

Instituto Mexicano del Seguro Social**Servicios Administrados de Nube**

Auditoría Financiera y de Cumplimiento: 16-1-19GYR-02-0251

251-DS

Criterios de Selección

Esta auditoría se seleccionó con base en los criterios cuantitativos y cualitativos establecidos por la Auditoría Superior de la Federación para la integración del Programa Anual de Auditorías para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2016 considerando lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF 2011-2017.

Objetivo

Fiscalizar la gestión financiera de las TIC, su adecuado uso, operación, administración de riesgos y aprovechamiento, así como evaluar la eficacia y eficiencia de los recursos asignados en procesos y funciones. Asimismo, verificar que las erogaciones, los procesos de adjudicación, contratación, servicios, recepción, pago, distribución, registro presupuestal y contable, entre otros, se realizaron conforme a las disposiciones jurídicas y normativas aplicables

Alcance

| | EGRESOS |
|---------------------------------|----------------|
| | Miles de Pesos |
| Universo Seleccionado | 3,000,000.0 |
| Muestra Auditada | 636,096.8 |
| Representatividad de la Muestra | 21.2% |

El universo seleccionado por 3,000,000.0 miles de pesos corresponde al importe del contrato plurianual número P6M0015 en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) vigente en el ejercicio fiscal 2016; la muestra auditada se integra por 636,096.8 miles de pesos, que representan el 21.2% del universo seleccionado.

Adicionalmente, la auditoría comprendió la revisión de las acciones realizadas en materia de TIC por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en 2016, relacionadas con la administración del personal con atribuciones y facultades concernientes a las TIC.

Antecedentes

El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) es un Organismo Público descentralizado del Sector Paraestatal de la Administración Pública Federal; es la institución con mayor presencia en atención a la salud y en la protección social de los mexicanos desde su fundación en 1943, tiene como propósito brindar a nivel nacional servicios de salud y seguridad social para todos los trabajadores, trabajadoras y sus familias. Entre las iniciativas más importantes en materia de TIC destaca la del "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. Durante el 2016, se registraron más de 50 millones de transacciones a través de estos servicios, las cuales se encuentran soportadas en el proyecto “Servicios Administrados de Nube”.

Entre 2012 y 2016, en el IMSS se han invertido 10,463,572.5 miles de pesos en sistemas de información e infraestructuras tecnológicas, integrados de la manera siguiente:

| Recursos Invertidos en Materia de TIC (Miles de pesos) | | | | | | |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---------------|
| PERIODO DE INVERSIÓN | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | TOTALES |
| MONTO | 2,266,440.2 | 1,621,865.8 | 1,835,708.4 | 2,245,595.7 | 2,493,962.4 | 10,463,572.5* |

Fuente: Elaborado Por La ASF Con Base En La Información Proporcionada Por El IMSS.

Nota: Diferencias Por Redondeo.

* No Incluye El Gasto Relacionado Con Servicios Personales (Capítulo 1000).

Resultados

1. Normativa Interna

En el análisis de la normativa interna, se identificó que el IMSS cuenta con su Ley del Seguro Social, con última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 12 de noviembre de 2015, así como con el Manual de Organización con fecha de actualización del 21 de diciembre de 2010; no obstante, a la fecha de la auditoría (octubre de 2017), la entidad señaló que el proyecto para su actualización se encuentra en proceso de autorización por parte del Director General del Instituto.

Se revisó el Manual de Organización de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT), del cual se entregó documentación soporte de su difusión al personal correspondiente.

Asimismo, las normas, políticas y procedimientos en materia de TIC, se encuentran autorizadas y publicadas en la intranet de la entidad.

2. Análisis Presupuestal

Del análisis a la información presentada en la Cuenta de la Hacienda Pública Federal del ejercicio 2016, el IMSS ejerció un presupuesto de 556,372,935.5 miles de pesos, de los cuales 2,768,038.1 miles de pesos corresponden a recursos relacionados con las TIC, que representan el 0.5 % del total ejercido, como se muestra a continuación:

**Recursos ejercidos en 2016
(Miles de pesos)**

| Capítulo | Concepto | Ejercido | Ejercido TIC | % |
|--------------|--|----------------------|--------------------|------------|
| 1000 | Servicios personales | 168,342,696.3 | 274,075.7 | 0.2 |
| 2000 | Materiales y suministros | 52,235,887.5 | 1,842.5 | 0.0 |
| 3000 | Servicios generales | 24,914,966.9 | 2,492,119.9 | 10.0 |
| 4000 | Transferencias, asignación, subsidios y otras ayudas | 306,114,531.1 | 0.0 | 0.0 |
| 5000 | Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles | 2,967,078.2 | 0.0 | 0.0 |
| 6000 | Inversión pública | 1,797,775.5 | 0.0 | 0.0 |
| Total | | 556,372,935.5 | 2,768,038.1 | 0.5 |

Fuente: Información de la Cuenta de la Hacienda Pública Federal 2016.

