

---

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

Auditoría De Cumplimiento a Tecnologías de Información y Comunicaciones: 2020-1-19GYN-20-0279-2021

279-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 2020 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.

***Alcance***

	<b>EGRESOS</b>
	Miles de Pesos
Universo Seleccionado	1,689,336.0
Muestra Auditada	594,104.6
Representatividad de la Muestra	35.2%

El universo seleccionado por 1,689,336.0 miles de pesos corresponde al total de pagos en los contratos relacionados con las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), en el ejercicio fiscal de 2020; la muestra auditada está integrada por cinco contratos para prestar los servicios administrados de infraestructura de seguridad en el centro de datos; centro de datos secundario; impresión, reproducción y digitalización de documentos; así como de equipo de cómputo personal, con pagos por 594,104.6 miles de pesos, que representan el 35.2% del universo seleccionado.

Adicionalmente, la auditoría comprendió la revisión de la función de TIC en el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) en 2020, relacionada con el Gobierno y Gestión de las TIC.

### **Antecedentes**

En la fiscalización de la Cuenta Pública 2019, fueron identificadas inconsistencias en la gestión de los contratos y en los controles de ciberseguridad, respecto de las cuales se promovieron y emitieron las acciones correspondientes, mismas que obran en el informe individual de la auditoría número 215-DS “Auditoría de TIC”.

Entre 2016 y 2020, se han erogado más de 11,366,638.6 miles de pesos en sistemas de información e infraestructuras tecnológicas, integrados de la manera siguiente:

RECURSOS EROGADOS EN MATERIA DE TIC EN EL ISSSTE  
(Miles de Pesos)

Periodo del gasto	2016	2017	2018	2019	2020	Total
<b>Monto por año</b>	2,558,655.0	2,115,025.1	2,139,606.2	2,615,211.5	1,938,140.8	11,366,638.6

FUENTE: Elaborado con información proporcionada por el ISSSTE.

Con base en el análisis de la gestión de las TIC efectuado mediante procedimientos de auditoría, se evaluaron los mecanismos de control implementados, con el fin de establecer si son suficientes para el cumplimiento de los objetivos de las contrataciones y la función de las TIC sujetas de revisión, y determinar el alcance, naturaleza y muestra de la revisión del cual, se obtuvieron los resultados que se presentan en este informe.

### **Resultados**

#### **1. Análisis Presupuestal**

De acuerdo con el Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2020, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 11 de diciembre de 2019, se aprobó al ISSSTE en los capítulos 2000 y 3000 un presupuesto de 56,579,223.1 miles de pesos, con las ampliaciones autorizadas obtuvo un presupuesto modificado de 67,196,745.1 miles de pesos.

Del análisis de la información presentada en la Cuenta de la Hacienda Pública Federal del ejercicio 2020, se concluyó que el ISSSTE tuvo un presupuesto ejercido de 67,195,906.9 miles de pesos en los capítulos 2000 y 3000, de los cuales, 1,938,140.9 miles de pesos corresponden a recursos relacionados con las TIC, lo que representa el 2.9% del presupuesto, como se muestra a continuación:

## RECURSOS EJERCIDOS EN EL ISSSTE EN LOS CAPÍTULOS 2000 Y 3000 DURANTE 2020

(Miles de pesos)

Capítulo	Descripción	Presupuesto Ejercido	Recursos ejercidos en TIC
2000	Materiales y suministros	21,643,228.2	219.6
3000	Servicios generales	45,552,678.7	1,937,921.3
<b>TOTAL</b>		<b>67,195,906.9</b>	<b>1,938,140.9</b>

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

Los recursos ejercidos en materia de las TIC por 1,938,140.9 miles de pesos, se integran de la manera siguiente:

## GASTOS EN TIC EN EL EJERCICIO DE 2020 EN EL ISSSTE

(Miles de pesos)

Capítulo	Partida	Descripción	Presupuesto Ejercido
<b>2000</b>		<b>MATERIALES Y SUMINISTROS</b>	<b>219.6</b>
<b>3000</b>		<b>SERVICIOS GENERALES</b>	<b>1,937,921.3</b>
	31701	Servicio de conducción de señales analógicas y digitales	476,685.8
	31801	Servicio postal	5.9
	31904	Servicios integrales de infraestructura de cómputo	354,450.8
	32301	Arrendamiento de equipo y bienes informáticos	803,443.2
	32701	Patentes, derechos de autor, regalías y otros	144,313.6
	33301	Servicios de desarrollo de aplicaciones informáticas	75,530.2
	33304	Servicio de mantenimiento de aplicaciones informáticas	82,140.1
	33801	Servicios de vigilancia	126.2
	37201	Pasajes terrestres nacionales para labores en campo y de supervisión	8.7
	37204	Pasajes terrestres nacionales para servidores públicos de mando	1.3
	39401	Erogaciones por resoluciones por autoridad competente	1,215.5
<b>TOTAL</b>			<b>1,938,140.9</b>

FUENTE: Elaborado con información proporcionada por el ISSSTE.

Del universo seleccionado en 2020 por 1,689,336.0 miles de pesos que corresponden al total de pagos ejercidos en contratos relacionados con las TIC, se erogaron 594,104.6 miles de pesos en cinco contratos que representan el 35.2% del universo seleccionado, el cual se integra de la manera siguiente:

MUESTRA DE CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EJERCIDOS DURANTE 2020  
(Miles de pesos)

Procedimiento de Contratación	Contrato	Proveedor	Objeto del Contrato	Vigencia		Monto		
				Del	Al	Mínimo	Máximo	Ejercido
Adjudicación Directa	AD-CS-DA-SRMS-311/2016	Axtel, S.A.B. de C.V., en participación conjunta con Ultrasist, S.A. de C.V.	Servicio Administrado de Infraestructura de Seguridad en el Centro de Datos	01/11/2016	31/12/2019	-	165,366.0	4,839.4
Adjudicación Directa	AD-CS-DA-SRMS-061/2018	Axtel, S.A.B. de C.V., en participación conjunta con Servicios Axtel, S.A. de C.V., Servicios Alestra, S.A. de C.V., Strongbase, S.A. de C.V. y B Drive-IT, S.A. de C.V.	Servicio Administrado de Centro de Datos Secundario	02/01/2018	31/12/2019	-	315,422.8	15,020.1
Adjudicación Directa	AD-CS-DA-SRMS-070/2016 y CM-CS-DNAF-SRMS-001/2019	Microvar, S.A. de C.V. en participación conjunta con las empresas Minuta S. de R.L. de C.V. y Estratec, S.A. de C.V.	Servicio Administrado de Impresión, Reproducción y Digitalización de documentos para el ISSSTE	04/03/2016	31/12/2019	813,711.1	1,415,336.6	20,966.1
Adjudicación Directa	AD-CS-DNAF-SRMS-014/2020 y CM-CS-DNAF-SRMS-027/2020	Estratec, S.A. de C.V.	Servicio Administrado de Impresión, Reproducción y Digitalización de documentos para el ISSSTE	01/01/2020	30/06/2020	161,495.9	268,549.6	252,089.1
Adjudicación Directa	AD-CS-DNAF-SRMS-013/2020 y CM-CS-DNAF-SRMS-007/2020	Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V.	Servicio Administrado de Equipo de Cómputo Personal	01/01/2020	30/09/2020	277,404.2	389,305.8	301,189.9
<b>Totales</b>						<b>1,252,611.2</b>	<b>2,553,980.8</b>	<b>594,104.6</b>

FUENTE: Elaborado con 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 se presenta en los resultados subsecuentes.

**2. Contrato Número AD-CS-DA-SRMS-311/2016 "Servicio Administrado de Infraestructura de Seguridad en el Centro de Datos" y Contrato Número AD-CS-DA-SRMS-061/2018 "Servicio Administrado de Centro de Datos Secundario"**

Durante el ejercicio de 2019 se encontraban vigentes tres contratos relacionados con la operación de los centros de datos del Instituto, cada uno tenía un objetivo, alcance y servicio distinto, los cuales fueron el servicio de infraestructura de seguridad, el servicio administrado de centro de datos principal y el servicio administrado de centro de datos secundario, los cuales operaban de forma complementaria.

