ocho pesos 02/100 M.N.), por las diferencias entre el importe pagado de las facturas emitidas, las estimaciones

de esfuerzo y costo de los servicios, con el reporte mensual de servicios devengados, realizados al amparo del contrato LPNE-CS-DA-SRMS-034/2018, para la prestación del "Servicio de Desarrollo, Mantenimiento y Mejora de los Sistemas de Información del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado" en incumplimiento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, Arts. 1º; 51 Par. 3; del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, Art. 66, fracciones I y III; de la Ley General de Responsabilidades Administrativas: Art. 7, fracciones I y VI; del Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 8 de mayo de 2014 y reformado el 4 de febrero del 2016: III.B. Proceso de Administración de Proveedores (APRO), actividades del proceso 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 contrato LPNE-CS-DA-SRMS-034/2018: cláusulas segunda, tercera y décima quinta, y del Anexo Técnico del Contrato LPNE-CS-DA-SRMS-034/2018: numerales 4.2.2 Entregables y 4.2.5. Contraprestación de Servicio.

Causa Raíz Probable de la Irregularidad

Falta de monitoreo, supervisión y control en las solicitudes y entrega de los servicios, así como de los lineamientos y disposiciones para el desarrollo de sistemas de información.

2018-1-19GYN-20-0255-06-002 Pliego de Observaciones

Se presume un probable daño o perjuicio, o ambos, a la Hacienda Pública Federal o al patrimonio del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado por un monto de 3,392,602.27 pesos (tres millones trescientos noventa y dos mil seiscientos dos pesos 27/100 M.N.), por pagos injustificados por 1,521,924.64 pesos (un millón quinientos veintiún mil novecientos veinticuatro pesos 64/100 M.N.), correspondientes a la solicitud WO2018000005281 asociada al Sistema para Trasplantes y Terapias Especializadas de Enfermedades Crónicas (SITTEEC) debido a la falta de los entregables que acrediten la ejecución de los servicios de 582 horas adicionales pagadas sin la evidencia de los trabajos efectuados; así como por los pagos injustificados por 1,870,677.63 pesos (un millón ochocientos setenta mil seiscientos setenta y siete pesos 63/100 M.N.), asociados a la solicitud WO2018000002153 generada en mayo 2018 para la Adecuación del Proyecto Más Salud del Sistema Integral de Prestaciones Económicas-Sistema Integral de Crédito (SIPE-SIC), el cual no se encuentra en operación debido a que no se tienen registros en las bases de datos ni está disponible en ambiente productivo, por lo que no fue posible probar su funcionamiento, por lo que no se tiene evidencia de la ejecución de los servicios al amparo del contrato LPNE-CS-DA-SRMS-034/2018, para la prestación del "Servicio de Desarrollo, Mantenimiento y Mejora de los Sistemas de Información del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado" en incumplimiento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, Art. 1º; del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, Art. 83, Par. 2; del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, Art. 66, fracciones I y III; de la Ley

General de Responsabilidades Administrativas: Art. 7; del Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 8 de mayo de 2014 y reformado el 4 de febrero del 2016: III.B Proceso de Administración de Proveedores (APRO), actividad del proceso APRO 3 Apoyo para la verificación del cumplimiento de las obligaciones de los contratos, factor crítico 1; del contrato LPNE-CS-DA-SRMS-034/2018: cláusulas primera, segunda, tercera y décima quinta, y del Anexo Técnico del Contrato LPNE-CS-DA-SRMS-034/2018: numerales 4.2.2 Entregables y 4.2.5. Contraprestación de Servicio.

Causa Raíz Probable de la Irregularidad

Falta de monitoreo, supervisión y control en las solicitudes y entrega de los servicios, así como de los lineamientos y disposiciones para el desarrollo de sistemas de información.