Nota: Diferencias por redondeo.

Los recursos ejercidos en materia de TIC por 2,768,038.1 miles de pesos, se integran de la manera siguiente:

**GASTOS TIC 2016 IMSS
(Miles de pesos)**

| Capítulo | Partida Presupuestaria | Descripción | Presupuesto Ejercido |
|--------------|---------------------------|--|-------------------------|
| 1000 | | SERVICIOS PERSONALES | 274,075.7 |
| 11301 | | Sueldos base | 61,103.0 |
| 12301 | | Retribuciones por servicios de carácter social | 21.6 |
| 13201 | | Primas de vacaciones y dominical | 2,026.1 |
| 13202 | | Aguinaldo o gratificación de fin de año | 23,601.7 |
| 13301 | | Remuneraciones por horas extraordinarias | 13.7 |
| 14103 | | Aportaciones al IMSS | 14,380.8 |
| 14202 | | Aportaciones al INFONAVIT | 8,084.4 |
| 14301 | | Aportaciones al Sistema de Ahorro para el Retiro | 10,084.5 |
| 14404 | | Cuotas para el seguro de separación individualizado | 3,417.4 |
| 14406 | | Seguro de responsabilidad civil, asistencia legal y otros seguros | 269.6 |
| 15401 | | Prestaciones establecidas por condiciones generales de trabajo o contratos colectivos de trabajo | 83,613.1 |
| 15402 | | Seguro de responsabilidad civil, asistencia legal y otros seguros | 47,906.4 |
| 17102 | | Estímulos al personal operativo | 19,553.4 |
| 2000 | | MATERIALES Y SUMINISTROS | 1,842.5 |
| 29401 | | Refacciones y accesorios para equipo de cómputo y telecomunicaciones | 1,842.5 |
| 3000 | | SERVICIOS GENERALES | 2,492,119.9 |
| 31401 | | Servicio telefónico convencional | 10,348.0 |
| 31701 | | Servicios de conducción de señales analógicas y digitales | 421,652.8 |
| 31901 | | Servicios integrales de telecomunicación | 1,583,413.2 |
| 32701 | | Patentes, derechos de autor, regalías y otros | 351,913.9 |
| 33301 | | Servicios de desarrollo de aplicaciones informáticas | 80,980.6 |
| 35301 | | Mantenimiento y conservación de bienes informáticos | 43,811.4 |
| TOTAL | | | 2,768,038.1 |

Fuente: Elaborado con la información proporcionada por el IMSS.

Nota: Diferencias por redondeo.

Las partidas específicas relacionadas con servicios personales (capítulo 1000) corresponden a los costos asociados de la plantilla del personal de las áreas de TIC considerando 408 plazas con una percepción anual de 274,075.7 miles de pesos durante el ejercicio 2016, el costo promedio por plaza es de 671.8 miles de pesos anuales.

El contrato número P6M0015, objeto de la revisión practicada al IMSS se integra de la manera siguiente:

Se revisó el 100.0% de los pagos ejercidos en 2016 para el contrato número P6M0015, por 636,096.8 miles de pesos.

**Contrato de Prestación de Servicios Ejercidos en 2016
(Miles de pesos)**

| Proceso de Adjudicación | Contrato | Proveedor | Objeto del contrato | Vigencia | | Monto | | Ejercido 2016 |
|-------------------------|----------|---------------------------------------|--|------------|------------|--------------------|--------------------|------------------|
| | | | | Del | Al | Mínimo | Máximo | |
| Adjudicación Directa | P6M0015 | Sixsigma Networks México, S.A de C.V. | "Servicios Administrados de Nube IMSS 2016-2019" | 01/01/2016 | 31/12/2019 | 1,500,000.0 | 3,000,000.0 | 636,096.8 |
| Total | | | | | | 1,500,000.0 | 3,000,000.0 | 636,096.8 |

Fuente: Contratos, facturas y soporte documental proporcionado por el IMSS.

