

Instituto Mexicano del Seguro Social

Auditoría de TIC

Auditoría De Cumplimiento a Tecnologías de Información y Comunicaciones: 2018-1-19GYR-20-0270-2019

270-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	2,893,937.9
Muestra Auditada	713,544.6
Representatividad de la Muestra	24.7%

El universo seleccionado por 2,893,937.9 miles de pesos corresponde al total ejercido en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) en el ejercicio fiscal de 2018; la muestra auditada se integra de dos contratos y un convenio modificatorio relacionados con la prestación del servicio administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SAID); así como para 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), con pagos ejercidos por 713,544.6 miles de pesos, que representan el 24.7% del universo seleccionado.

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 y que 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, mejora e innovación del IMSS.

Entre 2014 y 2018, el IMSS invirtió 12,390,072.8 miles de pesos en Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC); dicho monto contempla el gasto 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 con base en la información proporcionada por el IMSS.

Resultados**1. Análisis Presupuestal**

En relación con el 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 IMSS sería de 679,284,281.9 miles de pesos. Dicho monto se modificó y se autorizó por 682,255,230.8 miles de pesos.

Durante el ejercicio 2018, el IMSS ejerció 687,092,310.4 miles de pesos lo que superó en 4,837,079.6 miles de pesos el presupuesto autorizado, como se muestra a continuación:

Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos 2018

(Miles de Pesos)

Capítulo	Descripción	A		B		C= A-B	
		Presupuesto Autorizado	Presupuesto Ejercido	Presupuesto Ejercido	Presupuesto Pagado	Economías	
1000	Servicios Personales	186,400,994.1	186,928,516.9	186,400,994.1	-	527,522.8	
2000	Materiales y Suministros	59,664,099.3	59,305,644.2	59,664,099.3		358,455.1	
3000	Servicios Generales	29,769,225.0	38,230,053.5	30,447,194.4	-	8,460,828.5	
4000	Transferencias, Asignaciones, Subsidios y Otras Ayudas	397,291,968.7	394,489,365.2	396,715,947.1		2,802,603.5	
5000	Bienes muebles, inmuebles e intangibles	5,692,545.1	4,755,484.7	5,554,509.3		937,060.4	
6000	Inversión pública	3,436,398.6	3,383,245.9	3,357,682.7		53,152.7	
TOTAL		682,255,230.8	687,092,310.4	682,140,426.9	-	4,837,079.6	

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

Nota: Diferencias por redondeo.

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).

Los recursos ejercidos en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), por 2,893,937.9 miles de pesos, se integran de la manera siguiente:

Gastos TIC 2018

(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 un gasto 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 percibido por persona fue de 1,620.4 miles de pesos.

Del total ejercido en 2018 por 2,893,937.9 miles de pesos, que corresponden al total de recursos asignados en materia de TIC, se seleccionó una muestra de dos contratos y un convenio modificatorio con un monto pagado por 713,544.6 miles de pesos, que representan el 24.7% del universo y se integran de la manera siguiente:

Muestra de Contratos de Prestación de Servicios ejercidos en 2018

(Miles de pesos)

Contrato/ Convenio	Proveedor	Objeto del Contrato	Vigencia		Monto Mínimo	Monto Máximo	Pagado 2018
			De	Al			
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
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
Total					654,005.7	1,450,906.5	713,544.6

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

Se verificó que los pagos fueron reconocidos en las partidas presupuestarias correspondientes y se observó que el presupuesto y pago de los contratos revisados fue registrado en la partida 31901 “Servicios Integrales de Telecomunicación”, la cual no se encuentra relacionada con los servicios prestados por los proveedores conforme lo establecido en el Clasificador por Objeto del Gasto; por lo tanto, se presume que el IMSS realizó un incorrecto registro y clasificación de los recursos en el Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto y en la Cuenta Pública.

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

2018-1-19GYR-20-0270-01-001 **Recomendación**

Para que el Instituto Mexicano del Seguro Social verifique y alinee las cuentas contables a las partidas presupuestales que correspondan a los servicios de los contratos por adjudicar en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, conforme a la definición establecida en el Clasificador por Objeto del Gasto; asimismo, valide que los pagos realizados en contrataciones en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones se integren en las partidas presupuestales que correspondan.