Por lo anterior, se analizó la información del contrato plurianual número AD-CS-DA-SRMS-311/2016 suscrito con Axtel, S.A.B. de C.V., en participación conjunta con Ultrasist, S.A. de C.V., mediante adjudicación directa con fundamento en los artículos 134 constitucional; 22, fracción II, 26, fracción III, 40, 41, fracción III, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 71 y 72, fracción III, de su Reglamento, vigente del 1º de noviembre de 2016 al 31 de diciembre de 2019, por un monto de 165,366.0 miles de pesos para prestar el "Servicio Administrado de Infraestructura de Seguridad en el Centro de Datos", con presupuesto del ejercicio 2020 se efectuaron pagos por 4,839.4 miles de pesos correspondientes a los servicios prestados en diciembre de 2019.

También se analizó la información del contrato plurianual número AD-CS-DA-SRMS-061/2018 suscrito con Axtel, S.A.B. de C.V., en participación conjunta con Servicios Axtel, S.A. de C.V., Servicios Alestra, S.A. de C.V., Strongbase, S.A. de C.V. y B Drive-IT, S.A. de C.V., mediante adjudicación directa con fundamento en los artículos 134 constitucional; 22, fracción II, 25, primer párrafo, 26, fracción III, 40 y 41, fracción III, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, 71, de su Reglamento, vigente del 2 de enero de 2018 al 31 de diciembre de 2019, por un monto de 315,422.8 miles de pesos para prestar el "Servicio Administrado de Centro de Datos Secundario", con presupuesto del ejercicio 2020 se efectuaron pagos por 15,020.1 miles de pesos correspondientes a los servicios prestados durante diciembre de 2019, y se determinó lo siguiente:

### **Alcance del servicio**

#### Del Contrato número AD-CS-DA-SRMS-311/2016.

Contar con un servicio administrado que se encuentra integrado por los servicios base de seguridad administrada que se componen de cortafuegos (firewall) perimetral, sistema de prevención de intrusos de red, firewall de aplicaciones web, firewall de base de datos, software de prevención de pérdida de datos, gestión de usuarios privilegiados, seguridad para servidores productivos, administrador del centro de operaciones de seguridad y correlación de eventos de seguridad. En el caso de los servicios de seguridad administrada bajo demanda, están integrados por borrado seguro, análisis de vulnerabilidades, pruebas de penetración, análisis de riesgos de activos, análisis forense, pruebas de ataque de denegación de servicio, gestión del modelo de seguridad de la información, así como el programa de concienciación y capacitación de seguridad informática.

#### Del Contrato número AD-CS-DA-SRMS-061/2018.

Contar con los servicios de aprovisionamiento, instalación, configuración, administración, operación, soporte y mantenimiento de la infraestructura tecnológica de hardware, software y componentes habilitadores en un centro de datos secundario, para la continuidad operativa durante un evento de contingencia con eficiencia, privacidad y seguridad de la información.

### **Procedimiento de Contratación**

El grupo auditor observó que no se definió un precio unitario por cada uno de los servicios proporcionados en el contrato número AD-CS-DA-SRMS-311/2016, aun cuando se trata de un servicio que se ha contratado de manera reiterada.

### **Cumplimiento técnico y funcional de los contratos**

El grupo auditor revisó el anexo técnico, los entregables, los inventarios, así como las actas de entrega-recepción, se identificó lo siguiente:

#### *Entregables*

##### Del Contrato número AD-CS-DA-SRMS-311/2016.

- Con relación al servicio de análisis de vulnerabilidades, se identificó que durante diciembre de 2019 se generó un reporte ejecutivo de análisis de vulnerabilidades para identificar las debilidades, huecos y áreas de oportunidad de seguridad a las que está expuesta la infraestructura tecnológica del ISSSTE, en el que se identificaron un total de 2,275 vulnerabilidades con severidad crítica, alta, media y baja, de éstas el 47.0% (1,070 vulnerabilidades) son originadas por la falta de actualizaciones del sistema operativo de los servidores, cabe señalar que no se proporcionó evidencia de la remediación de las vulnerabilidades o la justificación de su improcedencia.
- Respecto al borrado seguro de la información, de un universo de 46 equipos fueron borrados o desmagnetizados 41 (89.1%), en cinco casos (10.9%) se identificó que no se borraron todos los discos duros por errores en la verificación del borrado, tampoco se observaron acciones para asegurar que en dichos equipos fueran eliminados los datos.

##### Del Contrato número AD-CS-DA-SRMS-061/2018.

- Con relación al servicio de análisis de impacto al negocio (BIA) se identificó que no se contaba con un plan para actualizar el BIA y el Instituto manifestó que podía modificarse en cualquier momento con base en las peticiones de los líderes técnicos encargados de los aplicativos críticos o del área de cómputo.

Cabe señalar que de conformidad con las mejores prácticas en la materia, el diseño y actualización del BIA corresponde a una iniciativa de la Alta Dirección del Instituto, la cual puede tener el apoyo de las áreas de tecnologías de la información.

- Respecto al borrado seguro de la información, de un universo de 43 equipos fueron borrados o desmagnetizados 40 (93.0%), en tres casos (7.0%) se identificó que no se borraron todos los discos duros por errores en la verificación del borrado.

### *Transferencia del servicio*

#### Del Contrato número AD-CS-DA-SRMS-061/2018.

- Se identificó, que a partir enero de 2020, los servicios proporcionados bajo tres contratos distintos para los centros de datos del Instituto, se prestaron por medio del contrato AD-CS-DA-SRMS-004/2019 denominado “Centro de datos primario”; sin embargo, no se generó evidencia documental de la transición de los servicios de los contratos AD-CS-DA-SRMS-311/2016 y AD-CS-DA-SRMS-061/2018, ante lo cual el Instituto informó que no se llevó a cabo un periodo de transición de los servicios.
- Cabe señalar que, en el anexo técnico del contrato número AD-CS-DA-SRMS-311/2016, se estableció que debía existir un periodo de transición dentro de los 60 días antes de la conclusión del contrato, asimismo, en el caso del anexo técnico del contrato número AD-CS-DA-SRMS-061/2018 el periodo de transferencia debía realizarse 90 días naturales antes del término de la vigencia del contrato y hasta 90 días naturales posteriores a dicha vigencia, de la misma se debía entregar una memoria técnica actualizada, lo cual se incumplió tanto por el Instituto como por el prestador de servicios.

Por lo anterior, se concluye que no se definió un precio unitario por cada uno de los servicios del contrato aun cuando se trata de una adjudicación reiterada, tampoco se proporcionó evidencia de la remediación de las vulnerabilidades o la justificación de su improcedencia, no se borraron todos los discos duros de los equipos por errores en la verificación del borrado, asimismo, no se realizó la transferencia del servicio de los centros de datos de la cual se debía entregar una memoria técnica actualizada.

#### **2020-1-19GYN-20-0279-01-001 Recomendación**

Para que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado implemente procedimientos y controles para un plan de remediación de las vulnerabilidades de la infraestructura y soluciones tecnológicas, así como para el borrado seguro de la información, con la finalidad de mitigar las vulnerabilidades para asegurar la protección de los activos de información contra amenazas cibernéticas, así como para eliminar de forma permanente e irrecuperable la información sensible para mantener la confidencialidad de la información del Instituto.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

### 2020-1-19GYN-20-0279-01-002 **Recomendación**

Para que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado implemente procedimientos y controles para documentar la transición de los servicios entre cada uno de los contratos que brindan la continuidad operativa a los centros de datos del Instituto, para asegurar que la migración de los sistemas, aplicaciones y bases de datos cumplan con los principios de integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información requerida por las áreas sustantivas del Instituto.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

### **3. Contratos Números AD-CS-DA-SRMS-070/2016 y AD-CS-DNAF-SRMS-014/2020 “Servicio Administrado de Impresión, Reproducción y Digitalización de Documentos”**

El servicio administrado de impresión, reproducción y digitalización de documentos se viene prestando en el ISSSTE en la modalidad de servicios administrados desde el ejercicio 2016, por lo anterior, se analizó el contrato número AD-CS-DA-SRMS-070/2016 suscrito con la empresa Microvar, S.A. de C.V., en participación conjunta con Minuta S. de R.L. de C.V., y Estratec, S.A. de C.V., mediante adjudicación directa con fundamento en el artículo 22, fracción II, 41, fracción III, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, vigente del 4 de marzo de 2016 al 28 de febrero de 2019, por un monto mínimo de 681,335.2 miles de pesos y máximo de 1,185,087.3 miles de pesos para brindar el “Servicio Administrado de Impresión, Reproducción y Digitalización de documentos para el ISSSTE”. Se realizó un primer convenio modificatorio para incrementar el monto mínimo a 813,711.0 miles de pesos y el monto máximo a 1,415,336.6 miles de pesos, así como la vigencia hasta el 31 de diciembre de 2019, posteriormente, se suscribió un segundo convenio modificatorio para formalizar un descuento del 11.0% a partir del 1º de mayo de 2019; durante el ejercicio 2020 se realizaron pagos por 20,966.1 miles de pesos.