Se verificó que el pago fue reconocido en la partida presupuestaria correspondiente; el análisis del contrato de la muestra se presenta en el resultado subsecuente.

3. Contrato P6M0015 "Servicios Administrados De Nube IMSS 2016-2019"

Del análisis del contrato número P6M0015 celebrado con la empresa SixSigma Networks México, S.A de C.V., mediante el procedimiento de adjudicación directa, con objeto de prestar los "Servicios Administrados de Nube IMSS 2016-2019", vigente del 01 de enero de 2016 al 31 de diciembre de 2019, por un monto mínimo de 1,500,000.0 miles de pesos y un máximo de 3,000,000.0 miles de pesos, de los cuales se pagaron 636,096.8 miles de pesos en 2016, se determinó lo siguiente:

El alcance de los trabajos consistió en proporcionar servicios administrados de la Nube, conformados por cuatro familias de servicios:

- Servicio de Arquitectura de la Nube IMSS (SANI)
- Servicios de Integralidad de la Nube IMSS (SINI)
- Servicios de Continuidad Operativa de la Nube IMSS (SCONI)
- Servicios de Seguridad de la Nube IMSS (SSNI)

Los servicios administrados serán aprovisionados a través de componentes tecnológicos definidos para satisfacer una o varias necesidades operativas del IMSS, denominados Bloques de Construcción, los cuales se encuentran divididos en Fundamentales (BCF) y Comunes (BCC).

El Anexo Técnico contempló la utilización de 234 BCF, integrados de la forma siguiente:

Bloques de Construcción Fundamentales
(Miles de pesos)

| Concepto | Total BCFs | Utilizados en 2016 | Pago sin penalización A | Penalizaciones aplicadas por IMSS B | Total pagado en 2016 C= A - B |
|---|------------|--------------------|-------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| A. Servicios | 221 | 61 | 496,762.2 | 0.0 | 496,762.2 |
| B. Servicios de soporte y recurrentes. | 10 | 8 | 139,635.0 | 300.4 | 139,334.6 |
| C. Migración de Centro de Datos. | 1 | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| D. Porcentaje adicional de administración, monitoreo y soporte de BCCs. | 1 | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| E. Porcentaje adicional por servicios DRP aplicable a BCFs y BCCs. | 1 | 0 | 0.0 | 0.0 | 0.0 |
| Total | 234 | 69 | 636,397.2 | 300.4 | 636,096.8 |

Fuente: Información proporcionada por el IMSS.

Proceso de Contratación

En la revisión del proceso de contratación, se identificó que éste fue realizado por medio del procedimiento de adjudicación directa, con fundamento en los artículos 22, fracción II, 25, 26 fracción III, 40, 41, fracción III, y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), a fin de evitar costos adicionales, toda vez que el contrato contemplaba la migración de aplicaciones y elementos tecnológicos del Centro de Datos administrado por el proveedor SixSigma Networks México, S.A. de C.V. al del prestador del servicio que resulte adjudicado; no obstante, el proveedor antes mencionado presentó una propuesta económica con mejores condiciones a las otras cotizaciones recibidas; asimismo, cuenta con el conocimiento de la operación del IMSS, lo que disminuye la repetición de esfuerzos de migración y estabilización de las aplicaciones, así como de los componentes que integran el IMSS Digital.

Pagos

Con relación al procedimiento de aplicación de deducciones, se realizó el cálculo conforme al Anexo 2 del contrato; sin embargo, no fue posible acreditar el monto señalado en las notas de crédito por concepto de deductivas.

Mediante reuniones de trabajo, el Titular de la División de Administración, Procesamiento y Almacenamiento y la Titular de la Coordinación Técnica de Redes y Telecomunicaciones responsables del SCONI y SINI, respectivamente, explicaron a la ASF el procedimiento de cálculo de deductivas utilizado, el cual difiere del estipulado en el Anexo 2; asimismo, proporcionaron evidencia documental de las deductivas y/o penalizaciones aplicadas durante 2016. Como resultado de lo anterior, se identificó que el monto de las deductivas aplicadas en el mes de enero relacionado al SCONI es de 6.8 miles de pesos y de acuerdo con la información proporcionada por el IMSS (Acta Entrega-Recepción y factura) los administradores responsables del cálculo elaboraron una nota de crédito por 4.6 miles de pesos; por lo tanto, no se consideró el descuento de 2.2 miles de pesos.