2. 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)”.

Con la revisión 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 de la 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 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)”, con vigencia del 01 de enero de 2018 al 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, se determinó lo siguiente:

- El 28 de junio de 2019 se celebró el convenio modificatorio mediante el que se amplió la vigencia del contrato al 15 de octubre de 2019.
- Con recursos correspondientes al ejercicio 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 para el ciudadano. La evolución tecnológica que plantea IMSS Digital se enfoca en cuatro ámbitos operativos: 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, contempló la contratación de un Centro de Continuidad Operativa y Desarrollo de Software (CCODS) y un Centro de Calidad y Administración de Proyectos (CCAP) para proporcionar servicios orientados al fortalecimiento de la estrategia, los cuales proporcionarían los servicios siguientes:

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

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

- Servicios de continuidad operativa:
 - Soporte de Aplicaciones
 - Diseño y Desarrollo de Software de Mantenimiento Menor

- Documentación Aplicativa
- Pruebas y Liberación
- Servicios para mantenimientos mayores y/o nuevos desarrollos:
 - Definición de Requisitos
 - Diseño y Desarrollo de Software
 - Pruebas y Liberación

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

- 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

Justificación

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

- Partida 1.- “Centro de Continuidad Operativa y Desarrollo de Software (CCODS)”, con el objetivo de 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 estas partidas, el IMSS se adhirió a las condiciones pactadas en los contratos celebrados por el proveedor con el Servicio de Administración Tributaria (SAT), con el fin de obtener las mismas condiciones en cuanto a precio, características y calidad del servicio.

Estudio de Mercado

- No se observaron los motivos por los cuales el servicio se agrupó en una partida única, en contravención de lo establecido en el artículo 29, fracción I del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.
- Se carece del análisis o estudio a través del cual se compruebe que se evaluó al personal del Instituto respecto a si 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 de lo establecido en el artículo 29, fracción V del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

Pagos

Se realizaron pagos durante el año 2018 por un monto de 605,562.5 miles de pesos, de los cuales se identificó que existen notas de crédito que no fueron aplicadas por el Instituto.

Por 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, en contravención de lo estipulado en el apartado “Declaraciones” numeral 1.4; Cláusulas Tercera "Forma de pago" y Décima Tercera "Deducciones" del contrato P7M0922.

Cumplimiento Técnico y Funcional de los Servicios y Entregables Establecidos

- Se carece de la definición de perfiles, experiencia y certificaciones requeridos por el personal del proveedor para ejecutar los trabajos establecidos en el contrato.
- No se proporcionó el Plan de Administración de la Configuración requerido, el cual debía cumplir con las políticas y reglas del Instituto.

- Se carece del análisis o estudio por medio del cual el Instituto determinó que los factores tecnológicos eran adecuados para realizar la clasificación de los aplicativos y se acoplaban a sus necesidades, a fin de garantizar que las horas/hombre estimadas y devengadas fueran las requeridas para la prestación del servicio y se contara con el aprovechamiento y una óptima erogación de los recursos asignados, debido a que el Instituto señaló que dichos elementos fueron contemplados conforme a 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.
- Se observó que el Instituto determinó tres técnicas para realizar la estimación de esfuerzo para desarrollar las actividades por parte del 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.

El Instituto no proporcionó el análisis que realizó para determinar la experiencia mínima de los recursos que integraron el juicio de expertos, así como su validación, 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.

- En los documentos en los que 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 se corresponden con los trabajos a efectuar; tampoco se tiene la documentación que permita garantizar que el personal del proveedor realizara las actividades que dieran cumplimiento a las horas estimadas para los trabajos solicitados, así como la evidencia que acredite que el Instituto verificó dichas tareas, a fin de que éstas correspondan con las horas devengadas.
- Se carece de la herramienta de gestión requerida para el gobierno del servicio, para el registro, seguimiento y contabilidad de las órdenes de servicio, así como de tableros de control para analizar el consumo del presupuesto del contrato por tipo de servicio y área usuaria.