También se analizó el contrato número AD-CS-DNAF-SRMS-014/2020 suscrito con la empresa Estratec, S.A. de C.V., mediante adjudicación directa con fundamento en los artículos 134 constitucional; 25, 26, fracción III, 40 y 41, fracción V, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, vigente del 1º de enero al 30 de junio de 2020, por un monto mínimo de 134,579.9 miles de pesos y máximo de 223,791.3 miles de pesos, para prestar el “Servicio Administrado de Impresión, Reproducción y Digitalización de documentos para el ISSSTE”. Se formalizó un convenio modificatorio para aumentar el monto mínimo en 26,916.0 miles de pesos y máximo en 44,758.3 miles de pesos; con el presupuesto del ejercicio 2020 se realizaron pagos por 252,089.1 miles de pesos, y se determinó lo siguiente:



### **Alcance del servicio**

Contar con el servicio administrado de impresión, reproducción y digitalización de documentos a nivel nacional con los elementos siguientes: Equipos de impresión o multifuncionales; Licenciamiento de software necesario para la administración, monitoreo y operación de los equipos; Servicio de mantenimiento, soporte técnico, monitoreo, administración y control de los equipos; así como las refacciones y consumibles necesarios para la prestación del servicio, salvo el papel, el cual será suministrado por el ISSSTE.

Los equipos principales requeridos consisten en Impresora a color mandos superiores (hasta 900 unidades); Impresora Monocromática Mandos Medios (hasta 7,500); Multifuncional Monocromático grupos de trabajo (hasta 2,000); Multifuncional Monocromático departamental (hasta 250) y Multifuncional Monocromático producción (hasta 20); asimismo, los equipos bajo demanda fueron Plotter multifuncional de formato ancho (hasta 55 unidades); Impresora de impacto compacta (hasta 70); Impresora de impacto rápida (hasta 20) e Impresora de impacto producción (hasta 60). Los equipos principales incluían mensualmente 39,461,500 páginas tamaño carta para impresión o reproducción monocromática; 600,000 páginas tamaño carta para impresión o reproducción a color y 6,272,000 páginas tamaño carta de digitalizaciones.

### **Proceso de Contratación**

De la revisión del grupo auditor al proceso de contratación se identificó lo siguiente:

Del Contrato número AD-CS-DNAF-SRMS-014/2020.

- El ISSSTE proporcionó el formato FO-CON-05 con los contratos en Compranet del ejercicio 2019, sin embargo, se carece de los demás elementos de la investigación de mercado.
- No se cuenta con evidencia para justificar que los montos rebasaron lo establecido para la excepción del procedimiento.

### **Revisión Técnica, Funcional y Administrativa del Contrato número AD-CS-DNAF-SRMS-014/2020**

El grupo auditor revisó el anexo técnico, los entregables y la funcionalidad de los servicios e identificó lo siguiente:

#### *Verificación de Servicios*

- Respecto a la herramienta para el monitoreo de los equipos, únicamente el proveedor tiene esta facilidad, el ISSSTE no puede revisar el funcionamiento ni el consumo de los equipos para comprobar que los servicios se prestan en tiempo y forma.

- No se cumplió el requerimiento del contrato para que el equipo fuera 100.0% nuevo, en virtud de que al tratarse de una continuidad del servicio se opera con el mismo equipo instalado, no obstante, el Subcoordinador de la Subdirección de Tecnologías de la Información (STI), en su carácter de administrador del contrato, la Jefa de Servicios de la STI y el Representante Legal del proveedor acordaron que no era necesario que el equipo fuera nuevo, no remanufacturado o reciclado en el momento de su despliegue; adicionalmente, en el convenio modificatorio del Contrato, el prestador de servicios otorgó al Instituto un descuento total del 11.0% sobre los montos de facturación mensual.
- El grupo auditor verificó el servicio de monitoreo de los equipos, para tal efecto de un universo de 8,593 equipos se tomó una muestra de 77 con un nivel de confianza del 90.0% y un margen de error del 10.0%, como resultado fueron identificados 39 equipos monitoreados (50.6%) y 38 equipos no son vigilados (49.4%).
- Se realizó un comparativo entre el inventario de equipos aprovisionados del contrato número AD-CS-DA-SRMS-070/2016 y los equipos del contrato número AD-CS-DNAF-SRMS-014/2020, como resultado del contrato número AD-CS-DA-SRMS-070/2016 fueron contados 9,870 equipos, en el caso del contrato número AD-CS-DNAF-SRMS-014/2020 fueron identificados 9,901 equipos; de lo anterior se encontró que 8,593 equipos (87.1%) vienen prestando el servicio desde el ejercicio 2016.

Por lo anterior, se determina que no se cuenta con todos los elementos de la investigación de mercado para el Contrato número AD-CS-DNAF-SRMS-014/2020; el Instituto no puede revisar el funcionamiento ni el consumo de los equipos para comprobar que los servicios se prestan en tiempo y forma; adicionalmente, se encontró que 8,593 equipos instalados (87.1% del total) han prestado el servicio desde el ejercicio 2016.

#### 2020-1-19GYN-20-0279-01-003 **Recomendación**

Para que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado implemente un plan de actualización de los equipos de impresión, reproducción y digitalización de documentos por equipos nuevos, no remanufacturados, ni reciclados para renovar los instalados que vienen prestando el servicio desde hace más de cinco años, asimismo, que instrumente los controles pertinentes para que las investigaciones de mercado incluyan todos los elementos para asegurar las mejores condiciones de contratación para el Instituto; con la finalidad de mitigar el riesgo de fallas en el funcionamiento de los equipos debido a la obsolescencia y desperfectos en su operación, así como garantizar el cumplimiento de los principios de economía, eficacia y eficiencia en beneficio del Instituto.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

#### **4. Contrato Número AD-CS-DNAF-SRMS-013/2020 “Servicio Administrado de Equipo de Cómputo Personal”**

Se analizó la información del contrato número AD-CS-DNAF-SRMS-013/2020 suscrito con Tecnoprogramación Humana Especializada en Sistemas Operativos, S.A. de C.V., mediante adjudicación directa de conformidad con los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 22, fracción II, 25, 26, fracción III, 40 y 41, fracción V, y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, vigente del 1º de enero al 30 de junio de 2020, por un monto mínimo de 231,170.2 miles de pesos y máximo de 324,421.5 miles de pesos para prestar el “Servicio Administrado de Equipo de Cómputo Personal (SAECP)”, mediante el convenio modificatorio número CM-CS-DNAF-SRMS-007/2020 se aumentó el monto mínimo en 46,234.0 miles de pesos y el monto máximo en 64,884.3 miles de pesos; con presupuesto del ejercicio 2020 se realizaron pagos por 301,189.9 miles de pesos, y se determinó lo siguiente:

##### **Alcance de los servicios**

Servicio administrado que incluye equipo de cómputo y servicios operativos para 46,535 usuarios de sistemas aproximadamente, los servicios están compuestos por cómputo de escritorio, cómputo portátil, replicador de puertos y energía ininterrumpida; el servicio sobre demanda proporciona computadora de diseño, unidad de suscripción de software, tabletas, proyector para computadora, cámara fotográfica (digital), actualización de memoria, cámara web, bocinas externas y micrófono, correo electrónico y su respaldo. El equipo para prestar el servicio administrado ya se encontraba instalado en el ISSSTE, debido a que el contrato fue en continuación de la operación anterior, asimismo, se deben incluir los servicios de soporte técnico y mantenimiento correctivo que permitan la estabilidad de la operación.