Se realizó la validación de todas las deductivas aplicadas durante 2016 y se identificó que no se empleó correctamente el entero o punto porcentual en el SCONI y SINI, lo que generó que se dejara de cobrar 91.7 miles de pesos, como se muestra en la tabla siguiente:

| Diferencias en deductivas IMSS | | | | |
|---------------------------------------|----------|---|---|-------------------------|
| (Miles de pesos) | | | | |
| Mes | Servicio | Monto de las deductivas de acuerdo al cálculo realizado por la ASF A | Monto de las deductivas aplicadas mediante Notas de Créditos B | Diferencia C = A - B |
| Enero | SCONI | 6.8 | 4.6 | 2.2 |
| Febrero | SCONI | 0.7 | 0.7 | 0.0 |
| Marzo | SCONI | 80.9 | 40.4 | 40.5 |
| Enero | SINI | 242.4 | 211.3 | 31.1 |
| Febrero | SINI | 96.1 | 78.2 | 17.9 |
| Total | | 426.9 | 335.2 | 91.7 |

Fuente: Información proporcionada por el IMSS.

Por lo anterior, se concluye que el IMSS no verificó la aplicación de las deducciones por incumplimiento del SCONI y SINI, por lo que se dejaron de cobrar 91.7 miles de pesos, en incumplimiento con lo establecido en el “Apéndice 7. Métricas de niveles de servicio” que forma parte del Anexo 2 “Anexo Técnico y Términos y Condiciones” del contrato P6M0015.

Derivado de los trabajos de auditoría, el IMSS solicitó al prestador de servicios el reintegro de un total de 113.3 miles de pesos, integrados por 91.7 miles de pesos, importe calculado por esta entidad de Fiscalización Superior, por concepto de deductivas incorrectamente aplicadas en el periodo de enero a marzo de 2016, y por 21.6 miles de pesos correspondientes a las actualizaciones respectivas al día de su pago. Se validó que el proveedor, el 31 de mayo de 2017, realizó el reintegro del monto solicitado por el IMSS.

Cumplimiento técnico y funcional

- De acuerdo con el Anexo Técnico del contrato, el proveedor en conjunto con el IMSS debieron acordar un tiempo máximo para la habilitación de Bloques de Construcción Fundamentales (BCF), así como Bloques de Construcción Comunes (BCC); sin embargo, a la fecha de la auditoría (octubre de 2017), no ha realizado actividades con la finalidad de crear elementos de mayor funcionalidad, así como de identificar la factibilidad de reutilización e instanciamiento para múltiples soluciones mediante la construcción de BCCs, conforme al punto 2.2.4.3 del Anexo Técnico.
- No se identificó evidencia que permita acreditar el análisis realizado por el área de Arquitectura del IMSS para definir la procedencia del uso de los 69 BCFs en el 2016.
- De las 209 solicitudes de incrementos de BCFs relacionados con el “Servidor Virtual X86 (BCF 42)”, se carece de la documentación que acredite el aprovisionamiento de 13 solicitudes, correspondientes a los meses de marzo a noviembre de 2016, por lo que se realizaron pagos injustificados por 431.7 miles de pesos, de acuerdo a lo siguiente:

**Pagos injustificados de BCF's 42
(Miles de pesos)**

| Mes | Servicio | Sin evidencia de aprovisionamiento BCF's 42 A | Costo unitario BCF's B | Meses pagados sin evidencia de aprovisionamiento C | Subtotal D = A*B*C | Monto total pagado |
|--------------|----------|--|------------------------------|---|-----------------------|-----------------------|
| Junio | SANI | 3.9 | 3.7 | 7 | 99.9 | 115.8 |
| Abril | SCONI | 4.0 | 3.7 | 9 | 133.5 | 154.9 |
| Mayo | SCONI | 1.7 | 3.7 | 8 | 50.4 | 58.5 |
| Junio | SCONI | 3.4 | 3.7 | 7 | 88.3 | 102.5 |
| Total | | 13.0 | | | 372.1 | 431.7 |

Fuente: Información proporcionada por el IMSS.

Nota: Diferencia por redondeo.

Por lo que se concluye que el IMSS no vigiló el cumplimiento del contrato P6M0015.