- Se identificó que el Instituto realiza revisiones a la calidad del código fuente entregado por el proveedor; sin embargo, no verifica la seguridad de éste, debido a que no realiza previo a su liberación en producción un análisis de vulnerabilidades, por lo que existe el riesgo de que no se detecten deficiencias en la seguridad de la información que pudieran ocasionar una afectación a su operación.
- 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 éstas.
- 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 dicha revisión se identificó lo siguiente:
 - **Trámite de Solicitud de Pensión por Internet - (TSPI):** Durante las pruebas realizadas por el grupo auditor, no fue posible verificar el componente denominado "Validación INE"; debido a que el IMSS manifestó que dicho componente se encuentra construido, pero no opera en el ambiente productivo; sin embargo, no se proporcionó evidencia que acredite que éste haya sido desarrollado por el prestador de servicios.
 - **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 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 se realice 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

En 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 de 2016 a 2018 por 247,899.6 miles de pesos.

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 y que éste llegó únicamente hasta la fase de pruebas integrales y un avance del 10.0% en las pruebas de aceptación de usuario; a través de sesión ordinaria de fecha 08 de octubre de 2018, el Comité Directivo del proyecto emitió la instrucción de que a partir del 30 de septiembre de 2018 no se deberían devengar recursos relacionados con el proyecto, por lo que el sistema quedó en la etapa de preliberación.

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 emitido por el Titular de la Coordinación de Servicios Digitales y de Información para la Salud y Administrativos.

No se identificó la documentación que acredite que se hayan llevado a cabo las pruebas integrales de la propuesta de solución “PS03 – SC02” por parte del proveedor, de las cuales se realizaron pagos por un monto de 33,311.1 miles de pesos; asimismo, 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 se concluye que el proveedor no participó en dicha actividad. Adicionalmente, se identificó el pago por un monto de 142.9 miles de pesos realizado por documentación requerida para la liberación del proyecto al ambiente productivo; sin embargo, dicha liberación no fue llevada a cabo por el proveedor, por lo que se carece de la justificación del por qué fue solicitada por el Instituto.

Por lo tanto, se concluye que existieron deficiencias en la gestión del contrato, en razón de que no se tiene certeza de que el personal del proveedor contara con los conocimientos y experiencia necesarios para brindar el servicio, ya que no se realizó la definición de perfiles, experiencia y certificaciones requeridos; 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 33 ,454.0 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 se carece de la justificación de la solicitud para elaborar documentación referente a la liberación del proyecto;; en incumplimiento 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 "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", 4.22.1 "Auditorías y Optimización del Servicio", 5.1.1 "Servicio de Continuidad Operativa", 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; artículos 10, fracción III 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 las actividades; Regla General número 6; 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).

2018-1-19GYR-20-0270-01-002 **Recomendación**

Para que el Instituto Mexicano del Seguro Social fortalezca los controles para que en los expedientes de investigación de mercado se documente e integre la evidencia que acredite la evaluación realizada para determinar si personal del Instituto cuenta con la experiencia para llevar a cabo las actividades a contratar; se establezcan 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.

2018-1-19GYR-20-0270-01-003 **Recomendación**

Para que el Instituto Mexicano del Seguro Social en subsecuentes contrataciones en materia de TIC, realice el análisis por medio del cual se 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, realice 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, además de generar la evidencia necesaria mediante la que se acredite que el Instituto verificó dichas tareas.

2018-1-19GYR-20-0270-01-004 Recomendación

Para que el Instituto Mexicano del Seguro Social previo a que se integren o adicione 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 necesarias, con el propósito de asegurar que la funcionalidad del aplicativo de cómputo o servicio de TIC existente no se altera y que la relativa al componente integrado o adicionado es consistente.

2018-9-19GYR-20-0270-08-001 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 Mexicano del Seguro Social 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, no administraron, coordinaron, ni vigilaron el uso y aprovechamiento de los recursos federales toda vez que no fue posible acreditar a través de la revisión en sitio 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 los servidores públicos a la fecha de la auditoría (octubre 2019) para continuar con la liberación del proyecto y así garantizar las mejores condiciones para el Instituto Mexicano del Seguro Social en incumplimiento de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Art. 134;; de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, Art. 24; y Ley General de Responsabilidades Administrativas, Art. 7 Frac. I; contrato P7M0922, apartado "Declaraciones" numeral I.4; Cláusula Vigésima Tercera; anexo técnico del contrato P7M0922, numeral 3.1; Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información, proceso III.B Administración de Proveedores (APRO), APRO 1, APRO 2 y APRO 3.