##### **Procedimiento de contratación**

El grupo auditor revisó el expediente de contratación (investigación de mercado, propuestas de proveedores y justificación de la contratación) y observó lo siguiente:

- La investigación de mercado no cuenta con el análisis pormenorizado de las consultas a organismos especializados, cámaras, asociaciones o agrupaciones industriales, comerciales o de servicios, o bien de fabricantes, proveedores y la obtenida a través de páginas de Internet, por vía telefónica o por algún otro medio.
- No se cuenta con un estudio de factibilidad que avale la conveniencia de la contratación, tampoco se motivó con base en las necesidades del Instituto para sustentar la celebración del contrato.

### **Herramienta para la gestión de equipos de cómputo**

De un universo de 2,272 equipos de la sede Buenavista, el grupo auditor revisó una muestra de 67 con un nivel de confianza del 90.0% y margen de error del 10.0%, e identificó lo siguiente:

- Se encontró que 22 equipos (32.8%) no son monitoreados por la herramienta de gestión de equipos de cómputo.
- Se detectó que 12 equipos (17.9%) no tienen actualizaciones de seguridad (parches).

Por lo anterior, se concluye que la investigación de mercado carece del análisis pormenorizado de las consultas a organismos especializados, tampoco se cuenta con un estudio de factibilidad que avale la conveniencia de la contratación, asimismo, se detectó que el 17.9% de los equipos revisados no cuentan con actualizaciones de seguridad (parches) lo que propicia un riesgo importante ante los ataques cibernéticos.

### **2020-9-19GYN-20-0279-08-001 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, respecto de supervisar las acciones que se llevan a cabo en materia de administración de recursos humanos, financieros, materiales y servicios generales, así como gestionar y supervisar la prestación de los servicios generales para el desarrollo de las funciones de la Dirección de Tecnología y Estrategia Digital, omitieron vigilar el cumplimiento de todos los elementos requeridos en las investigaciones de mercado y las comparaciones entre los servicios ofertados en contratos o licitaciones públicas, debido a la falta del análisis pormenorizado de las consultas a organismos especializados, cámaras, asociaciones o agrupaciones industriales, comerciales o de servicios, o bien de fabricantes, proveedores y la obtenida a través de páginas de Internet, así como la carencia de la elaboración del estudio de factibilidad para las contrataciones, lo que propicia la falta de elementos para acreditar que se obtuvieron las mejores condiciones para el instituto, en incumplimiento de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículo 134; de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, artículo 26, sexto párrafo; del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, artículo 28, y del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones y Seguridad de la Información, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 08 de mayo de 2014, última reforma publicada el 23 de julio de 2018, procedimiento I.B. Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT), función 1 del puesto 8.0.2 Coordinación Administrativa, función 3 del puesto 8.0.2.2

Departamento de Recursos Materiales y Servicios del Manual de Organización General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

## **5. Infraestructura y Soluciones Tecnológicas para la Gestión de Insumos Hospitalarios con Motivo de la Atención del Virus SARS-Cov-2 (Covid-19)**

Se analizó la participación de la Subdirección de Tecnologías de Información del Instituto como soporte tecnológico para la gestión de insumos hospitalarios (medicamentos, vacunas y equipo de protección personal), adquiridos y distribuidos con motivo de la atención a la pandemia generada por el virus SARS-CoV-2 (covid-19) durante el año 2020, y se determinó lo siguiente:

### **Antecedentes**

El 4 de diciembre de 2020, las secretarías de Gobernación (SEGOB), Salud (SS), Bienestar (SB), Educación Pública (SEP), así como el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), Instituto de Salud para el Bienestar (INSABI) y el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF), celebraron el “Convenio General de Colaboración para coadyuvar en las acciones inherentes a la atención de la pandemia causada por la COVID-19 en México, incluyendo la implementación de las políticas, medidas y acciones para la vacunación contra el virus SARS-COV-2”, con objeto de establecer los mecanismos correspondientes entre los participantes, en el ámbito de sus respectivas competencias para dar cumplimiento a las disposiciones emitidas por la Secretaría de Salud para la atención de dicha pandemia.

En lo que respecta al ISSSTE, la estrategia y acciones tomadas para la atención del virus SARS-CoV-2 (covid-19) se enfocaron principalmente a la atención en todas unidades médicas (recepción de derechohabientes y no derechohabientes del Instituto en todas las unidades médicas para atender a pacientes con alguna enfermedad respiratoria grave), la red de información de datos (mantener vigente la información de capacidad física instalada en cada una de las unidades médicas, es decir, la disponibilidad de camas, los ingresos, egresos y defunciones día con día), la asignación de personal (la distribución de todos los médicos a las unidades de salud para la atención hospitalaria por covid-19), el abastecimiento de medicamentos e insumos en todas las unidades médicas (surtir las medicinas para el tratamiento de los pacientes por la enfermedad covid-19, así como los insumos y equipamiento para los médicos y enfermeros que hicieron frente a esta enfermedad), los hospitales móviles (principalmente en Tláhuac, en donde se atendió a pacientes en proceso de recuperación) y la vacunación (con la participación en la aplicación de vacunas suministradas por la Secretaría de Salud).

### **Revisión técnica y funcional del sistema**

El soporte informático otorgado por la Subdirección de Tecnologías de Información del ISSSTE fue robustecer la plataforma utilizada para el abastecimiento de los insumos y medicamentos, para la atención de enfermos en las unidades médicas conocida como SIAM

(Sistema Integral de Abasto de Medicamentos), al respecto, el grupo auditor revisó las modificaciones realizadas al sistema así como la seguridad del aplicativo, de conformidad con el marco regulatorio y las mejores prácticas de la industria, se identificó lo siguiente:

- Los entregables no cuentan con la fecha de aceptación de los trabajos generados en cada fase del proyecto.
- El sistema no maneja contraseñas seguras, únicamente envía un mensaje de error cuando la contraseña es menor a cinco caracteres.

### **Metodología para el Desarrollo de Soluciones Tecnológicas y Seguridad de la Información**

En relación con los controles implementados para el desarrollo de sistemas y la seguridad de la información, el grupo auditor analizó la documentación generada durante la ejecución del servicio, se observó lo siguiente:

- En relación con la estimación de recursos, no se aplica una metodología de ingeniería de software (estimación por analogía, por descomposición, puntos de función COSMIC, entre otras), para todos los proyectos en las fases de levantamiento de los requerimientos, diseño, desarrollo, pruebas y liberación de los sistemas.
- No se realiza el análisis de vulnerabilidades antes de la puesta en marcha de cada desarrollo o modificación de sistemas, lo anterior, podría ocasionar el riesgo de la falta de 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 red.
- En relación con la administración de las cuentas de usuario del SIAM, no se cuenta con un procedimiento para definir los criterios y actividades para la asignación de perfiles de usuarios.
- Respecto a la validación de las cuentas de usuarios es automática bloqueando las cuentas con inactividad mayor a tres meses, sin embargo, este procedimiento no cumple con el objetivo de validar que sólo haya cuentas válidas para el acceso a los activos de información, y que los usuarios tengan los privilegios de acceso adecuados con su función, rol y responsabilidades, lo anterior, podría ocasionar el riesgo de un conflicto de segregación de funciones o bien, que haya usuarios con acceso a la información cuando ya no lo tengan permitido.

Por lo anterior, se concluye que el sistema no utiliza contraseñas robustas ni se validan las cuentas de los usuarios lo que podría ocasionar el riesgo de ser vulnerable a accesos no autorizados, tampoco se aplica una metodología de ingeniería de software para la estimación de los recursos en todos los proyectos de desarrollo de soluciones tecnológicas, asimismo, no se realiza el análisis de vulnerabilidades antes de la puesta en marcha de los

desarrollos de sistemas con el riesgo de la falta de protección de los recursos que forman parte de los aplicativos críticos del instituto.