2018-1-19GYN-20-0255-06-003 Pliego de Observaciones

Se presume un probable daño o perjuicio, o ambos, a la Hacienda Pública Federal o al patrimonio del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado por un monto de 9,184,180.95 pesos (nueve millones ciento ochenta y cuatro mil ciento ochenta pesos 95/100 M.N.), por pagos injustificados asociados al Sistema de Control de Siniestros (SICOSI), en razón a que los módulos de las solicitudes WO201800000235 y WO201800000236, liberados en octubre 2018, no se encuentran en operación debido a fallas del sistema, al desconocimiento de su funcionamiento por parte de las áreas usuarias, así como por la falta de trazabilidad de los pagos con los servicios devengados; lo anterior al amparo del contrato LPNE-CS-DA-SRMS-034/2018, para la prestación del "Servicio de Desarrollo, Mantenimiento y Mejora de los Sistemas de Información del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado" en incumplimiento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, Art. 1º; del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, Art. 83, Par. 2; del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, Art. 66, fracciones I y III; de la Ley General de Responsabilidades Administrativas: Art. 7; del Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 8 de mayo de 2014 y reformado el 4 de febrero del 2016: III.B Proceso de Administración de Proveedores (APRO), actividad del proceso APRO 3 "Apoyo para la verificación del cumplimiento de las obligaciones de los contratos", factor crítico 1; del contrato LPNE-CS-DA-SRMS-034/2018: cláusulas primera, segunda, tercera y décima quinta, y del Anexo Técnico del Contrato LPNE-CS-DA-SRMS-034/2018: numerales 4.2.2 Entregables y 4.2.5. Contraprestación de Servicio.

Causa Raíz Probable de la Irregularidad

Falta de monitoreo, supervisión y control en las solicitudes y entrega de los servicios, así como de los lineamientos y disposiciones para el desarrollo de sistemas de información.

3. Contrato LPNE-CS-DA-SRMS-035/2018 “Servicio para la Administración y Medición de Proyectos, Transferencia de Conocimientos y Calidad de Procesos, Productos y Código”

Se analizó la información del contrato LPNE-CS-DA-SRMS-035/2018, celebrado con IT ERA, S.A. de C.V.(IT ERA), mediante Licitación Pública Nacional Electrónica de conformidad con los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 25, 26 fracción I, 26, Bis fracción II, 27, 28 fracción I, 30 y 32 segundo párrafo y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público(LAASSP); 28, 29, 30 y 39 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (RLAASSP), 50 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria (LFPRH) y 148 del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria(RLFPRH), con vigencia del 18 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2019, por un monto mínimo de 55,176.6 miles de pesos y máximo de 111,384.9 miles de pesos, con el objeto de prestar el “Servicio para la Administración y Medición de Proyectos, Transferencia de Conocimientos y Calidad de Procesos, Productos y Código”; durante el ejercicio 2018 se efectuaron pagos por 46,601.0 miles de pesos, correspondientes a los servicios de enero a octubre de 2018, y se determinó lo siguiente:

Alcance del Servicio

- Administración y medición de proyectos, transferencia de conocimientos, calidad de procesos, productos y código para los diferentes proyectos tecnológicos sustantivos.
- Eficientar la administración de la inversión en proyectos que contribuyen a la operación del ISSSTE mediante la asignación de las actividades de administración, seguimiento, revisión, mejora a procesos, información y alineación.

Proceso de Contratación

- La Evaluación Técnica (dictamen) suscrita por el área técnica carece de la fecha de elaboración y no se tiene evidencia de su notificación al área convocante, para la emisión del Fallo correspondiente.
- Se carece de una Metodología de Estimación de Costo en función a los servicios requeridos por el Instituto que permita acreditar la aceptabilidad del precio establecido por el proveedor mediante las Propuestas de Servicio.
- No se cuenta con bitácoras de actividades, listas de asistencia o de seguimiento del personal del proveedor que participó en cada una de las solicitudes de servicio, por lo que no es posible acreditar que las horas efectivamente laboradas correspondieron con las requeridas y pagadas por el Instituto.

Administración del Contrato

- En el contrato se estableció como responsable de administrar y vigilar el cumplimiento al Jefe de Servicios de la Subdirección de Operaciones de la entonces Dirección de Tecnología y Estrategia Digital, sin embargo, esta figura no se encuentra en la estructura del Manual de Organización General del ISSSTE.

Administración y Medición de Proyectos

- No se identificaron propuestas de mejora por parte del proveedor, para implementar un mecanismo de seguimiento y un reporte integral para el control del cumplimiento de los niveles de servicio involucrados en cada proyecto.

Herramienta Institucional de Gestión de Proyectos y Pruebas en sitio

- La herramienta carece de alertas generales parametrizables a las necesidades específicas de cada proyecto, así como para las actividades en curso para prever los esfuerzos requeridos.
- Se carece de controles de cambios en los que se muestren los avances en los proyectos e impactos en el plan de trabajo y en los tiempos de ejecución de los proyectos.
- Durante la revisión de las pruebas no fue posible acreditar en la herramienta la existencia de los reportes de usuarios activos, documentos cargados y el listado de proyectos.