2018-1-19GYR-20-0270-06-001 Pliego de Observaciones

Se presume un probable daño o perjuicio, o ambos, a la Hacienda Pública Federal o al patrimonio del Instituto Mexicano del Seguro Social, o ambos, por un monto de 33,453,941.81 pesos (treinta y tres millones cuatrocientos cincuenta y tres mil novecientos cuarenta y un pesos 81/100 M.N.), por los pagos injustificados realizados al amparo del contrato P7M0922, celebrado con la empresa Valores Corporativos Softtek, S.A. de C.V., por 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), con vigencia del 01 de enero de 2018 al 30 de junio de 2019, toda vez que se carece de evidencia que acredite que el proveedor realizó y documentó las pruebas integrales relacionadas con la propuesta de solución "PS03- SC02" del proyecto "Vinculación de los Sistemas de Gestión Financiera y Administrativa en la Plataforma Peoplesoft 9.1" , a fin de garantizar que las funcionalidades solicitadas por las áreas usuarias hayan sido construidas conforme lo requerido y operen de manera estable; asimismo, el Instituto solicitó la elaboración de documentación requerida para la liberación del proyecto en el ambiente productivo; sin embargo, éste no fue implementado, por lo que se carece de la justificación de la solicitud realizada por el Instituto Mexicano del Seguro Social en incumplimiento de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Art. 134; de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, Art. 24; del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, Art. 66, Frac. I y III y Ley General de Responsabilidades Administrativas, Art. 7 Frac. VI; contrato P7M0922, apartado "Declaraciones" numeral 1.4; Cláusulas Tercera y Vigésima Tercera; anexo técnico del contrato P7M0922, numerales 3.1 y 5.1.1.5; Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información, proceso III.B Administración de Proveedores (APRO), APRO 1, APRO 2 y APRO 3.

Causa Raíz Probable de la Irregularidad

Falta supervisión y control en el seguimiento de entrega de servicios por parte del proveedor.

3. Contrato P5M0231 "Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SAID)".

Con la revisión del contrato número P5M0231 celebrado con la empresa 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 de la 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 de los artículos 71 y 72 fracción III del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; con el objeto de prestar el "Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SAID)", 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, se determinó lo siguiente:

- El 28 de marzo de 2018, mediante el primer 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.
- El 30 de abril de 2019 se formalizó el segundo convenio modificatorio para incrementar el monto máximo del contrato en 20.0% (90,652.6 miles de pesos), así como la vigencia al 29 de febrero de 2020 y el plazo a 59 meses, sin que éste contara con la firma del Director General del IMSS, por lo que el 06 de noviembre de

2019 después de un procedimiento conciliatorio se formalizó nuevamente el Segundo Convenio con la totalidad de las firmas requeridas.

El alcance de los trabajos se integró por los servicios siguientes:

- 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, así como proporcionar todo el equipo, material, consumibles, tóner, papel necesario para cada equipo ofertado.
- 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 Servido 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) Mantenimiento preventivo y correctivo de la totalidad de los equipos utilizados para la prestación del servicio.

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.

Pagos

- Se realizaron pagos durante el año 2018 por un monto de 107,982.1 miles de pesos; sin embargo, con la revisión de las facturas, notas de crédito, estados de cuenta bancarios y entregables, se determinó que el Instituto debió pagar 107,784.0 miles de pesos; la diferencia por 198.1 miles de pesos corresponde a notas de crédito aplicadas contra los pagos del contrato S7M0462 que afecta la partida 34701 "Fletes y maniobras", la cual no corresponde a la partida establecida contractualmente para la afectación del presupuesto y que no se encuentra relacionada con servicios en materia de TIC. .

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 se 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 de 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.

Cumplimiento Técnico y Funcional de los Servicios y Entregables Establecidos

- 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 éstas cumplieron con lo establecido en el numeral 4.7 Aspectos Generales del Servicio del anexo técnico del contrato.
- Se carece de un inventario actualizado que le permita al IMSS contar con un control de los equipos que se encuentran en operación, debido a que 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.
- No se cuenta con el procedimiento para llevar a cabo el alta, reemplazo o retiro de equipos multifuncionales y servidores proporcionados por el proveedor.
- No se proporcionó el procedimiento llevado a cabo por el Instituto para la validación del cumplimiento de las métricas y niveles de servicio establecidos en el contrato, así como la evidencia que acredite su aplicación.
- 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 cuenta con Acuerdos de nivel de servicio (SLA).
- Se identificaron discrepancias entre las Notas de crédito aplicadas y los documentos considerados para su cálculo.
- 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 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.