- Se verificó que los reportes entregados por el proveedor en cuanto a la proyección del consumo no son precisos, debido a que el consumo proyectado incluye cantidades del 2015 y se presenta de manera acumulada, mientras que la proyección del consumo real es por mes; por lo que no es posible realizar un comparativo y lo real difiere de lo proyectado.
- De la proyección de servicios a solicitar durante la vigencia del contrato, se identificó que la demanda de servicios no considerados para el inicio de las operaciones, se ha incrementado debido a las necesidades operativas del IMSS; por lo que de seguir esta tendencia, a diciembre de 2019, se ejercería el límite máximo de 3,000,000.0 miles de pesos con el que cuenta la entidad para este contrato; por lo que algunos servicios críticos podrían no llevarse a cabo, lo que pondría en riesgo la operación del IMSS.
- Con relación al Tablero de ejecución estratégica del servicio, cuyo propósito consiste en consolidar los indicadores para el seguimiento de la ejecución del servicio, se identificó que el promedio mensual de usuarios que realizan cargas de información en el Tablero fue de 31 usuarios, de los cuales se detectó que dos usuarios tienen dos perfiles cada uno; no obstante, se planeó un universo de al menos 35 usuarios y un máximo de 70. Se identificó que el Tablero no tiene implementada la opción para imprimir reportes o en su caso exportarlos a otra aplicación. Asimismo, se identificó que la herramienta carece de dinamismo en la búsqueda y tratamiento de la información, debido a que no considera toda la información para generar reportes, los cuales son utilizados para crear de estadísticas con el fin de contar con información que permita apoyar en la toma de decisiones a nivel Dirección (tanto para la DIDT como para la Dirección General).
- No se cuenta con una herramienta predefinida por el prestador de servicios para ejecutar el proceso de borrado seguro.
- No se logró identificar el cargo, la función ni la asignación de personal del proveedor para dar atención a los servicios contratados por el Instituto.

- Con relación a los usuarios administradores de los servicios contratados, se identificó que no se cuenta con roles y perfiles definidos que permitan contar con segregación de funciones.

Servicio de Recuperación de Desastres (DRP)

La implementación del Plan de Recuperación de Desastres (DRP) se contempló realizarla en las dos fases siguientes:

1. Planeación, dimensionamiento, diseño, desarrollo, elaboración, actualización y mejoras continuas del plan de recuperación de desastres (DRP) y de plan de continuidad de los servicios de nube IMSS.
2. Administración, operación y mantenimiento del plan de recuperación de desastres (DRP) y de plan de continuidad de los servicios de nube IMSS.”

Se identificó que a marzo de 2017, el Instituto se encuentra en proceso de implementación de la primera fase, la cual incluye la realización de las actividades siguientes: Análisis de impacto al negocio (BIA); Matriz de Servicios Críticos; Evaluación y Control de Riesgos; Matriz de Evaluación y Control de Riesgos; Estrategia de Respaldo y Recuperación; Documento de Estrategia de Respaldo y Recuperación; Plan de Recuperación de Desastres (DRP); Plan de Continuidad de los Servicios de Nube IMSS (BCP) y Pruebas.

El Instituto señaló que la fecha programada para la finalización de la implementación del DRP y BCP se tenía planeada para el día 31 de marzo de 2017; sin embargo, derivado de los resultados del Análisis de Impacto al Negocio (BIA) y del Análisis de Riesgo, realizados en 2016, se concluyó que los esfuerzos requeridos para su adecuada implementación superan las fechas estipuladas en dicho plan, por lo que se realizaron ajustes al Plan de Trabajo y la ejecución de la próxima prueba piloto dentro del Plan de Recuperación de Desastres se realizará durante el segundo semestre del 2017.

Como resultado de que la implementación del DRP se encuentra en etapa de Planeación, durante 2016 no se realizaron pruebas al DRP y, por consiguiente, no se pudieron detectar o implementar mejoras. Asimismo, se identificó que no se realizó la actualización de la estrategia; desarrollo de los tipos y escenarios para cada prueba; actualización de los criterios de aceptación de los resultados; conclusión del plan de pruebas, documentación y análisis de los resultados; emisión de las recomendaciones y modificaciones al plan de pruebas del DRP para publicación de la versión definitiva, debido a que éstas se encuentran contempladas para ser ejecutadas durante 2017.

Adicionalmente, el IMSS señaló que debido a que el DRP debe considerar 67 aplicativos críticos y la complejidad que demandan las tareas de planeación, el plan de trabajo rebasará la vigencia del contrato en revisión, asimismo, deberán considerar las restricciones presupuestales.