**2020-1-19GYN-20-0279-01-004 Recomendación**

Para que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado fortalezca la metodología de desarrollo de sistemas para aplicar las políticas de contraseña segura en los sistemas; alinear los procedimientos de validación de la vigencia de accesos y roles de los usuarios con el ingreso a los sistemas; implementar una metodología de ingeniería de software para la estimación de los recursos necesarios para el desarrollo de soluciones tecnológicas; así como realizar el análisis de vulnerabilidades de los aplicativos antes de su puesta en marcha en el ambiente productivo, con la finalidad de mejorar el control de los usuarios que hacen uso de los sistemas, optimizar el costo de propiedad en el desarrollo de las soluciones tecnológicas, así como detectar y corregir las vulnerabilidades de los sistemas para proteger la confidencialidad de la información contenida en los aplicativos del Instituto.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

**2020-9-19GYN-20-0279-08-002 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, respecto de supervisar los proyectos de sistemas de información mediante la revisión de los procesos automatizados y en su caso proponer la reingeniería que se requiera, además de integrar y remitir las solicitudes en materias de tecnologías de la información, así como promover y desarrollar los proyectos de reingeniería de sistemas de información, omitieron vigilar la implementación de la metodología para la estimación del costo de los servicios y el análisis de vulnerabilidades de los aplicativos, debido a la falta de aplicación de una metodología de ingeniería de software para todas las estimaciones de los recursos en las fases de levantamiento de requerimientos, diseño, desarrollo, pruebas y liberación de los sistemas, así como por la carencia del análisis de vulnerabilidades antes de la puesta en marcha de los desarrollos de sistemas, lo que propicia la falta de elementos para determinar el costo y la trazabilidad de los servicios devengados, así como deficiencias en la protección de los recursos que forman parte de los aplicativos críticos del instituto, en incumplimiento 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 Seguridad de la Información, así como del Manual de Aplicación General en dichas materias, publicado

en el Diario Oficial de la Federación el 8 de mayo de 2014, última reforma publicada el 23 de julio de 2018, artículos 10, fracciones III y IX, 24, 26, 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; del Estatuto Orgánico del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, artículo 7, fracciones I, V, IX, XVIII y XXIII, y del Manual de Organización General del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, funciones 1 y 7 del numeral 5.0.1; funciones 2 y 3 del numeral 5.1.1.1; y funciones 2, 3 y 12 del numeral 8.1.

## 6. Evaluación del Gobierno y Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones

Se analizó la información proporcionada por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los trabajadores del Estado respecto de las prácticas de Gobierno y Gestión de las TIC, para identificar el grado de cumplimiento de la capacidad de los procesos; la revisión se realizó con base en lo establecido en las mejores prácticas aplicables a la gestión de las TIC del Marco de Referencia CoBIT® 2019<sup>1</sup>, del cual fueron evaluados cinco dominios, 34 objetivos de control, 127 prácticas y 361 actividades.

Los niveles de capacidad para los procesos van de 0 a 5, donde el nivel de capacidad es una medida de lo bien que un proceso se ha implementado y funciona, los cuales son los siguientes:

NIVELES DE CAPACIDAD DE CoBIT 2019

Nivel	Descripción
0	Falta de cualquier capacidad básica.
1	El proceso logra más o menos su propósito a través de la aplicación de un conjunto de actividades incompleto que se consideran iniciales o intuitivas, no muy organizadas.
2	El proceso logra su propósito a través de la aplicación de un conjunto de actividades básicas, pero completas, que pueden caracterizarse como realizadas.
3	El proceso logra su propósito de forma mucho más organizada usando activos para la organización. Los procesos están, por lo general, bien definidos.
4	El proceso lograr su propósito, está bien definido, y su rendimiento se mide (de forma cuantitativa).
5	El proceso lograr su propósito, está bien definido, su rendimiento se mide para mejorar el desempeño y se persigue la mejora continua.

FUENTE: Marco de Referencia COBIT® 2019: Objetivos de gobierno y gestión.

1 COBIT es un marco de referencia para el gobierno y la gestión de la información y la tecnología, dirigido a toda la organización, el cual tiene que ver con toda la tecnología y procesamiento de la información que la entidad utiliza para lograr sus objetivos, independientemente de dónde ocurra dentro de la organización. En otras palabras, la información y la tecnología no se limita al departamento de TIC de una organización, aunque este está indudablemente incluido. Marco de Referencia COBIT® 2019.



La evaluación de la capacidad de los procesos realizada por el grupo auditor fue respecto del Nivel 2, el cual es el primero donde el proceso logra su propósito. Para calificar las actividades del proceso, se consideró que un nivel de capacidad puede alcanzarse en distinto grado, lo cual puede expresarse mediante una serie de calificaciones, para lo cual se tomó lo establecido en el Marco de Referencia de CoBIT® 2019 de conformidad con lo siguiente:

CALIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO DE CoBIT 2019

Calificación	Parámetros
Completo	El nivel de capacidad se alcanza para más del 85.0%.
Amplio	El nivel de capacidad se alcanza entre el 50.0% y el 85.0%.
Parcial	El nivel de capacidad se alcanza entre el 15.0% y el 50.0%.
No Cumple	El nivel de capacidad se alcanza para menos del 15.0%.

FUENTE: Marco de Referencia COBIT® 2019: Objetivos de gobierno y gestión.

En la revisión de los objetivos de Gobierno para considerar las necesidades, condiciones y opciones de las partes interesadas para determinar objetivos organizacionales equilibrados y acordados, así como de la verificación de los objetivos de Gestión para planificar, construir, ejecutar y monitorear las actividades en alineación con la dirección establecida por el órgano de gobierno para alcanzar los objetivos de la organización, se obtuvo lo siguiente:

EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO Y GESTIÓN DE LAS TIC RESPECTO AL GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL NIVEL 2 DE COBIT® 2019

Dominio	Nivel de Cumplimiento								Totales
	No cumple	%	Parcial	%	Amplio	%	Completo	%	
EVALUAR, DIRIGIR Y MONITORIZAR	0	0.0	5	41.7	4	33.3	3	25.0	12
ALINEAR, PLANIFICAR Y ORGANIZAR	7	15.9	12	27.3	8	18.2	17	38.6	44
CONSTRUIR, ADQUIRIR E IMPLEMENTAR	12	31.6	11	28.9	6	15.8	9	23.7	38
ENTREGAR, DAR SERVICIO Y SOPORTE	9	47.4	3	15.8	2	10.5	5	26.3	19
MONITORIZAR, EVALUAR Y VALORAR	7	50.0	4	28.6	2	14.3	1	7.1	14
<b>Totales</b>	35		35		22		35		127
<b>%</b>		<b>27.6</b>		<b>27.6</b>		<b>17.2</b>		<b>27.6</b>	

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

Se concluye que el 27.6% de las prácticas no cumplen y otro 27.6% cumplen parcialmente, el detalle es el siguiente:

### Dominio “Evaluar, Dirigir y Monitorizar”

En el análisis de los objetivos de gobierno que se agrupan en este dominio, sobre la manera en que el órgano de gobierno evalúa las opciones estratégicas, guía a la alta gerencia con respecto de las opciones estratégicas elegidas y monitoriza el logro de la estrategia, los resultados son los siguientes:

EVALUACIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL DOMINIO “EVALUAR, DIRIGIR Y MONITORIZAR”

Objetivos	No Cumple	%	Parcial	%	Amplio	%	Completo	%	Totales
Asegurar el establecimiento y el mantenimiento del marco de gobierno	0	0.0%	1	50.0%	1	50.0%	0	0.0%	2
Asegurar la obtención de beneficios	0	0.0%	1	33.3%	0	0.0%	2	66.7%	3
Asegurar la optimización del riesgo	0	0.0%	2	66.7%	0	0.0%	1	33.3%	3
Asegurar la optimización de los recursos	0	0.0%	1	50.0%	1	50.0%	0	0.0%	2
Asegurar el compromiso de las partes interesadas	0	0.0%	0	0.0%	2	100.0%	0	0.0%	2
<b>Totales</b>	<b>0</b>		<b>5</b>		<b>4</b>		<b>3</b>		<b>12</b>
<b>%</b>		<b>0.0%</b>		<b>41.7%</b>		<b>33.3%</b>		<b>25.0%</b>	

FUENTE: Elaborado con el Marco de Referencia COBIT® 2019 y la información proporcionada por el ISSSTE.

Las prácticas de gobierno que son parciales son las siguientes:

DOMINIO “EVALUAR, DIRIGIR Y MONITORIZAR”

Prácticas Parciales	
EDM01.01. Evaluar el sistema de gobierno.	EDM02.01. Establecer el objetivo de la mezcla de inversión.
EDM03.01. Evaluar la gestión de riesgos.	EDM03.02. Dirigir la gestión de riesgos.
EDM04.02. Dirigir la gestión de recursos.	