- En la visita realizada para verificar el funcionamiento de la Mesa Especializada para el Servicio Administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (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.
- De la 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 solución no proporciona dichos datos.
- La Solución de Contabilidad de los Servicios Prestados 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.

Por lo anterior, 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 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, las cuales fueron aplicadas a una partida presupuestal diferente a la establecida contractualmente; en contravención de lo establecido 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; numerales 4.7, 5.3, 6, 7, 8, 8.1, 12.2 del anexo técnico del contrato P5M0231.

2018-1-19GYR-20-0270-01-005 Recomendación

Para que el Instituto Mexicano del Seguro Social defina e implemente el procedimiento para llevar a cabo la validación del cumplimiento de las métricas establecidas en los contratos en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), establezca acuerdos de niveles de servicio (SLA), documente el uso de las fórmulas para el cálculo de los niveles de servicio y fortalezca 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 TIC garanticen que éstos cumplen en tiempo y forma con las características requeridas y estipuladas en los contratos y sus anexos técnicos, y en su caso aplicar las deductivas correspondientes.

2018-1-19GYR-20-0270-01-006 Recomendación

Para que el Instituto Mexicano del Seguro Social previo a la adjudicación de los contratos en materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones, valide las características y funcionalidades de las herramientas ofertadas por los participantes en el proceso de contratación, y garantice que éstas contemplen los aspectos necesarios para la operación y prestación de los servicios conforme lo requerido por el Instituto Mexicano del Seguro Social.

2018-1-19GYR-20-0270-06-002 Pliego de Observaciones

Se presume un probable daño o perjuicio, o ambos, a la Hacienda Pública Federal o al patrimonio del Instituto Mexicano del Seguro Social, o ambos, por un monto de 198,143.08 pesos (ciento noventa y ocho mil ciento cuarenta y tres pesos 08/100 M.N.), por los pagos en exceso realizados al amparo del contrato P5M0231, celebrado con la empresa Atención Corporativa de México, S.A. de C.V., por el servicio administrado de impresión, fotocopiado y digitalización (SAID), con vigencia del 14 de abril de 2015 al 29 de febrero de 2020; 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 se correspondía con las notas de crédito presentadas por el proveedor, las cuales fueron aplicadas contra los pagos del contrato S7M0462 que afecta la partida 34701 "Fletes y maniobras", la cual no corresponde a la partida establecida contractualmente para la afectación del presupuesto y que no se encuentra relacionada con servicios en materia de TIC, por lo 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 en incumplimiento contrato P5M0231, Apartado "Declaraciones" numeral I.6; Cláusulas Tercera, Cuarta y Décima Cuarta.

Causa Raíz Probable de la Irregularidad

Falta supervisión y control en el seguimiento de entrega de servicios por parte del proveedor.

Montos por Aclarar

Se determinaron 33,652,084.89 pesos pendientes por aclarar.

Buen Gobierno

Impacto de lo observado por la ASF para buen gobierno: Liderazgo y dirección, Controles internos y Aseguramiento de calidad.

Resumen de Observaciones y Acciones

Se determinaron 3 resultados, de los cuales, 3 generaron:

6 Recomendaciones, 1 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria y 2 Pliegos de Observaciones.

Dictamen

El presente 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 Mexicano del Seguro Social no cumplió con las disposiciones legales y normativas aplicables en la materia, entre cuyos aspectos observados destacan los siguientes:

- Con la revisión del contrato número P7M0922 para 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), celebrado con la empresa Valores Corporativos Softtek, S.A. de C.V., se determinó lo siguiente:
 - No se cuenta con la evidencia que acredite que el proveedor ejecutó y documentó las pruebas para comprobar el funcionamiento del proyecto Vinculación de los Sistemas de Gestión Financiera y Administrativa en la Plataforma PeopleSoft 9.1; asimismo, el Instituto solicitó la elaboración de documentación requerida para la liberación del proyecto en el ambiente

productivo, sin que éste fuera implementado; por los que se realizaron pagos injustificados por un monto de 33,454.0 miles de pesos.