16-1-19GYR-02-0251-01-001 Recomendación

Para que el Instituto Mexicano del Seguro Social implemente mejoras al Tablero de Ejecución Estratégica, y todos los conceptos se modifiquen conforme al filtro realizado, con el objetivo de contar con un adecuado mapeo de información; así como considerar incluir la opción para imprimir el reporte o en su caso exportarlo a otra aplicación que apoye en la toma de decisiones.

16-1-19GYR-02-0251-01-002 Recomendación

Para que el Instituto Mexicano del Seguro Social concluya con la implementación, prueba y aprobación del Plan de Recuperación en Caso de Desastres (DRP) y del Plan de Continuidad de Negocio (BCP) para los procesos y aplicativos críticos que se han determinado en el Análisis de Impacto al Negocio (BIA); observación que fue identificada durante la auditoría 305-DS "Auditoría de TIC" de la Cuenta Pública 2015 y que persiste a la fecha.

16-1-19GYR-02-0251-01-003 Recomendación

Para que el Instituto Mexicano del Seguro Social realice un análisis que permita identificar las actividades y responsabilidades para cada uno de los administradores del servicio, con el objetivo de evitar duplicidad de funciones y separar las responsabilidades de los administradores.

16-1-19GYR-02-0251-01-004 Recomendación

Para que el Instituto Mexicano del Seguro Social realice un análisis del consumo actual de los servicios contratados con la finalidad de garantizar que se cuente con la suficiencia presupuestal para la implementación de los servicios administrados de la nube, para la continuidad de la operación del Instituto y que aún no han sido solicitados, así como implemente mecanismos que permitan contar con una proyección del consumo real contra el planeado con mayor precisión.

16-9-19GYR-02-0251-08-001 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 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 supervisaron los servicios y características de la infraestructura proporcionada, en razón de que no fue posible verificar la aplicación correcta de las deducciones por incumplimiento a través de "Notas de Crédito", de acuerdo a lo descrito en los servicios de Continuidad Operativa y de Integralidad de la Nube IMSS establecido en el "Apéndice 7. Métricas de niveles de servicio".

16-9-19GYR-02-0251-08-002 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 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 acreditaron el aprovisionamiento de 13 de las 209 solicitudes de incrementos de BCFs relacionados con el Servidor Virtual X86 (BCF 42) para

los meses de marzo a noviembre de 2016; no obstante, el Instituto realizó el pago por los incrementos antes referidos por 431.7 miles de pesos.

16-1-19GYR-02-0251-06-001 **Pliego de Observaciones**

Se presume un daño o perjuicio o ambos al patrimonio de Instituto Mexicano del Seguro Social por \$431,662.90 (cuatrocientos treinta y un mil seiscientos sesenta y dos pesos 90/100 M.N.), por los pagos injustificados realizados bajo el amparo del contrato P6M0015 celebrado con Sixsigma Networks México, S.A. de C.V. para los Servicios Administrados de Nube IMSS 2016-2019, con vigencia del 01 de enero de 2016 al 31 de diciembre de 2019, debido a que no se identificó para los BCFs relacionados con el Servidor Virtual X86 (BCF 42), la documentación que acredite el aprovisionamiento de 13 de las 209 solicitudes de incrementos de BCFs, correspondientes a los meses de marzo a noviembre de 2016.

4. *Gestión de los Recursos Humanos*

En la plantilla del personal con atribuciones y facultades relacionadas con las Tecnologías de la Información y Comunicaciones en el Instituto, se identificó un total de 408 plazas correspondientes a la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT), las cuales se encuentran conformadas por 47 servidores públicos de mandos medios y altos; y 361 entre puestos operativos y administrativos.

De los 47 puestos identificados como de mandos medios y altos durante 2016, se seleccionó una muestra aleatoria correspondiente a 10 plazas (21.3%), para las cuales se solicitó la descripción y perfil de puestos, curriculum vitae actualizado del servidor público, así como la evaluación practicada por el Instituto para asegurar el cumplimiento de lo establecido en los perfiles de puestos de los funcionarios contratados.

De la información proporcionada por el IMSS, se identificó lo siguiente:

- La entidad, por medio del oficio número 09 52 17 1A81/8680 con fecha 23 de marzo de 2017, señaló que de las 10 plazas seleccionadas, 8 corresponden a servidores públicos pertenecientes al tipo de contratación "Confianza Estatuto" (personal contratado a partir del 1° de enero de 2012) y los otros 2, al tipo de contratación de "Confianza" (personal contratado antes del 1° de enero de 2012).
- No se identificó que el documento proporcionado como descripción de puestos cuente con el detalle de los requisitos que deberán cubrir los interesados en ocupar cada uno de los puestos, en incumplimiento de la disposición general número 20 del ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones en las materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera, publicado en el DOF el 4 de febrero de 2016, el perfil del puesto debe contener al menos los siguientes elementos: I. Escolaridad y áreas de conocimiento; II. Experiencia laboral; III. Requerimientos o condiciones específicos para el desempeño del puesto, y IV. Competencias o capacidades.