FUENTE: Elaborado con el Marco de Referencia COBIT® 2019 y la información proporcionada por el ISSSTE.

### Dominio “Alinear, Planificar y Organizar”

En la revisión de los objetivos de gestión que se agrupan en este dominio, sobre la forma de abordar la organización general, así como de la estrategia y actividades de apoyo para los servicios de información y la tecnología, los resultados son los siguientes:

## EVALUACIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL DOMINIO “ALINEAR, PLANIFICAR Y ORGANIZAR”

Objetivos	No Cumple	%	Parcial	%	Amplio	%	Completo	%	Totales
Administrar el marco de gestión de información y tecnología	0	0.0%	1	14.3%	3	42.9%	3	42.9%	7
Gestionar la estrategia	0	0.0%	1	33.3%	0	0.0%	2	66.7%	3
Gestionar la arquitectura empresarial	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	1
Gestionar la innovación	0	0.0%	1	33.3%	0	0.0%	2	66.7%	3
Gestionar el portafolio	1	50.0%	1	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	2
Gestionar el presupuesto y los costos	1	25.0%	2	50.0%	1	25.0%	0	0.0%	4
Gestionar los recursos humanos	2	33.3%	2	33.3%	1	16.7%	1	16.7%	6
Gestionar las relaciones	0	0.0%	1	50.0%	0	0.0%	1	50.0%	2
Gestionar los acuerdos de servicio	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	100.0%	3
Gestionar los proveedores	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	1
Gestionar la calidad	2	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2
Gestionar el riesgo	0	0.0%	1	33.3%	0	0.0%	2	66.7%	3
Gestionar los datos	1	14.3%	2	28.6%	2	28.6%	2	28.6%	7
<b>Totales</b>	<b>7</b>		<b>12</b>		<b>8</b>		<b>17</b>		<b>44</b>
<b>%</b>		<b>15.9%</b>		<b>27.3%</b>		<b>18.2%</b>		<b>38.6%</b>	

FUENTE: Elaborado con el Marco de Referencia COBIT® 2019 y la información proporcionada por el ISSSTE.

Las prácticas de gestión que no cumplen o son parciales son las siguientes:

## DOMINIO “ALINEAR, PLANIFICAR Y ORGANIZAR”

Prácticas	
<b>No cumple</b>	
APO05.02. Evaluar y seleccionar programas para financiar.	APO06.05. Gestionar los costos.
APO07.03. Mantener las habilidades y competencias del personal.	APO07.04. Evaluar y reconocer el rendimiento laboral de los empleados.
APO11.03. Gestionar los estándares, prácticas y procedimientos de calidad e integrar la gestión de la calidad en los procesos y soluciones clave.	APO11.05. Mantener la mejora continua.
APO14.01. Definir y comunicar la estrategia y los roles y responsabilidades de la gestión de datos de la organización.	
<b>Parciales</b>	
APO01.08. Definir las habilidades y competencias objetivo.	APO02.01. Comprender el contexto y la dirección de la organización.
APO04.01. Crear un entorno favorable que conduzca a la innovación.	APO05.01. Determinar la disponibilidad y las fuentes de fondos.
APO06.01. Gestión financiera y contable.	APO06.03. Crear y mantener presupuestos.
APO07.02. Identificar al personal clave de TI.	APO07.06. Gestionar al personal contratado.
APO08.01. Entender las expectativas de la organización.	APO12.05. Definir un portafolio con acciones de gestión de riesgos.
APO14.07. Definir la estrategia de depuración de datos.	APO14.10. Gestionar los acuerdos de toma de copia de seguridad y restauración de datos.

FUENTE: Elaborado con el Marco de Referencia COBIT® 2019 y la información proporcionada por el ISSSTE.

### Dominio “Construir, Adquirir e Implementar”

En la revisión de los objetivos de gestión que se agrupan en este dominio, sobre cómo se encarga de la definición, adquisición, desarrollo e implementación de soluciones durante la prestación de servicios, los resultados son los siguientes:

#### EVALUACIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL DOMINIO “CONSTRUIR, ADQUIRIR E IMPLEMENTAR”

Objetivos	No Cumple	%	Parcial	%	Amplio	%	Completo	%	Totales
Gestionar los programas	0	0.0%	1	33.3%	0	0.0%	2	66.7%	3
Gestionar la definición de requisitos	0	0.0%	1	50.0%	0	0.0%	1	50.0%	2
Gestionar la identificación y construcción de soluciones	1	14.3%	4	57.1%	2	28.6%	0	0.0%	7
Gestionar la disponibilidad y capacidad	2	66.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	33.3%	3
Gestionar el cambio organizativo	2	50.0%	1	25.0%	0	0.0%	1	25.0%	4
Gestionar los cambios de TIC	0	0.0%	1	33.3%	0	0.0%	2	66.7%	3
Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TIC	3	50.0%	2	33.3%	1	16.7%	0	0.0%	6
Gestionar el conocimiento	1	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	50.0%	2
Gestionar los proyectos	3	37.5%	1	12.5%	3	37.5%	1	12.5%	8
<b>Totales</b>	<b>12</b>		<b>11</b>		<b>6</b>		<b>9</b>		<b>38</b>
<b>%</b>		<b>31.6%</b>		<b>28.9%</b>		<b>15.8%</b>		<b>23.7%</b>	

FUENTE: Elaborado con el Marco de Referencia COBIT® 2019 y la información proporcionada por el ISSSTE.

Las prácticas de gestión que no cumplen o son parciales son las siguientes:

#### DOMINIO “CONSTRUIR, ADQUIRIR E IMPLEMENTAR”

Prácticas	
<b>No cumple</b>	
BAI03.10. Mantener las soluciones.	BAI04.01. Evaluar la disponibilidad, rendimiento y capacidad actuales, y crear una línea de referencia.
BAI04.02. Evaluar el impacto en la organización.	BAI05.04. Facultar a los roles participantes e identificar las ganancias a corto plazo.
BAI05.07. Sostener los cambios.	BAI07.02. Planificar la conversión de procesos de negocio, sistemas y datos.
BAI07.04. Establecer un entorno de pruebas.	BAI07.05. Realizar pruebas de aceptación.
BAI08.03. Utilizar y compartir conocimiento.	BAI11.06. Gestionar el riesgo del proyecto.
BAI11.08. Gestionar los recursos del proyecto y los paquetes de trabajo.	BAI11.09. Cerrar un proyecto o iteración.

## DOMINIO “CONSTRUIR, ADQUIRIR E IMPLEMENTAR”

Prácticas	
<b>Parcial</b>	
BAI01.02. Iniciar un programa.	BAI02.01. Definir y mantener los requisitos funcionales y técnicos de la organización.
BAI03.02. Diseñar componentes detallados para la solución.	BAI03.03. Desarrollar los componentes de la solución.
BAI03.05 Construir soluciones.	BAI03.07. Preparar las pruebas de la solución.
BAI05.01. Establecer el deseo de cambiar.	BAI06.01. Evaluar, priorizar y autorizar solicitudes de cambio.
BAI07.03. Plan de pruebas de aceptación.	BAI07.06. Promover a producción y gestionar las liberaciones (releases).
BAI11.07. Supervisar y controlar los proyectos.	

FUENTE: Elaborado con el Marco de Referencia COBIT® 2019 y la información proporcionada por el ISSSTE.

**Dominio “Entregar, Dar Servicio y Soporte”**

En la revisión de los objetivos de gestión que se agrupan en este dominio, sobre cómo se aborda la entrega operativa y el soporte de los servicios de información y tecnología, incluida la seguridad, los resultados son los siguientes:

## EVALUACIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL DOMINIO “ENTREGAR, DAR SERVICIO Y SOPORTE”

Objetivos	No Cumple	%	Parcial	%	Amplio	%	Completo	%	Totales
Gestionar las operaciones	3	75.0%	1	25.0%	0	0.0%	0	0.0%	4
Gestionar los problemas	1	33.3%	1	33.3%	0	0.0%	1	33.3%	3
Gestionar la continuidad	0	0.0%	0	0.0%	2	33.3%	4	66.7%	6
Gestionar los controles de procesos de negocio	5	83.3%	1	16.7%	0	0.0%	0	0.0%	6
<b>Totales</b>	<b>9</b>	<b>47.4%</b>	<b>3</b>		<b>2</b>		<b>5</b>		<b>19</b>
<b>%</b>		<b>47.4%</b>		<b>15.8%</b>		<b>10.5%</b>		<b>26.3%</b>	

FUENTE: Elaborado con el Marco de Referencia COBIT® 2019 y la información proporcionada por el ISSSTE.