- Con relación al proyecto Vinculación de los Sistemas de Gestión Financiera y Administrativa en la Plataforma PeopleSoft 9.1, 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, por lo que existe el riesgo de que se afecten 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.
- No se definieron perfiles, experiencia y certificaciones requeridos 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.
- Con la revisión del contrato número P5M0231 para prestar el servicio administrado de Impresión, Fotocopiado y Digitalización (SAID), celebrado con la empresa Atención Corporativa de México, S.A. de C.V., se determinó lo siguiente:
 - 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 consecuencia, se realizaron pagos en exceso por 198.1 miles de pesos.
 - Se carece de niveles de servicios, así como de un procedimiento para verificar el cumplimiento de métricas.
 - 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.

Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:

Director de Área

Director General

C. Jazmín Gabriela Pantoja Soto

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 2018 se correspondan con las registradas en el estado del ejercicio del presupuesto y que estén de conformidad con las disposiciones y normativas aplicables; análisis del gasto ejercido en materia de TIC en los capítulos contables de la Cuenta Pública fiscalizada.
2. Validar que el estudio de factibilidad comprenda el análisis de las contrataciones vigentes; la determinación de la procedencia de su renovación; la pertinencia de realizar contrataciones consolidadas; los costos de mantenimiento, soporte y operación que impliquen la contratación, vinculados con 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, cumplimiento de las especificaciones técnicas y distribución del bien o servicio de acuerdo a las necesidades requeridas por las áreas solicitantes; 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), revisar que los contratos plurianuales se sujeten a la autorización correspondiente, entre otros.

4. Comprobar que los pagos realizados por los trabajos contratados estén debidamente soportados, cuenten con controles que permitan su fiscalización, correspondan a trabajos efectivamente devengados que justifiquen las facturas pagadas y la autenticidad de los comprobantes fiscales; verificar la entrega en tiempo y forma de los servicios, así como la pertinencia de 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 vinculados a la infraestructura tecnológica, telecomunicaciones y aplicativos sustantivos 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.

Áreas Revisadas

Las direcciones de Finanzas (DF) y de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT); las coordinaciones Técnicas de Redes y Telecomunicaciones, y de Operación de Servicios Tecnológicos; la Coordinación de Ingeniería Tecnológica; así como las Divisiones de Contratación de Activos y Logística, y de infraestructura de Computo Personal.

Disposiciones Jurídicas y Normativas Incumplidas

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

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: Art. 134;
2. Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria: Art. 2, Frac. V;
3. Ley General de Contabilidad Gubernamental: Art. 4, 41;
4. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público: Art. 24, 40, párrafos tercero y cuarto, 51, 89;
5. Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público: Art. 28 y 29, Frac. I y V;
6. Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria: Art. 66, Frac. I y III;
7. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: Clasificador por objeto del Gasto para la Administración Pública Federal, Numeral 1, apartado 31901 y 31904; ACUERDO por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, numeral 4.2.1.1.10; Ley General de Responsabilidades Administrativas, Art. 7 Frac. I y VI;

Acuerdo por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Recursos Financiero, Marco general de actuación número 1, actividad 6.9.2; 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, Art. 4, 10 Frac. III, IX y 26; Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información, proceso III.B Administración de Proveedores (APRO), APRO 1, APRO 2 y APRO 3; I.B. Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT), Regla General número 6, Objetivo específico número 7; Actividad APCT 3, Factor Crítico 6 y Actividad APCT 4, Factor Crítico 2; III.C. Proceso de Administración de la Operación (AOP), Actividad AOP 1, factor crítico número 9; contrato P7M0922, apartado "Declaraciones" numeral I.4; Cláusulas Tercera y Vigésima Tercera; anexo técnico del contrato P7M0922, numerales 3.1, 4.4 y 5.1.1.5; contrato P5M0231, Apartado ¿Declaraciones¿ numeral I.6; Cláusulas Tercera, Cuarta y Décima Cuarta; anexo técnico del contrato P5M0231, numerales 6, 7, 8 y 8.1;

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.