Entregable del Informe de Mejoras a la Herramienta Institucional de Gestión de Proyectos

- No fue posible comprobar que los documentos de la biblioteca fueran mejorados y actualizados por el proveedor, debido a que el Instituto no cuenta con versiones previas y en la herramienta no se tiene un control de cambios.

Revisión de Solicitudes de Servicio

Durante el 2018, el Instituto requirió 65 Solicitudes de Servicio, de las cuales se revisaron 5 (7.7%) relacionadas con la Transferencia de Conocimiento Especializada, Administración y Medición de Proyectos, Aseguramiento de la calidad de productos, Aseguramiento de la calidad de código y Aseguramiento de Calidad de Procesos.

Se identificó en tres solicitudes, que el proveedor reportó al ISSSTE los hallazgos de la revisión de los productos, así como los retrasos presentados en la ejecución de las fases de los proyectos; no obstante, el proveedor no dio el seguimiento correspondiente a fin de garantizar la atención y cumplimiento de las observaciones detectadas.

Por lo anterior, se identificaron deficiencias en los controles para acreditar que las horas efectivamente laboradas correspondan con las requeridas y pagadas por el Instituto, así como en el cumplimiento de los compromisos contractuales, debido a la carencia de configuraciones en la herramienta para la generación de alertas, aunado a la falta de seguimiento de los hallazgos identificados por el proveedor en los productos revisados.

2018-1-19GYN-20-0255-01-004 Recomendación

Para que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado fortalezca los controles para el seguimiento de los incidentes y retrasos identificados durante el desarrollo de los proyectos para comunicarlos a las áreas competentes y trabajar en conjunto con los responsables de monitorear el avance y el desempeño del proveedor, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de cada fase del proyecto; asimismo, implemente controles de cambios en la Herramienta Institucional de Gestión de Proyectos, que permitan validar las modificaciones que se lleven a cabo a fin de asegurar la entrega, funcionamiento y operación de los servicios contratados.

Montos por Aclarar

Se determinaron 12,999,609.55 pesos pendientes por aclarar.

Buen Gobierno

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

Resumen de Observaciones y Acciones

Se determinaron 3 resultados, de los cuales, en uno no se detectó irregularidad y los 2 restantes generaron:

4 Recomendaciones, 1 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria y 3 Pliegos de Observaciones.

Dictamen

El presente dictamen se emite el 24 de enero de 2020, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría, la cual se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada y de cuya veracidad es responsable. Con base en los resultados obtenidos en la auditoría practicada, cuyo objetivo fue fiscalizar la gestión financiera de las contrataciones relacionadas con las TIC, su adecuada gobernanza, administración de riesgos, seguridad de la información, continuidad de las operaciones, calidad de datos, desarrollo de aplicaciones y aprovechamiento de los recursos asignados en procesos y funciones, así como comprobar que se realizaron conforme a las disposiciones jurídicas y normativas aplicables”, y específicamente respecto de la muestra revisada que se establece en el apartado relativo al alcance, se concluye que, en términos generales, el

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado cumplió con las disposiciones legales y normativas que son aplicables en la materia, excepto por los aspectos observados siguientes:

- Se carece de bitácoras de actividades del personal asignado al desarrollo de los aplicativos, por lo que no se tiene evidencia documental que acredite que los roles y horas estimadas y cobradas sean acorde a los trabajos ejecutados y horas efectivamente laboradas.
- Se identificaron pagos en exceso por 422.8 miles de pesos por las diferencias entre las estimaciones de esfuerzo y costos de los servicios, así como de las actas de entrega/recepción de los servicios contra lo facturado y pagado, aunado a que los costos unitarios no corresponden a los establecidos en el contrato en función de las horas devengadas y pagadas en los servicios requeridos.
- Se detectaron pagos injustificados por 12,576.8 miles de pesos en el desarrollo de soluciones tecnológicas, debido a la carencia de los entregables que acrediten la ejecución de los servicios, así como por la falta de operación de los sistemas en razón de no estar disponibles en ambiente productivo, por la falta de pruebas de su funcionamiento, por fallas de los sistemas, por el desconocimiento de su funcionamiento por parte de las áreas usuarias, así como por la falta de trazabilidad de los pagos con los servicios devengados.
- Se tienen deficiencias en el seguimiento de los incidentes y retrasos identificados durante el desarrollo de los proyectos, así como en el monitoreo del avance y desempeño de los proveedores.