Las prácticas de gestión que no cumplen o son parciales son las siguientes:

DOMINIO “ENTREGAR, DAR SERVICIO Y SOPORTE”

Prácticas	
<b>No cumple</b>	
DSS01.01. Ejecutar procedimientos operativos.	DSS01.03. Monitorizar la infraestructura de TIC.
DSS01.05. Gestionar las instalaciones.	DSS03.01. Identificar y clasificar los problemas.
DSS06.01. Alinear las actividades de control incorporadas en los procesos de negocio con los objetivos organizacionales.	DSS06.02. Controlar el procesamiento de información.
DSS06.04. Gestionar errores y excepciones.	DSS06.05. Asegurar la trazabilidad y la rendición de cuentas de los eventos de información.
DSS06.06. Asegurar los activos de información.	
<b>Parcial</b>	
DSS01.04. Gestionar el medioambiente.	DSS03.04. Resolver y cerrar los problemas.
DSS06.03. Gestionar roles, responsabilidades, privilegios de acceso y niveles de autoridad.	

FUENTE: Elaborado con el Marco de Referencia COBIT® 2019 y la información proporcionada por el ISSSTE.

**Dominio “Monitorizar, Evaluar y Valorar”**

En la revisión de los objetivos de gestión que se agrupan en este dominio, sobre cómo se aborda la monitorización del rendimiento y la conformidad de la información y tecnología con los objetivos de rendimiento internos, los objetivos de control interno y los requisitos externos, los resultados son los siguientes:

EVALUACIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL DOMINIO “MONITORIZAR, EVALUAR Y VALORAR”

Objetivos	No Cumple	%	Parcial	%	Amplio	%	Completo	%	Totales
Gestionar la monitorización del desempeño y la conformidad	0	0.0%	2	50.0%	2	50.0%	0	0.0%	4
Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	1	50.0%	1	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	2
Gestionar el aseguramiento	6	75.0%	1	12.5%	0	0.0%	1	12.5%	8
<b>Totales</b>	<b>7</b>		<b>4</b>		<b>2</b>		<b>1</b>		<b>14</b>
<b>%</b>		<b>50.0%</b>		<b>28.6%</b>		<b>14.3%</b>		<b>7.1%</b>	

FUENTE: Elaborado con el Marco de Referencia COBIT® 2019 y la información proporcionada por el ISSSTE.

Las prácticas de gestión que no cumplen o son parciales son las siguientes:

## DOMINIO "MONITORIZAR, EVALUAR Y VALORAR"

Prácticas	
<b>No cumple</b>	
MEA03.04. Obtener aseguramiento de cumplimiento externo.	MEA04.01. Asegurar que los proveedores de aseguramiento sean independientes y estén calificados.
MEA04.02. Desarrollar una planificación de iniciativas de aseguramiento basada en riesgos.	MEA04.03. Determinar los objetivos de la iniciativa de aseguramiento.
MEA04.04. Definir el alcance de la iniciativa de aseguramiento.	MEA04.05. Definir el programa de trabajo para la iniciativa de aseguramiento.
MEA04.06. Ejecutar la iniciativa de aseguramiento, enfocándose en la efectividad del diseño.	
<b>Parcial</b>	
MEA01.02. Establecer objetivos de rendimiento y conformidad.	MEA01.03. Recopilar y procesar los datos de rendimiento y conformidad.
MEA03.01. Identificar los requisitos externos de cumplimiento.	MEA04.08. Informar y hacer seguimiento a la iniciativa de aseguramiento.

FUENTE: Elaborado con el Marco de Referencia COBIT® 2019 y la información proporcionada por el ISSSTE.

Por lo anterior, la estrategia puede estar incompleta para abordar el propósito del Gobierno y la Gestión de las TIC, la intención de todas las prácticas del proceso puede haberse definido o no, lo que deriva en que el proceso logra parcialmente su propósito a través de la aplicación de un conjunto de actividades incompletas, lo que podría afectar la gestión del tiempo, costo, riesgo y calidad de los servicios que se proporcionan a las partes interesadas del ISSSTE.

#### 2020-1-19GYN-20-0279-01-005 **Recomendación**

Para que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado fortalezca los objetivos de gobierno del dominio "Evaluar, Dirigir y Monitorizar" con énfasis en las prácticas parciales como Evaluar el sistema de gobierno; Establecer el objetivo de la mezcla de inversión; Evaluar la gestión de riesgos; Dirigir la gestión de riesgos, así como Dirigir la gestión de recursos, con la finalidad de que el órgano de gobierno evalúe las opciones estratégicas, guíe a la alta gerencia con respecto a las opciones estratégicas elegidas y monitoree el logro de la estrategia en los servicios proporcionados a los usuarios, además de alcanzar el nivel 2 de capacidad de CoBIT® 2019.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

**2020-1-19GYN-20-0279-01-006 Recomendación**

Para que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado fortalezca los objetivos de gestión del dominio "Alinear, Planificar y Organizar" en las 12 prácticas con evaluación parcial y con énfasis en las prácticas que no cumplen como Evaluar y seleccionar programas para financiar; Gestionar los costos; Mantener las habilidades y competencias del personal; Evaluar y reconocer el rendimiento laboral de los empleados; Gestionar los estándares, prácticas y procedimientos de calidad e integrar la gestión de la calidad en los procesos y soluciones clave; Mantener la mejora continua, así como Definir y comunicar la estrategia y los roles y responsabilidades de la gestión de datos de la organización, con la finalidad de mejorar la organización general, estrategia y actividades de apoyo para la información y la gestión de la tecnología que se proporciona a los usuarios, además de alcanzar el nivel 2 de capacidad de CoBIT® 2019.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

**2020-1-19GYN-20-0279-01-007 Recomendación**

Para que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado fortalezca los objetivos de gestión del dominio "Construir, Adquirir e Implementar" en las 11 prácticas con evaluación parcial y con énfasis en las prácticas que no cumplen como Mantener las soluciones; Evaluar la disponibilidad, rendimiento y capacidad actuales, y crear una línea de referencia; Evaluar el impacto en el negocio; Facultar a los roles participantes e identificar las ganancias a corto plazo; Sostener los cambios; Planificar la conversión de procesos de negocio, sistemas y datos; Establecer un entorno de pruebas; Realizar pruebas de aceptación; Utilizar y compartir conocimiento; Gestionar el riesgo del proyecto; Gestionar los recursos del proyecto y los paquetes de trabajo, así como Cerrar un proyecto o iteración, con la finalidad de mejorar la definición, adquisición e implementación de soluciones y su integración en los procesos sustantivos del Instituto, además de alcanzar el nivel 2 de capacidad de CoBIT® 2019.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

**2020-1-19GYN-20-0279-01-008 Recomendación**

Para que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado fortalezca los objetivos de gestión del dominio "Entregar, Dar servicio y Soporte" en las tres prácticas con evaluación parcial y con énfasis en las prácticas que no cumplen como Ejecutar procedimientos operativos; Monitorizar la infraestructura de TIC; Gestionar las



instalaciones; Identificar y clasificar los problemas; Alinear las actividades de control incorporadas en los procesos de negocio con los objetivos organizacionales; Controlar el procesamiento de información; Gestionar errores y excepciones; Asegurar la trazabilidad y la rendición de cuentas de los eventos de información, así como Asegurar los activos de información, con la finalidad de mejorar la entrega operativa y el soporte de los servicios de información, tecnología y seguridad de la información que se proporcionan al Instituto, además de alcanzar el nivel 2 de capacidad de CoBIT® 2019.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

#### 2020-1-19GYN-20-0279-01-009 **Recomendación**

Para que el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado fortalezca los objetivos de gestión del dominio "Monitorizar, Evaluar y Valorar" en las cuatro prácticas con evaluación parcial y con énfasis en las prácticas que no cumplen como Obtener aseguramiento de cumplimiento externo; Asegurar que los proveedores de aseguramiento sean independientes y estén calificados; Desarrollar una planificación de iniciativas de aseguramiento basada en riesgos; Determinar los objetivos de la iniciativa de aseguramiento; Definir el alcance de la iniciativa de aseguramiento; Definir el programa de trabajo para la iniciativa de aseguramiento, así como Ejecutar la iniciativa de aseguramiento, enfocándose en la efectividad del diseño, con la finalidad de mejorar el monitoreo del rendimiento y la conformidad de la tecnología de información con los objetivos de rendimiento internos, los objetivos de control interno y los requisitos externos para aumentar la calidad de los servicios proporcionados a los usuarios, además de alcanzar el nivel 2 de capacidad de CoBIT® 2019.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

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

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

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

Se determinaron 6 resultados, de los cuales, en uno no se detectó irregularidad y los 5 restantes generaron: 9 Recomendaciones y 2 Promociones de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria.