Con relación a la validación realizada por el área de Recursos Humanos para asegurar el cumplimiento de lo establecido en los perfiles de puestos de los funcionarios contratados, se identificó lo siguiente:

Confianza Estatuto

- No se identificó la información que permita acreditar la valoración realizada por el área de Recursos Humanos; no obstante, la entidad señaló que los servidores públicos pertenecientes al tipo de contratación "Confianza Estatuto", y que fueron contratados conforme a lo estipulado en el Art. 64 del Estatuto de Trabajadores de Confianza "A" del IMSS, no se encuentran sujetos al proceso de reclutamiento, debido a que corresponden a puestos de libre designación.

Confianza

- La entidad señaló que los servidores públicos que cuentan con un tipo de puesto de "Confianza", se encuentran contratados con fundamento en los artículos 256, 264, fracción IX, 268 A de la Ley del Seguro Social; 2 fracción IV, inciso a, 31 fracción III, y 138 del Reglamento Interior del IMSS; y corresponden a personal de libre designación, por lo que estos no están sujetos al proceso de reclutamiento.

Se validó que las plazas seleccionadas en la muestra correspondiente a personal de Confianza y Confianza Estatuto se encuentran dentro de los puestos catalogados como de libre designación.

16-1-19GYR-02-0251-01-005 Recomendación

Para que el Instituto Mexicano del Seguro Social defina los perfiles de puestos en donde se describan los requisitos mínimos que debe de cumplir el personal interesado en ocupar cada uno de los puestos, así como realizar una evaluación al candidato, a fin de garantizar la contratación del personal que tenga las competencias necesarias para cumplir con sus funciones en la Institución.

Recuperaciones Operadas y Probables

Se determinaron recuperaciones por 545.0 miles de pesos, de los cuales 113.3 miles de pesos fueron operados y 431.7 miles de pesos corresponden a recuperaciones probables.

Resumen de Observaciones y Acciones

Se determinó (aron) 2 observación (es) la (s) cual (es) generó (aron): 5 Recomendación (es), 2 Promoción (es) de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria y 1 Pliego (s) de Observaciones.

Dictamen

Con base en los resultados de la auditoría practicada al Instituto Mexicano del Seguro Social, cuyo objetivo consistió en fiscalizar la gestión financiera de las TIC, su adecuado uso, operación, administración de riesgos y aprovechamiento, así como evaluar la eficacia y eficiencia de los recursos asignados en procesos y funciones. Asimismo, verificar que las erogaciones, los procesos de adjudicación, contratación, servicios, recepción, pago, distribución, registro presupuestal y contable, entre otros, se realizaron conforme a las disposiciones jurídicas y normativas aplicables, y específicamente respecto de la muestra

revisada por 636,096.8 miles de pesos; se concluye que en términos generales cumplió con las disposiciones legales y normativas que son aplicables en la materia, excepto por los resultados descritos en el presente informe de auditoría, que arrojaron deficiencias y debilidades importantes, entre las que destacan las siguientes:

- Existieron deficiencias en las actividades de gestión del contrato P6M0015 (para prestar los servicios administrados de Nube IMSS 2016-2019), en relación con la verificación de los servicios de Continuidad Operativa y de Integralidad de la Nube IMSS, debido a que los administradores del contrato no verificaron la aplicación de las deducciones por incumplimiento en los servicios antes señalados del periodo enero a marzo de 2016, por lo que se dejaron de cobrar 91.7 miles de pesos, así como las actualizaciones respectivas al día de su pago.
- No se identificó la documentación que acredite el aprovisionamiento en 13 de las 209 solicitudes de incrementos de BCFs relacionados con el “Servidor Virtual X86 (BCF 42)”; no obstante la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT) del IMSS realizó los pagos injustificados por 431.7 miles de pesos.
- No fue posible realizar el comparativo entre la proyección del consumo planeado con el real, debido a que los reportes proporcionados por el proveedor no son precisos.
- Se observó que a la fecha de la auditoría (octubre de 2017) el comportamiento del gasto real fue cercano al proyectado, por lo que de mantenerse esta tendencia de consumo a diciembre de 2019 se ejercerá el límite máximo del contrato de 3,000,000.0 miles de pesos, por lo que algunos servicios críticos podrían no llevarse a cabo, lo que pondría en riesgo la operación del IMSS.
- El Tablero de ejecución estratégica del servicio carece de dinamismo en la búsqueda y tratamiento de la información, debido a que no considera toda la información para generar reportes, los cuales son utilizados para crear de estadísticas con el fin de contar con información que permita apoyar en la toma de decisiones a nivel dirección (tanto para la DIDT como para la Dirección General del Instituto).
- En relación con los usuarios administradores de los servicios contratados, se identificó que no se cuenta con roles y perfiles definidos que permitan contar con segregación de funciones.
- No se identificó que el documento proporcionado como descripción de puestos cuente con el detalle de los requisitos que deberán cubrir los interesados en ocupar cada uno de los puestos de la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT).