Los procedimientos de auditoría aplicados, la evidencia objetiva analizada, así como los resultados obtenidos fundamentan las conclusiones anteriores.

Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:

Director de Área

Director General

Genaro Héctor Serrano Martínez

Alejandro Carlos Villanueva Zamacona

Comentarios de la Entidad Fiscalizada

Es importante señalar que la documentación proporcionada por la entidad fiscalizada para aclarar o justificar los resultados y las observaciones presentadas en las reuniones fue

analizada con el fin de determinar la procedencia de eliminar, rectificar o ratificar los resultados y las observaciones preliminares determinados por la Auditoría Superior de la Federación y que se presentó a este órgano técnico de fiscalización para efectos de la elaboración definitiva del Informe General Ejecutivo del Resultado de la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública.

Apéndices

Procedimientos de Auditoría Aplicados

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

post-Implementación; verificar que el plan de mitigación de riesgos fue atendido, así como el manejo del riesgo residual y la justificación de los riesgos aceptados por la entidad.

Áreas Revisadas

La entonces Dirección de Tecnología y Estrategia Digital, la Subdirección de Recursos Materiales y Servicios, así como la Subdirección de Programación y Presupuesto del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE).

Disposiciones Jurídicas y Normativas Incumplidas

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

1. Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria: Art. 1°; 51 Par. 3
2. Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público: Art. 83, Par. 2;
3. Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria: Art. 66, fracciones I y III;
4. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: Ley General de Responsabilidades Administrativas, Art. 7, fracciones I y VI; 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 Seguridad de la Información, así como el Manual de Aplicación General en dichas materias: Arts. 10 fracciones III y IX, 24, 26; Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 8 de mayo de 2014 y reformado el 4 de febrero del 2016: II.B Proceso de Administración de la Configuración; II.C. Proceso de Administración de la Seguridad de la Información (ASI), ASI 5, regla de proceso 14 y proceso ASI 6, factor crítico 1, incisos h) y o); III.B Proceso de Administración de Proveedores (APRO), objetivo general, objetivos específicos 1, 2, actividades del proceso Actividades APRO 1 Generar lista de verificación de obligaciones, factores críticos 1 y 2; APRO 2 Monitorear el avance y desempeño del proveedor, factores críticos 1, 2 y 3 y APRO 3 Apoyo para la verificación del cumplimiento de las obligaciones de los contratos, factores críticos 1, 2 y 3; III.C Proceso de Administración de la Operación (AOP), actividad del proceso AOP 2 "Programar y ejecutar las tareas de la operación de los sistemas, aplicaciones y servicios de TIC", factor crítico 3, inciso c y Apéndice IV.B Matriz de Metodologías, Normas y Mejores Prácticas aplicables a la Gestión de las TIC: Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de la Información (ITIL), Proceso de gestión de incidentes (Soporte, Registro y categorización, Resolución, Manejo e informes de la gestión de incidentes). Contrato LPNE-CS-DA-SRMS-034/2018:

cláusulas primera, segunda, tercera, quinta, novena y décima quinta; Anexo Técnico del Contrato LPNE-CS-DA-SRMS-034/2018: numerales 4.2.2 Entregables, 4.2.5. Contraprestación de Servicio y 5.2 Especificaciones para la conformación de las Células de Trabajo; Anexo Técnico del Contrato LPNE-CS-DA-SRMS-035/2018: numerales numeral 4. Descripción de los servicios y 4.1.2 Descripción del trabajo, apartado "Seguimiento y Control de Proyecto"; Políticas para el cumplimiento de los servicios de la Administración y Medición de Proyectos, Transferencia de Conocimientos y Calidad de Procesos, Productos y Código: numerales 2.4.6 Políticas para la administración de la herramienta de gestión de proyectos institucional, numeral 3.4.4 Política para la ejecución de los servicios de calidad de Procesos, productos y código, 3.4.5 Política para el cierre de los servicios de calidad de procesos, productos y código.

Fundamento Jurídico de la ASF para Promover Acciones

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

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

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