### **Consideraciones para el seguimiento**

Los resultados, observaciones y acciones contenidos en el presente informe 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 de auditoría se encuentran sujetas al proceso de seguimiento, por lo que, debido a la información y consideraciones que en su caso proporcione la entidad fiscalizada podrán atenderse o no, solventarse o generar la acción superveniente que corresponda de conformidad con el marco jurídico que regule la materia.

### **Dictamen**

El presente se emite el día 31 de enero de 2022, 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, la administración de riesgos, la seguridad de la información, la continuidad de las operaciones, la calidad de datos, el desarrollo de aplicaciones y el 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 aplicables en la materia, excepto por los aspectos observados siguientes:

- En relación con el servicio administrado de infraestructura de seguridad en el centro de datos, no se definió un precio unitario por cada uno de los servicios, tampoco se proporcionó evidencia de la remediación de las vulnerabilidades ni se borraron todos los discos duros por errores en la verificación del procedimiento; asimismo, no se realizó la transferencia del servicio de los centros de datos ni se elaboró la memoria técnica establecida en el Contrato.
- Respecto al servicio administrado de impresión, reproducción y digitalización de documentos, no se contó con todos los elementos de la investigación de mercado, se detectó que el Instituto no tiene acceso al sistema para revisar el funcionamiento ni el consumo de los equipos para comprobar que los servicios se prestan en tiempo y forma; adicionalmente, se encontró que el 87.1% de los equipos instalados han prestado el servicio desde el ejercicio 2016.

- Sobre el servicio administrado de equipo de cómputo personal, se carece del estudio de factibilidad que avale la conveniencia de la contratación; asimismo, se detectó que el 17.9% de los equipos revisados no cuentan con actualizaciones de seguridad (parches), lo que propicia un riesgo importante ante los ataques cibernéticos.
- En relación con la infraestructura y soluciones tecnológicas para la gestión de insumos hospitalarios con motivo de la atención del virus SARS-CoV-2 (covid-19), el sistema no utiliza contraseñas robustas ni se validan las cuentas de los usuarios lo que podría ocasionar el riesgo de accesos no autorizados, tampoco se aplica una metodología de ingeniería de software para todas las estimaciones de recursos para el desarrollo de soluciones tecnológicas; asimismo, no se realiza el análisis de vulnerabilidades antes de la puesta en marcha de los sistemas, lo que genera el riesgo de la falta de protección de los recursos que forman parte de los aplicativos sustantivos del Instituto.
- Respecto a la evaluación del gobierno y gestión de las tecnologías de información y comunicaciones, se determinó que el 27.6% de las prácticas no cumplen y otro 27.6% cumplen parcialmente, por lo tanto, la estrategia puede estar incompleta para abordar el propósito del Gobierno y la Gestión de las TIC, la intención de todas las prácticas del proceso puede haberse definido o no, lo que deriva en que el proceso logra parcialmente su propósito a través de la aplicación de un conjunto de actividades incompletas, lo que podría afectar la gestión del tiempo, costo, riesgo y calidad de los servicios que se proporcionan a las partes interesadas del Instituto.

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

Mtro. Genaro Héctor Serrano Martínez

Mtro. Roberto Hernández Rojas Valderrama

***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 corresponden con las registradas en el estado del ejercicio del presupuesto y que cumplen con las disposiciones y normativas aplicables; analizar la integración del gasto ejercido en materia de TIC en los capítulos asignados 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, y 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 la investigación de mercado.
3. Verificar el proceso de contratación, 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; validar la información del registro de accionistas para identificar asociaciones indebidas, subcontrataciones en exceso y transferencia de obligaciones; verificar la situación fiscal de los proveedores para conocer el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, aumento o disminución de obligaciones, 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 o deductivas en caso de incumplimientos.
5. Analizar los contratos y anexos técnicos relacionados con la administración de proyectos, desarrollo de soluciones tecnológicas, servicios administrados para la operación de infraestructura y sistemas de información, telecomunicaciones y demás relacionados con las TIC para verificar antecedentes, investigación de mercado, adjudicación, beneficios esperados, entregables (términos, vigencia, entrega, resguardo, garantías, pruebas de cumplimiento y sustantivas), implementación y

soporte de los servicios; 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.

6. Evaluar que el gobierno de las tecnologías de información y comunicaciones considera las necesidades, condiciones y opciones de las partes interesadas para determinar objetivos organizacionales equilibrados y acordados; verificar que la gestión de las TIC planifica, construye, ejecuta y monitorea las actividades en alineación con la dirección establecida por el órgano de gobierno para alcanzar los objetivos de la organización.

#### *Áreas Revisadas*

La Subdirección de Tecnología de la Información adscrita a la Dirección Normativa de Administración y Finanzas del 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. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: artículo 134
2. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público: artículo 26, sexto párrafo
3. Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público: artículo 28
4. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: 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 de Aplicación General en dichas materias publicado en el Diario Oficial de la Federación el 08 de mayo de 2014, última reforma publicada el 23 de julio de 2018, Artículos 10, fracciones III y IX, 13 fracción VI párrafo segundo, 24 y 26; procedimiento I.B. Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT); II.B Proceso de Administración de Configuración (ACNF); Actividades ADS 2 y ADS 3 del procedimiento II.A. Proceso de Administración de Servicios (ADS); Regla 6 y 14 del Proceso II.C de Administración de Seguridad de la información (ASI), Actividades ASI 5, ASI 6; Factor Crítico 1, incisos H y O; III.B Proceso de Administración de Proveedores (APRO), Actividad APRO 1, Factor crítico 1 incisos G, H y S; regla del proceso 9, III.C. Administración de la Operación (AOP), Actividades AOP 1, Factor crítico 3, AOP 3 Monitorear la infraestructura de TIC en operación, AOP 4 Implementar y verificar que se cumplan los controles de seguridad física en el centro de datos, Estatuto Orgánico del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, artículo 7 fracciones I, V, IX, XVIII y XXIII; Manual de Organización General del

Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado funciones 1 y 7 del numeral 5.0.1; funciones 2 y 3 del numeral 5.1.1.1; funciones 2, 3 y 12 del numeral 8.1; función 1 del puesto 8.0.2 Coordinación Administrativa, función 3 del puesto 8.0.2.2 Departamento de Recursos Materiales y Servicios; Anexo técnico del contrato número AD-CS-DA-SRMS-311/2016, numeral 11. Transferencia del servicio; Anexo técnico del contrato número AD-CS-DA-SRMS-061/2018, numeral 17. Transferencia del servicio; Contrato número AD-CS-DNAF-SRMS-014/2020 clausula primera; Anexo 1 del Contrato número AD-CS-DNAF-SRMS-014/2020, Apartado Especificaciones técnicas de los equipos; Marco de Referencia CoBIT® 2019, Prácticas, EDM01.01, EDM02.01, EDM03.01, EDM03.02, EDM04.02, APO05.02, APO06.05, APO07.03, APO07.04, APO11.03, APO11.05, APO14.01, BAI03.10, BAI04.01, BAI04.02, BAI05.04, BAI05.07, BAI07.02, BAI07.04, BAI07.05, BAI08.03, BAI11.06, BAI11.08 y BAI11.09, DSS01.01, DSS01.03, DSS01.05, DSS03.01, DSS06.01, DSS06.02, DSS06.04, DSS06.05, DSS06.06, MEA03.04, MEA04.01, MEA04.02, MEA04.03, MEA04.04, MEA04.05 y MEA04.06.

#### *Fundamento Jurídico de la ASF para Promover Acciones y Recomendaciones*

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

Artículo 79, fracciones 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.