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

El presente dictamen se emite el 27 de octubre de 2017, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría correspondientes a la Cuenta Pública 2016, la cual se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada y de cuya veracidad es responsable.

Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:

Director de Área

Director General

Lic. Genaro Hector Serrano Martínez

Ing. Alejandro Carlos Villanueva Zamacona

Apéndices

Procedimientos de Auditoría Aplicados

1. Verificar la estructura y normativas de la organización para el entendimiento de sus procesos y funciones, con la finalidad de adecuar los procedimientos de auditoría.
2. Verificar que las cifras reportadas en la cuenta pública 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.
3. 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.
4. 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; revisar que los bienes adquiridos fueron contemplados en el programa anual de adquisiciones, arrendamientos y servicios; analizar la documentación de las contrataciones para descartar asociaciones indebidas, subcontrataciones en exceso, adjudicaciones sin fundamento, transferencia de obligaciones, suscripción de los contratos (facultades para la suscripción, cumplimiento de las obligaciones fiscales, fianzas), entre otros.
5. 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.
6. 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.

7. Evaluar el riesgo inherente en la administración de proyectos, desarrollo de soluciones tecnológicas, administración de procesos y servicios administrados, así como el plan de mitigación para su control, manejo del riesgo residual y justificación de los riesgos aceptados por la entidad.
8. Evaluar la definición y gestión de las habilidades y competencias necesarias del personal. Verificar que el personal tenga las competencias necesarias para cumplir con sus funciones sobre la base de su educación, formación y/o experiencia. Revisar la evaluación del rendimiento respecto a los objetivos individuales derivados de los objetivos de la entidad, las normas establecidas, las responsabilidades específicas del trabajo y el marco de habilidades y competencias.

Áreas Revisadas

La Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT) del IMSS.

Disposiciones Jurídicas y Normativas Incumplidas

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

1. Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria: Artículo 1 Par. Segundo;
2. Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria: Art. 66, Frac. I y III;
3. Ley General de Responsabilidades Administrativas.: Art. 7 Frac. I, V, VI;
4. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: manual administrativo de aplicación general en las materias de tecnologías de la información y comunicaciones y de seguridad de la información (MAAGTICSI), publicado en el Diario Oficial de la federación el 04 de febrero de 2016: proceso III.A proceso de administración de proyectos (ADP), proceso III.B. Proceso de administración de proveedores (APRO), actividad APRO 2;

Acuerdo por el que se emiten las disposiciones en las materias de recursos humanos y del servicio profesional de carrera, así como el manual administrativo de aplicación general en materia de recursos humanos y organización y el manual del servicio profesional de carrera, publicado en el DOF el 4 de febrero de 2016, disposición general número 20;

Contrato no. P6m0015;

Anexo 2 "anexo técnico y términos y condiciones", numeral 3.1.1 tablero de ejecución estratégica del servicio; numeral 3.3.1.1 servicio de recuperación de desastres; apéndice 7. Métricas de niveles de servicio; numeral 3.4.1.6. Borrado seguro de datos; 4.8 "proyección de consumos" de los reportes de administración;

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, párrafo primero, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículos 9, 10, 11, 14, fracción III, 15, 17, fracciones XV, XVI y XVII, 34, fracción V, 36, fracción V, 37, 39, 40, 49 y 67, fracciones I, II, III y IV, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

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 esta entidad fiscalizadora para efectos de la elaboración definitiva del Informe General Ejecutivo del Resultado de la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública.