

ASF Auditoría Superior de la Federación

CÁMARA DE DIPUTADOS

REGISTRO SOCIAL
INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL
12 DIC 2022 12:41
COORDINACIÓN DE ATENCIÓN
ÓRGANOS FISCALIZADORES

CON ANEXOS

AUDITORÍA ESPECIAL DE CUMPLIMIENTO FINANCIERO

DIRECCIÓN GENERAL DE AUDITORÍA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES

OFICIO NÚM. DGATIC/606/2022

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

Ciudad de México, a 12 de diciembre de 2022.

Lic. **Guillermina Rivera Rendón**

Titular de la Coordinación de Atención a Órganos Fiscalizadores y Enlace Institucional del Instituto Mexicano del Seguro Social

Presente

En alcance al oficio número DGATIC/381/2022 de fecha 09 de agosto de 2022, así como al Acta de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares número 009/CP2021, de fecha 23 de agosto de 2022, correspondientes a la auditoría número 157, con título "Auditoría de TIC" que con motivo de la revisión de la Cuenta Pública 2021 se viene realizando al Instituto Mexicano del Seguro Social; y con fundamento en los artículos 17, fracción XXIV, y 20 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación; 3, en lo relativo a la Dirección General de Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicaciones, y 21, fracciones XXXIV y XXXV, del Reglamento Interior de la Auditoría Superior de la Federación, me permito convocar a usted a la reunión para la presentación de resultados finales y observaciones preliminares de la revisión en comento, en lo que corresponde a las cédulas que al respecto se anexan al presente oficio, para el día 09 de enero de 2023 a las 10:00 horas, en las oficinas de la Auditoría Superior de la Federación, ubicadas en Carretera Picacho Ajusco No. 167, Col. Ampliación Fuentes del Pedregal, C.P. 14110, Demarcación Territorial Tlalpan, Ciudad de México, con el propósito de dar a conocer los resultados finales y observaciones preliminares correspondientes a esa entidad fiscalizada, derivados de la auditoría antes citada.

En tal virtud, tal como se menciona en el párrafo precedente, se anexan las cédulas que contienen los resultados finales y las observaciones preliminares para que, en caso de considerarlo conveniente, se presenten las justificaciones y aclaraciones pertinentes.

Adicionalmente se informa que, conforme a lo dispuesto en el artículo 42, párrafo primero, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación, así como el numeral séptimo de los Criterios Relativos a la Ejecución de Auditorías, en esta reunión la Auditoría Superior de la Federación analizará junto con la entidad fiscalizada las observaciones que dieron motivo a las recomendaciones y, en ella, se promoverán acuerdos respecto a éstas, incluyendo los mecanismos para su atención, lo cual, constará en el acta respectiva.

Por lo anterior, agradeceremos su presencia en compañía de los servidores públicos responsables de la operación revisada, en el entendido del carácter reservado y, en su caso, confidencial de la información a tratar.

Sin otro particular, le envío un cordial saludo.

Atentamente

Mtro. Roberto Hernández Rojas Valderrama
Director General de Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicaciones

C.c.p. Lic. Salim Arturo Orci Magaña, Titular del Órgano Interno de Control en el Instituto Mexicano del Seguro Social.
Mtra. Claudia María Bazúa Witte, Auditora Especial de Cumplimiento Financiero de la Auditoría Superior de la Federación.
Mtra. Jazmín Gabriela Pantoja Soto, Directora de Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicaciones "C" de la Auditoría Superior de la Federación.

JCP:MTM

CÉDULA DE RESULTADOS FINALES

NÚMERO: 157 TÍTULO: "Auditoría de TIC"

FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de diciembre de 2022

ENTIDAD FISCALIZADA: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)
UAA: Dirección General de Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicaciones

RESULTADO

NÚM. DEL RESULTADO: 6 CON OBSERVACIÓN SI () NO (X)
PROCEDIMIENTO NÚM.: 4.1
DESCRIPCIÓN DEL RESULTADO:

Análisis Presupuestal

Derivado de la recepción en esta entidad de fiscalización superior de las denuncias DEN-002-22 y DEN-003-22 de fechas 17 y 10 de diciembre de 2021, respectivamente, realizadas por "El Pueblo de México", en las que se hace referencia a contratos relacionados con Tecnologías de la Información que involucran recursos del ejercicio fiscal 2021 y en las que se señalan presuntas irregularidades, entre ellas la supuesta duplicidad de servicios de fábrica de software, contratados con las empresas Softek Servicios y Tecnología, S.A. de C.V. y People Media, S.A. de C.V., además de un posible conflicto de interés en la adjudicación del contrato de "Servicios de Seguridad Integral 2021" a Totalsec, S.A. de C.V., se amplió la muestra de la revisión de la auditoría 157 "Auditoría de TIC", practicada al Instituto Mexicano del Seguro Social.

Por lo anterior, la muestra de contratos de prestación de servicios ejercidos en 2021 enlistada en la Cédula de Resultados Finales del Resultado 1, notificada el 09 de agosto de 2022 mediante oficio DGATIC/381/2022, se amplió en dos contratos y cuatro convenios modificatorios que se muestran en la tabla siguiente:

AMPLIACIÓN DE MUESTRA DE CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EJERCIDOS EN 2021
(Miles de Pesos)

Proceso de Contratación	Contrato	Proveedor	Objeto del Contrato	Vigencia		Monto Mínimo	Monto Máximo	Devengado 2021	Pagado 2021
				De	Al				
Licitación Pública	DC21S159	TotalSec, S.A. de C.V.	Servicios Administrados de Seguridad Integral (SASI)	30/04/2021	31/12/2021	77,013.6	95,119.3		
	Convenio Modificatorio N° 1		Ampliación de vigencia del contrato	05/11/2021	18/02/2022	N/A	N/A	89,743.3	88,152.8
	Subtotal						77,013.6	95,119.3	89,743.3
Adjudicación Directa	S1M0293	People Media, S.A. de C.V.	Servicio de Informática Profesional del Ciclo de Vida Aplicativo	06/10/2021	31/12/2021	98,218.3	245,545.8		
	Convenio Modificatorio N° 1		Ampliación al monto y vigencia del contrato	27/12/2021	31/03/2022	3,928.7	9,821.8	4,272.4	0.00

CÉDULA DE RESULTADOS FINALES

NÚMERO: 157 TÍTULO: "Auditoría de TIC"

FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de diciembre de 2022

ENTIDAD FISCALIZADA: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)
UAA: Dirección General de Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicaciones

RESULTADO

Convenio Modificatorio N° 2	Ampliación de vigencia del contrato	24/03/2022	30/09/2022	N/A	N/A		
Convenio Modificatorio N° 3	Ampliación al monto y vigencia del contrato	26/08/2022	30/11/2022	15,715.0	39,287.3		
				Subtotal	117,862.0	294,654.9	4,272.4
				Total	194,875.6	389,774.2	94,015.7
							88,152.8

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

Por la adición de estos contratos se actualizó el alcance de la auditoría quedando que, del total devengado en Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) por 3,074,230.4 miles de pesos, se seleccionó una muestra de 7 contratos y 10 convenios modificatorios con un monto devengado por 848,491.7 miles de pesos que representan el 27.6% del universo seleccionado y por los que se estiman pagos de 818,991.8 miles de pesos en el ejercicio 2021.

Se verificó que los pagos fueron reconocidos en las partidas presupuestarias correspondientes.

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

CÉDULA DE RESULTADOS FINALES

NÚMERO: 157 TÍTULO: "Auditoría de TIC"

FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de diciembre de 2022

ENTIDAD FISCALIZADA: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)
UAA: Dirección General de Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicaciones

RESULTADO				
NÚM. DEL RESULTADO:	7	CON OBSERVACIÓN	SI (X)	NO ()
PROCEDIMIENTO NÚM.:	4.2			
DESCRIPCIÓN DEL RESULTADO:				
Contrato DC21S159 "Servicios Administrados de Seguridad Integral (SASI)".				
<p>El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) formalizó el contrato número DC21S159 con la empresa TotalSec, S.A. de C.V., mediante el procedimiento de Licitación Pública Nacional Electrónica número LA-050GYR019-E22-2021, con fundamento en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM) y 26, fracción I, 26 BIS, fracción II, 28, fracción I y 47, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP); con vigencia del 14 de mayo al 31 de diciembre de 2021, por un monto mínimo de 77,013.6 miles de pesos y un máximo de 95,119.3 miles de pesos, con el objeto de prestar los "Servicios Administrados de Seguridad Integral (SASI)".</p> <p>El 01 de noviembre de 2021 se suscribió el Convenio Modificatorio N° 1 para ampliar la vigencia al 18 de febrero de 2022.</p>				
Antecedentes				
<p>En la denuncia número DEN-003-22 presentada a través del Sistema de Denuncias Electrónicas, por quienes se denominan "El Pueblo de México" por presuntas irregularidades en la contratación de servicios de informática contratados por el IMSS durante el ejercicio fiscal 2021, se señaló que la Licitación Pública Nacional Electrónica número LA-050GYR019-E22-2021 no se realizó bajo las normas y principios señalados en el Código de Conducta y de Prevención de Conflictos de Intereses de las personas servidoras públicas del IMSS, toda vez que la licitante ganadora (Totalsec, S.A. de C.V.), se vio beneficiada con información confidencial y apoyos por parte de la Unidad de Adquisiciones e Infraestructura de la Dirección de Administración, lo que trajo como resultado que dicha empresa tuviera una ventaja competitiva respecto del resto de los licitantes. Dicha ventaja se debió a que el Director de Sistemas de Información de Totalplay telecomunicaciones S.A. de C.V. empresa holding de la licitante ganadora, es esposo de la Directora de Innovación y Desarrollo Tecnológico del IMSS.</p>				
Alcance de los Servicios				
<p>El alcance de los servicios contempla robustecer y complementar la Seguridad de la Información en los Centros de Datos o donde el instituto lo requiera, mediante servicios orientados a:</p>				

CÉDULA DE RESULTADOS FINALES

NÚMERO: 157 TÍTULO: "Auditoría de TIC"

FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de diciembre de 2022

ENTIDAD FISCALIZADA: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

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

RESULTADO

- Seguridad para Bases de Datos.
- Aplicaciones.
- Servicios normativos.
- Control de accesos para claves privilegiadas.
- Administración y correlación de bitácoras.
- Evaluación y administración de vulnerabilidades.
- Servicio de investigación forense.
- Evaluación de cumplimiento.
- Gestión de procesos de seguridad.
- Servicios especializados en materia de seguridad de la información.

Proceso de Contratación

Estudio de Factibilidad

- Se carece de la justificación que acredite el cambio de un procedimiento de invitación a cuando menos tres personas al de licitación pública nacional; así como las razones que motivaron el atraso en la contratación y los datos del contrato que amparó los servicios por el tiempo de retraso en la contratación.

Dictamen de Disponibilidad Presupuestal

- No se cuenta con las memorias de cálculo que sustenten la determinación de los importes referidos en los Dictámenes de Disponibilidad Presupuestal Previos Núm. 0000016273-2021, 0000109041-2021 y 0000230945-2021.

Pagos

Durante el ejercicio 2021 se devengaron servicios por 89,743.3 miles de pesos, de los cuales se estiman pagos por 88,152.8 miles de pesos con recursos de la Cuenta Pública 2021.

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

CÉDULA DE RESULTADOS FINALES

NÚMERO: 157 TÍTULO: "Auditoría de TIC"

FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de diciembre de 2022

ENTIDAD FISCALIZADA: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)
UAA: Dirección General de Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicaciones

RESULTADO

- En el contrato no se estableció el plazo para la entrega de facturas para su revisión previo a su pago.
- El "Comprobante de Carga" en el "Servicio Digital de Recepción de Facturas de Proveedores" del IMSS para las facturas 18316, 19078, 18955, 19275, 19497 y 20148, no formó parte de la documentación que se integra en los archivos de los contra recibos número 00598005, 00600951, 00601154, 00603925, 00605357 y 00610712; tampoco se identificaron los escritos a través de los cuales el proveedor remitió la información requerida para el pago de las facturas indicadas.
- Se observó incumplimiento del plazo de 20 días para el pago de las facturas 18316, 20148, 20260 y 20263, conforme lo señala la Cláusula Tercera.- Forma y Condiciones de Pago, quinto párrafo del Contrato y Artículo 51, primer párrafo de la LAASSP.
- Los servicios recibidos del 08 al 31 de diciembre de 2021 por un importe de 3,815.5 miles de pesos, formalizados a través del Acta de entrega recepción de fecha 07 de enero de 2022, no fueron reconocidos en el presupuesto devengado del ejercicio 2021, en contravención de lo señalado en el artículo 4, fracción XV de la Ley de Contabilidad Gubernamental y la fracción X de las Normas y metodología para la determinación de los momentos contables de los Egresos contenido en el Acuerdo por el que se emiten las normas y metodología para la determinación de los Momentos contables de los egresos.
- Se determinaron diferencias por 95,725.5 miles de pesos entre el monto pagado y la estimación realizada por la ASF, en función del precio mensual establecido en el contrato para los servicios "Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)" y "Servicios del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC)", como se muestra en la tabla siguiente:

DIFERENCIAS DETERMINADAS EN LOS IMPORTES DE FACTURACIÓN DE LOS SERVICIOS SGSI Y SOC
(MILES DE PESOS)

MES	FACTURA			ESTIMACIÓN ASF
	SERIE	FOLIO	CONCEPTO	
12 al 31 de mayo de 2021	CFDI 18316		II Servicios de Seguridad - Verificación y calidad	
			Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)	130.6
				130.6
01 al 31 de julio de 2021	CFDI 19078		II Servicios de Seguridad - Verificación y calidad	
			Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)	213.1
			III Servicio del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC)	
			Servicios del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC)	1,919.1
				2,132.2
				14,169.0

CÉDULA DE RESULTADOS FINALES

NÚMERO: 157 TÍTULO: "Auditoría de TIC"

FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de diciembre de 2022

ENTIDAD FISCALIZADA: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)
UAA: Dirección General de Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicaciones

RESULTADO

RESULTADO						
01 al 30 de junio de 2021	CFDI 18955	II Servicios de Seguridad - Verificación y calidad				
		Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)	206.2		1,601.8	
		III Servicio del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC)				
		Servicios del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC)	1,176.2		12,567.2	
			1,382.4		14,169.0	
01 al 31 de agosto de 2021	CFDI 19275	II Servicios de Seguridad - Verificación y calidad				
		Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)	213.1		1,601.8	
		III Servicio del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC)				
		Servicios del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC)	1,919.1		12,567.2	
			2,132.2		14,169.0	
01 al 30 de septiembre de 2021	CFDI 19497	II Servicios de Seguridad - Verificación y calidad				
		Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)	206.2		1,601.8	
		III Servicio del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC)				
		Servicios del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC)	1,857.2		12,567.2	
			2,063.4		14,169.0	
01 al 31 de octubre de 2021	CFDI 20148	II Servicios de Seguridad - Verificación y calidad				
		Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)	213.1		1,601.8	
		III Servicio del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC)				
		Servicios del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC)	1,919.1		12,567.2	
			2,132.2		14,169.0	
01 al 30 de noviembre de 2021	CFDI 20260	II Servicios de Seguridad - Verificación y calidad				
		Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)	206.2		1,601.8	
		III Servicio del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC)				
		Servicios del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC)	1,857.2		12,567.2	
			2,063.4		14,169.0	
01 al 07 de diciembre de 2021	CFDI 20263	II Servicios de Seguridad - Verificación y calidad				
		Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)	48.1		361.7	
		III Servicio del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC)				
		Servicios del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC)	433.3		12,567.2	
			481.4		12,928.9	

CÉDULA DE RESULTADOS FINALES

NÚMERO: 157 TÍTULO: "Auditoría de TIC"

FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de diciembre de 2022

ENTIDAD FISCALIZADA: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)
UAA: Dirección General de Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicaciones

RESULTADO

08 al 31 de diciembre de 2021	CFDI 21498	II Servicios de Seguridad - Verificación y calidad		
		Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)	165.0	1,240.1
		III Servicio del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC)		
		Servicios del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC)	1,485.8	9,729.4
			1,650.8	10,969.5
		Total	14,168.6	109,894.1
		Diferencia		95,725.5

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

- El soporte documental de pagos no proporciona sustento de las cantidades de servicios que se detallan en las facturas, por lo que no fue posible validar que los servicios se prestaron en las cantidades señaladas.
- No se observó evidencia de la determinación de deductivas que soportan la aplicación de la Nota de Crédito 19276 por un importe de 1,590.6 miles de pesos.
- No se cumplió el plazo de 10 hábiles para la expedición de "CFDI con complemento para la recepción de pagos", también denominado "recibo electrónico de pago", en las facturas 19889, 19888, 24658, 20353, 21050, 21569 y 21569.

Cumplimiento técnico y funcional de los servicios y entregables establecidos en el contrato número DC21S159

De la revisión del cumplimiento técnico del contrato número DC21S159, se identificó lo siguiente:

- El instituto no proporcionó el listado de incidentes del 2021 con los niveles de severidad Críticos y Altos, por lo que no fue posible validar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el anexo técnico.
- En el acta de entrega-recepción del mes de agosto de 2021, se observó que existieron incumplimientos a los niveles de servicio establecidos para la atención de "solicitudes de requerimientos y cambios" ejecutados en 2021; sin embargo, se carece de la evidencia que permita sustentar dichos incumplimientos, así como el cálculo realizado para la deductiva notificada al proveedor.
- No fue posible validar la configuración del firewall, donde se habilitaron los mecanismos de control de acceso para la conexión entre redes (internet e intranet) del

CÉDULA DE RESULTADOS FINALES

NÚMERO: 157 TÍTULO: "Auditoría de TIC"

FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de diciembre de 2022

ENTIDAD FISCALIZADA: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)
UAA: Dirección General de Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicaciones

RESULTADO

instituto, debido a la calidad que presenta el documento proporcionado por el IMSS.

- No se indicó la versión utilizada por las herramientas requeridas para la prestación de los servicios (análisis de vulnerabilidades, pruebas de penetración, análisis forense y borrado seguro de información), por lo que no fue posible validar que éstas correspondieran a la última versión liberada por el fabricante, conforme lo solicitado en el anexo técnico.
- El instituto indicó que las áreas responsables fueron las encargadas de realizar las remediaciones a las vulnerabilidades identificadas en los servicios de "análisis de vulnerabilidades" y "pruebas de penetración", y que el seguimiento se llevó a cabo por medio de reuniones y correos electrónicos; sin embargo, no se proporcionó la evidencia que acredite lo anterior.
- El IMSS no cuenta con mecanismos para asegurar que la información eliminada por la herramienta utilizada en el proceso de borrado seguro, no pueda ser recuperada por herramientas especializadas.
- El instituto no proporcionó evidencia de las solicitudes ejecutadas en 2021, para el borrado seguro solicitado bajo demanda al proveedor, así como del que realizaba el IMSS, mediante el acceso a las consolas de administración de los dispositivos de almacenamiento.
- El IMSS no proporcionó evidencia de la encriptación de dominios por medio del protocolo SSL de hasta 256 bits, ni de los tiempos de emisión de los certificados y de que éstos hayan sido enviados al personal del instituto, así como de la gestión del pago de derechos correspondiente.
- No se indicó la herramienta utilizada para la realización de análisis forense en dispositivos del IMSS.
- Si bien el IMSS indicó que durante la propuesta técnica del contrato, se validó que el sitio principal y alternativo del centro de datos del proveedor estuvieran ubicados en territorio nacional; no proporcionó evidencia de la ubicación de dichos sitios.
- No se demostró que el proveedor haya implementado un Equipo de Atención y Respuesta a Incidentes de Seguridad, conforme lo solicitado en el anexo técnico del contrato, dicho requerimiento se incluyó como parte de los Servicios de Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), para los que se pagaron 1,601.6 miles de pesos en 2021
- Se carece de la evidencia que permita verificar que la DIDT en tiempo real, pudiera validar las políticas, configuraciones, objetos, bitácoras y estadísticas, desde las consolas de administración de los servicios.

CÉDULA DE RESULTADOS FINALES

NÚMERO: 157 TÍTULO: "Auditoría de TIC"

FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de diciembre de 2022

ENTIDAD FISCALIZADA: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)
UAA: Dirección General de Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicaciones

RESULTADO

Conflicto de Interés

Derivado de la denuncia número DEN-003-22, el grupo auditor revisó la conformación de las empresas Totalplay telecomunicaciones S.A. de C.V. y Totalsec, S.A. de C.V., de dicha validación, no se identificó relación entre éstas; aunque pertenecen al mismo grupo, son independientes entre sí. Asimismo, del análisis efectuado a la documentación proporcionada por el IMSS relacionada con el proceso de contratación en comento, se carece de elementos que permitan determinar si existió el conflicto de intereses señalado en la denuncia en comento.

Se concluye que existieron deficiencias en la revisión y seguimiento del contrato número DC21S159; toda vez que se carece de la evidencia de las actividades realizadas por el administrador del contrato para la revisión, supervisión y seguimiento a los servicios prestados por el proveedor; así como de la configuración del firewall para la conexión entre redes (internet e intranet); no se proporcionó evidencia de las vulnerabilidades identificadas, ni del seguimiento realizado por el instituto; no fue posible validar la última versión liberada por el fabricante de las herramientas utilizadas para los servicios de análisis de vulnerabilidades, pruebas de penetración, análisis forense y borrado seguro de información; no se cuenta con mecanismos de validación del borrado seguro de información; no se cuenta con evidencia de la encriptación de dominios, ni de la emisión de los certificados; ni se demostró que el proveedor haya implementado un Equipo de Atención y Respuesta a Incidentes de Seguridad, dicho requerimiento se incluye en el monto pagado por 1,601.6 miles de pesos por los Servicios de Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), por lo que dicho monto no se encuentra totalmente justificado; el soporte documental de pagos no proporciona sustento de las cantidades de servicios que se detallan en las facturas, por lo que no fue posible validar que los servicios se prestaron en las cantidades señaladas; asimismo, el monto mensual facturado para los servicios "Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)" y "Servicios del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC)", no se realizó en función del precio mensual establecido en el contrato, generando una diferencia por un monto estimado de 95,725.5 miles de pesos. Lo anterior, en incumplimiento al artículo 3 del Acuerdo que tiene por objeto emitir 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 establecer el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 08 de mayo de 2014 y sus reformas al 23 de julio de 2018; III.B. Proceso de Administración de Proveedores (APRO), actividad APRO 2 "Monitorear el avance y desempeño del proveedor", Factores Críticos 1 y 3; actividad APRO 3 "Apoyo para la verificación del cumplimiento de las obligaciones de los contratos", Factor Crítico 3; del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en la de Seguridad de la Información (MAAGTICSI), publicado en el DOF el 08 de mayo de 2014 y sus reformas al 23 de julio de 2018; Declaración I. El Instituto, 1.4; cláusulas Primera. Objeto del contrato y Tercera. Forma y Condiciones del pago del Contrato DC21S159; Apartado 5. Especificaciones técnicas, incisos a. Servicios de Seguridad – Continuidad Operativa; b. Servicios de Seguridad – Verificación/Calidad, subincisos i. Servicios de Análisis de Vulnerabilidades, ii. Servicio de pruebas de penetración, iii. Servicios de borrado seguro de información, v. Servicio de certificados digitales SSL, vi. Servicio de Análisis forense del apartado Descripción de servicios; c. Servicios del Centro de Operaciones de Seguridad (SOC), subinciso vii. Servicios de gestión de seguridad de la información (SGSI) del apartado Descripción del servicio; del anexo técnico del contrato número DC21S159.

CÉDULA DE RESULTADOS FINALES

NÚMERO: 157 TÍTULO: "Auditoría de TIC"

FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de diciembre de 2022

ENTIDAD FISCALIZADA: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)
UAA: Dirección General de Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicaciones

RESULTADO

Por lo que, en futuras contrataciones en materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones, se recomienda al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) lo siguiente:

- *Fortalecer los controles de supervisión, seguimiento y validación por parte del administrador del contrato y personal autorizado para la vigilancia y supervisión del instrumento jurídico, realizando revisiones independientes a las efectuadas por el proveedor sobre los servicios prestados y documentando de manera formal dichas actividades, lo cual permita verificar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de los contratos relacionados con servicios de seguridad y se asegure que son proporcionados en su totalidad y que cumplen en tiempo y forma con los requerimientos y necesidades del instituto.*
- *Definir e implementar mecanismos de supervisión para la remediación y seguimiento a los incidentes de seguridad, así como del borrado seguro de la información contenida en dispositivos de almacenamiento, con el propósito de mitigar los riesgos que pudieran afectar la operación e infraestructura tecnológica del instituto.*
- *Fortalecer el Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), en donde se defina un Equipo de Atención y Respuesta a Incidentes de Seguridad; así como implementar mecanismos que permitan validar el correcto funcionamiento de las herramientas utilizadas en la ejecución de los servicios.*

CÉDULA DE RESULTADOS FINALES

NÚMERO: 157 TÍTULO: "Auditoría de TIC"

FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de diciembre de 2022

ENTIDAD FISCALIZADA: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)
UAA: Dirección General de Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicaciones

RESULTADO

NÚM. DEL RESULTADO: 8 CON OBSERVACIÓN SI (X) NO ()
PROCEDIMIENTO NÚM.: 4.2
DESCRIPCIÓN DEL RESULTADO:

Contrato S1M0293 "Servicio de Informática Profesional del Ciclo de Vida Aplicativo"

El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) formalizó el contrato número S1M0293 con la empresa People Media, S.A. de C.V., mediante el procedimiento de adjudicación directa, con fundamento en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM); 3, fracción IX, 22, fracción II, 26, fracción III, 28, fracción I, 40, 41, fracción III y 47, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP) y 71 y 72, del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (RLAASSP); con vigencia del 06 de octubre al 31 de diciembre de 2021, por un monto mínimo de 98,218.3 miles de pesos y un máximo de 245,545.8 miles de pesos, con el objeto de prestar el "Servicio de Informática Profesional del Ciclo de Vida Aplicativo".

- El 27 de diciembre de 2021 se suscribió el Convenio Modificatorio N° 1 para ampliar la vigencia al 31 de marzo de 2022, así como el monto mínimo a 102,147.0 miles de pesos y el máximo a 255,367.6 miles de pesos.
- El 24 de marzo de 2022 se suscribió el Convenio Modificatorio N° 2 para ampliar la vigencia al 30 de septiembre de 2022.
- El 26 de agosto de 2022 se suscribió el Convenio Modificatorio N° 3 para ampliar la vigencia al 30 de noviembre de 2022, así como el monto mínimo a 117,862.0 miles de pesos y el máximo a 294,654.9 miles de pesos.

Alcance de los servicios

El alcance de los servicios consistió en proporcionar soluciones en materia de desarrollo de aplicaciones, así como dar atención a los requerimientos de automatización de procesos de las distintas unidades administrativas del IMSS, garantizando la atención de estas necesidades para soportar la consecución de los objetivos de los ejes rectores del Programa Institucional del IMSS 2020 – 2024, para lo cual se contó con los siguientes esquemas de trabajo:

- I. Servicio a demanda de ingeniería de producto: Corresponde a apoyos puntuales y específicos solicitados por el administrador del contrato del instituto hacia el proveedor, con base a un perfil del personal del prestador de servicios, en el cual se deberán pagar únicamente las horas registradas en el Control de inicio y fin de labores del día, y que hayan estado relacionadas con las tareas asignadas y realizadas, que serán documentadas y aprobadas mediante bitácoras mensuales

CÉDULA DE RESULTADOS FINALES

NÚMERO: 157 TÍTULO: "Auditoría de TIC"

FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de diciembre de 2022

ENTIDAD FISCALIZADA: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

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

RESULTADO

correspondiente al servicio.

II. Servicio de Desarrollo de Aplicaciones:

- i. Proyectos de Desarrollo de Aplicaciones (PDA): Son aquellos que se solicita tengan un apego del 100.0% a la Metodología del Ciclo de Vida de Desarrollo de Sistemas del IMSS; así como poder cumplir con la adaptación de acuerdo a la necesidad de cada proyecto basada en el Proceso Unificado de desarrollo de sistemas, estableciendo como mandatarias la ejecución de sus 5 fases (Preanálisis, Inicio, Elaboración, Construcción y Transición).
- ii. Proyectos de Desarrollo Ágiles (PDL): aquellos en donde se requieran entregas incrementales de funcionalidades graduales e iteraciones cortas de la solución tecnológica.
- iii. Proyectos de Mantenimiento a Aplicaciones (PMA): Son las solicitudes de servicio por parte del administrador del contrato del IMSS, en las que se solicita modificación a por lo menos uno de los flujos o procesos de negocio, ya previamente automatizados en una aplicación y que por alguna necesidad del usuario se requiera de la adaptación, las cuales serán clasificadas como Mantenimiento a Aplicaciones.

Anexo Términos y Condiciones

- De la revisión a los apartados de los Términos y condiciones, no se identificó que se estableciera el plazo de entrega del bien o servicio, el mecanismo de evaluación de proposiciones y la definición de visitas a las instalaciones institucionales, por lo que se solicitó al instituto que le indicara al grupo auditor dicha información; de lo anterior, se señaló como plazo del día hábil siguiente a la adjudicación al 31 de diciembre de 2021, un método de evaluación binario y refirieron que por motivos de contingencia sanitaria no se realizaron visitas a proveedores; no obstante, dichos argumentos no se encontraban en el documento incumpliendo lo señalado en el numeral 4.24.4 de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público del IMSS (POBALINES).
- Se carece de la evidencia que sustente la evaluación técnica (método binario) llevada a cabo por la Coordinación Técnica de Administración del Ciclo de Vida Aplicativo a las propuestas recibidas de los participantes del proceso de contratación, conforme lo señalado en el apartado III. Resultado de la Investigación de Mercado de la "Justificación para la solicitud de procedencia de la excepción a la licitación pública mediante el procedimiento de adjudicación directa para la contratación del Servicio de Informática Profesional del Ciclo de Vida Aplicativo".

Se concluye que existieron deficiencias en la elaboración del documento Términos y condiciones al no señalar el plazo de entrega del bien o servicio, el mecanismo de

CÉDULA DE RESULTADOS FINALES

NÚMERO: 157 TÍTULO: "Auditoría de TIC"

FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de diciembre de 2022

ENTIDAD FISCALIZADA: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)
UAA: Dirección General de Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicaciones

RESULTADO

evaluación de proposiciones y la definición de visitas a las instalaciones institucionales; tampoco se documentó la evaluación bajo el método binario de las propuestas recibidas; en contravención de los numerales 4.24.4 y 4.25, inciso c) de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público del IMSS (POBALINES).

Pagos

Durante el ejercicio 2021 se devengaron servicios por 4,272.4 miles de pesos; de los cuales se identificó que no se realizaron pagos con recursos de la Cuenta Pública 2021.

Comparación del "Servicio de Informática Profesional del Ciclo de Vida Aplicativo" del contrato número S1M0293 celebrado con People Media S.A. de C.V. y el "Servicio de Continuidad Operativa y Desarrollo de Software" de los contratos número P0M0682 y S1M0092 celebrados con el proveedor Softtek Servicios y Tecnología, S.A. de C.V.

En la denuncia número DEN-002-22 presentada a través del Sistema de Denuncias Electrónicas, por quienes se denominan "El Pueblo de México" por presuntas irregularidades en la contratación de servicios de informática contratados por el IMSS durante el ejercicio fiscal 2021, se señaló una presunta duplicidad de servicios debido a que el instituto a través de la División de Contratación de Activos y Logística, de la Coordinación Técnica de Adquisición de Bienes de Inversión y Activos celebró un contrato abierto para la prestación del servicio de continuidad operativa y desarrollo tecnológica de software, número S1M0092, con la empresa Softtek Servicios y Tecnología, S.A. de C.V., dicho contrato contiene una vigencia del 01 de abril al 31 de diciembre de 2021, el cual se encuentra vigente y en operación en el IMSS. El 5 de octubre de 2021, se llevó a cabo la Adjudicación Directa Nacional Electrónica número AA-050GYR019-E198-2021 para la contratación del servicio de Informática Profesional del ciclo de vida aplicativo requerido por la Coordinación de Ingeniería Tecnológica con la empresa People Media S.A. de C.V.; sin embargo, el contrato firmado por el IMSS con la empresa Softtek Servicios y Tecnología, S.A. de C.V. para el servicio de continuidad operativa y desarrollo de software es el que otorga los servicios que dicha institución requiere de acuerdo con sus necesidades, por lo que no sería necesario contratar a otra empresa para desarrollar los mismos.

Por lo anterior, el grupo auditor del análisis a la base de datos de contratos relacionados con Tecnologías de Información y Comunicaciones vigentes en 2021 proporcionado por el IMSS, se identificaron el "Servicio de Informática Profesional del Ciclo de Vida Aplicativo" del contrato número S1M0293 celebrado con People Media S.A. de C.V. y el "Servicio de Continuidad Operativa y Desarrollo de Software" de los contratos número P0M0682 y S1M0092 celebrados con el proveedor Softtek Servicios y Tecnología, S.A. de C.V., ambos relacionados con el desarrollo de sistemas, al revisar los alcances de sus anexos técnicos y los estudios de factibilidad presentados durante sus procesos de contratación se observaron similitudes que se especifican en los puntos siguientes:

CÉDULA DE RESULTADOS FINALES

NÚMERO: 157 TÍTULO: "Auditoría de TIC"

FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de diciembre de 2022

ENTIDAD FISCALIZADA: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)
UAA: Dirección General de Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicaciones

RESULTADO

- En el Estudio de Factibilidad se identificó que mediante el Oficio número 09 52 76 61 5710/2021/0100 de fecha 23 de julio de 2021, la Dirección de Innovación y Desarrollo Tecnológico (DIDT) solicitó a la Coordinación de la Estrategia Digital Nacional (CEDN) de la Presidencia de la República el dictamen técnico del producto; el 13 de agosto de 2021 con oficio número CEDN/3068/2021 la CEDN señaló una posible duplicidad del servicio con respecto al proyecto aprobado por esta Coordinación mediante oficio CEDN/162/2021, de fecha 18 de enero de 2021. Por lo anterior, requirió aclarar el estatus que guardaba la contratación referida, señalando lo siguiente:
 - En caso de acreditar la no duplicidad del servicio, se solicita remitir anexo técnico actualizado conforme a lo siguiente:
 - a) Definiendo claramente al menos un mecanismo de control mediante el cual el personal del IMSS revisará y validará las estimaciones de esfuerzos elaboradas por el personal del proveedor, garantizando con ello que correspondan al requerimiento solicitado y evitando el sobrecosto del servicio.
 - b) Estableciendo las volúmenes de horas máximas y mínimas para cada servicio.
 - Finalmente, se observa que existen entes públicos con capacidad para otorgar el servicio, por lo que se solicita incorporar a la investigación de mercado la cotización de al menos un Ente Público. En concordancia con lo anterior, deberá actualizarse el Estudio Costo Beneficio.

Para atender lo anterior, con oficio número 09 52 76 61 5710/2020/0113 de fecha 16 de agosto de 2021, la División de Planeación Estratégica de la Coordinación de Planeación Estratégica y de Gestión, solicitó a la Coordinación de Ingeniería Tecnológica (CIT) resolver las solicitudes de la CEDN; las cuales fueron respondidas en el oficio 09 52 76 61 5200/163/2021 de fecha 17 de agosto de 2021 por la CIT, destacando lo siguiente:

- No omito mencionar, que el Servicio de Informática profesional en el Ciclo de Vida Aplicativo se requiere considerando las necesidades del servicio de desarrollo de software en la Coordinación Técnica de Administración del Ciclo de Vida Aplicativo, la cual deberá generar nuevos sistemas de cómputo en el Instituto bajo metodologías específicas y bajo un alcance distinto al que se autorizó por la Unidad de Gobierno Digital mediante el Oficio CEDN/162/2021 de fecha 18 de enero de 2021 conforme a un presupuesto definido desde el ejercicio fiscal 2020, mismo que por su muy específica naturaleza en la actualidad se enfoca prevalentemente a la atención de la continuidad operativa de los sistemas ya existentes en el Instituto.
- Adicionalmente, se informa que el presupuesto asignado para el servicio autorizado por la Unidad de Gobierno Digital mediante el oficio CEDN/162/2021 de fecha 18 de enero de 2021, se encuentra próximo a concluir previo de su vigencia al 31 de diciembre de 2021, considerando así que este servicio se encuentra limitado a la estricta atención de las necesidades de continuidad operativa (mantenimientos menores y mantenimientos mayores) para las cuales fue formalizado en 2021, por lo que no cuenta con presupuesto suficiente para atender los servicios de desarrollo de nuevos aplicativos de cómputo en el Instituto Mexicano del Seguro Social.

Posteriormente con oficio 09 52 76 61 5710/2021/0115 de fecha 18 de agosto de 2021, la DIDT remite las aclaraciones y documentación solicitada y con fecha 23 de agosto de 2021 la CEDN emite el dictamen técnico del proyecto el cual tuvo respuesta favorable con el Oficio No. CEDN/3163/2020.

CÉDULA DE RESULTADOS FINALES

NÚMERO: 157 TÍTULO: "Auditoría de TIC"

FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de diciembre de 2022

ENTIDAD FISCALIZADA: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

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

RESULTADO

Sin embargo, de la verificación a la información proporcionada por la DIDT a la CEDN, no se demostró que el anexo técnico que entregó el instituto a la CEDN, fuera un requerimiento distinto a los que ha gestionado anteriormente el IMSS con otros proveedores relacionados a contrataciones de fábrica de software.

- La justificación presentada en el estudio de factibilidad para la contratación del "Servicio de Informática Profesional del Ciclo de Vida Aplicativo" respecto a que no se identificó de forma interna y externa un servicio vigente con las características que atendieran las necesidades de fábrica de software en el instituto, carece de sustento, debido a que se observó que el diseño del anexo técnico, así como los servicios y requisitos específicos, consideran las características del "Servicio de Continuidad Operativa y Desarrollo de Software", el cual se gestionó con el proveedor Softek Servicios y Tecnología, S.A. de C.V. y vigente al momento de efectuar el proceso de contratación en comento.
- Si bien el instituto aseveró en el estudio de factibilidad que el no contar con el "Servicio de Informática Profesional del Ciclo de Vida Aplicativo" representaba un riesgo tecnológico respecto a la continuidad en la operación de servicios críticos y retrasos en el soporte de las áreas usuarias de aplicativos ante fallas, se reitera que con el "Servicio de Continuidad Operativa y Desarrollo de Software" de los contratos número P0M0682 y S1M0092 provisto por el proveedor Softek Servicios y Tecnología, S.A. de C.V., el instituto ya contaba con mecanismos para la gestión de los servicios de fábrica de software que daban soporte y mitigaban las problemáticas expuestas para la requisición del servicio.
- La DIDT no documentó las limitantes que se tenían con el "Servicio de Continuidad Operativa y Desarrollo de Software" gestionado con el proveedor Softek Servicios y Tecnología, S.A. de C.V., respecto al presupuesto asignado y la imposibilidad de solicitar servicios de "Mantenimientos Mayores y Nuevos Desarrollos", lo cual se argumentó como justificación para la requisición de un nuevo contrato de fábrica de software. Tampoco se expresó esta problemática en los antecedentes de la contratación del "Servicio de Informática Profesional del Ciclo de Vida Aplicativo", ni en la respuesta que se dio a las observaciones emitidas por parte de la Coordinación de la Estrategia Digital Nacional respecto a la duplicidad de los servicios.
- La DIDT no elaboró una modificación a los alcances del contrato para el "Servicio de Continuidad Operativa y Desarrollo de Software" celebrado con Softek Servicios y Tecnología, S.A. de C.V. para eliminar o suspender las solicitudes asociadas a "Mantenimientos Mayores y Nuevos Desarrollos".
- La DIDT especificó que el contrato del "Servicio de Informática Profesional del Ciclo de Vida Aplicativo" atendería únicamente servicios para nuevos desarrollos; no obstante, se identificó que en el anexo técnico de éste, se incluyeron mecanismos para la gestión de mantenimientos de aplicaciones, atención de solicitudes de desarrollo bajo demanda para aplicativos ya existentes; así como una oficina de gestión de proyectos, los cuales también se encuentran considerados dentro del alcance del "Servicio de Continuidad Operativa y Desarrollo de Software" provisto por la empresa Softek Servicios y Tecnología, S.A. de C.V., por medio de los contratos número P0M0682 y S1M0092.

CÉDULA DE RESULTADOS FINALES

NÚMERO: 157 TÍTULO: "Auditoría de TIC"

FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de diciembre de 2022

ENTIDAD FISCALIZADA: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

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

RESULTADO

- El IMSS precisó que los aplicativos que pueden ser objeto del "Servicio de Informática Profesional del Ciclo de Vida Aplicativo" del contrato número S1M0293, no se limitan a los establecidos en su anexo técnico. De la revisión efectuada contra los alcances del "Servicio de Continuidad Operativa y Desarrollo de Software" proporcionado por el proveedor Softtek Servicios y Tecnología, S.A. de C.V.; se identificó que ambos contratos consideran al Sistema de Seguimiento de Casos (SSC).
- Durante 2021 el instituto solicitó por medio del "Servicio de Informática Profesional del Ciclo de Vida Aplicativo" en su modalidad de servicio bajo demanda un análisis de requerimientos para la reingeniería al "Sistema de Seguimiento de Casos"; mientras que por medio del "Servicio de Continuidad Operativa y Desarrollo de Software" el instituto gestionó 25 solicitudes (mantenimientos y atención a incidentes) relacionadas a dicho sistema, el cual se encontraba operando en producción; sin embargo, no es posible asegurar que durante 2022 se haya mantenido esta mecánica para la separación en las atenciones de solicitud de servicios de desarrollo.
- Durante 2021 se identificó que la DIDT no solicitó desarrollos por medio de los servicios: "Proyectos de mantenimientos a aplicaciones", "Servicio de demanda de ingeniería de producto" (Mantenimiento a aplicaciones existentes), o revisión de documentación por parte de la "Oficina de Rendición de cuentas de Software"; sin embargo, no se cuenta con evidencia que asegure que a la fecha de la revisión del contrato (diciembre de 2022) se mantuvo esta restricción, ni de la implementación de mecanismos que previnieran el uso de los dos servicios de fábrica de software de forma simultánea para la gestión de solicitudes de desarrollo.
- El "Servicio de demanda de ingeniería de producto" del contrato número S1M0293 posee características de operación similar a los "Servicios Administrados por el Instituto" contenidos en el "Servicio de Continuidad Operativa y Desarrollo de Software" de los contratos número P0M0682 y S1M0092; si bien el instituto indicó que con el proveedor People Media, S.A. de C.V. solo se gestionaron solicitudes para nuevos desarrollos bajo este mecanismo, no se cuenta con la evidencia que garantice que este tipo de requerimientos no fueron remitidos al "Servicio de Continuidad Operativa y Desarrollo de Software" gestionado con el proveedor Softtek Servicios y Tecnología, S.A. de C.V. durante el plazo de la prestación del servicio.

Por lo tanto, se concluye que existieron omisiones por parte de los servidores públicos que en su gestión requirieron la adjudicación del "Servicio de Informática Profesional del Ciclo de Vida Aplicativo" por medio del contrato número S1M0293, del cual se identificó que en su alcance contiene características y requerimientos duplicados con respecto a lo solicitado en el "Servicio de Continuidad Operativa y Desarrollo de Software" de los contratos número P0M0682 y S1M0092 provistos por el proveedor Softtek Servicios y Tecnología, S.A. de C.V., para la gestión de solicitudes de nuevos desarrollos, mantenimientos mayores, continuidad operativa por medio de mantenimientos menores, desarrollo de aplicaciones bajo demanda y la gestión de una oficina de fábrica de software. Asimismo, se justificó su requisición argumentando carencia de un servicio de fábrica de software especializado y que de no contar con éste, habría riesgos tecnológicos asociados a la continuidad operativa y a la atención de fallas operativas, las cuales el instituto ya tenía cubiertas por medio del "Servicio de Continuidad Operativa y Desarrollo de Software"; tampoco se documentaron las

CÉDULA DE RESULTADOS FINALES

NÚMERO: 157 TÍTULO: "Auditoría de TIC"

FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de diciembre de 2022

ENTIDAD FISCALIZADA: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)
UAA: Dirección General de Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicaciones

RESULTADO

problemáticas presupuestales que obligaban al IMSS a contar con este servicio de forma auxiliar al "Servicio de Continuidad Operativa y Desarrollo de Software". Estas irregularidades han provocado que el instituto efectuara pagos injustificados al proveedor People Media, S.A. de C.V. por 4,272.4 miles de pesos por el "Servicio de Informática Profesional del Ciclo de Vida Aplicativo", el cual se requirió aun y cuando el IMSS ya contaba con el "Servicio de Continuidad Operativa y Desarrollo de Software" celebrado por el proveedor Softtek Servicios y Tecnología, S.A. de C.V., para la gestión de solicitudes relacionadas a desarrollo y mantenimiento de software del instituto; en incumplimiento a lo especificado en los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1, Párrafo 2 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; 93 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público; 66, fracciones I y III del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, 7, fracciones I y VI de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; 3 y 9 segundo párrafo del Acuerdo que tiene por objeto emitir 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 establecer el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias, publicado en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 8 de mayo de 2014 con última reforma publicada en el mismo medio de difusión el 23 de julio de 2018; del II.A. Proceso de Administración de Servicios (ADS), Objetivo específico 2; actividad ADS 2 "Diseñar los servicios de TIC", factor crítico 4 y 5; actividad ADS 3 "Administrar la capacidad de la infraestructura de TIC", inciso b) del factor crítico 1; del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en la de Seguridad de la Información (MAAGTICSI) publicado en el DOF el 8 de mayo de 2014 con última reforma publicada en el mismo medio de difusión el 23 de julio de 2018; funciones 1 y 2 del numeral 7.1.6 del Manual de Organización de la DIDT de fecha 08 de abril de 2021; artículo 32, fracción I de los Lineamientos para la aplicación y seguimiento de las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal publicado en el DOF el 31 de enero de 2013; los numerales 4.15 y 4.25 de las Políticas, bases y lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios del Instituto Mexicano del Seguro Social (POBALINES) del 14 diciembre de 2017.

Cumplimiento técnico y funcional de los servicios y entregables establecidos

De la revisión del cumplimiento técnico del contrato número S1M0293 celebrado con People Media S.A. de C.V., se identificó lo siguiente:

- En el anexo técnico del contrato se estableció la obligación del proveedor de alinearse a la "Metodología del Ciclo de Vida de Desarrollo de sistemas" del IMSS, así como la responsabilidad de generar los entregables definidos por el instituto para cada fase de desarrollo de software; sin embargo, se identificó que la elaboración y entrega de estos documentos no se le solicitan al proveedor para demostrar la ejecución de los servicios y gestionar el pago al proveedor, debido a que para el "Servicio de demanda de ingeniería de producto", únicamente son requeridas las bitácoras de actividades del personal del proveedor y su lista de asistencia.
- No se cuenta con un mecanismo para validar que las solicitudes de desarrollo requeridas por medio del "Servicio de aplicaciones" y del "Servicio de demanda de

CÉDULA DE RESULTADOS FINALES

NÚMERO: 157 TÍTULO: "Auditoría de TIC"

FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de diciembre de 2022

ENTIDAD FISCALIZADA: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

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

RESULTADO

ingeniería de producto", no se encuentran relacionadas a servicios de mantenimientos o corrección de fallas.

- No se cuenta con mecanismos estandarizados para la revisión de entregables, debido a que ésta se lleva a cabo bajo el criterio de los responsables definidos por cada área usuaria de los aplicativos. No se genera documentación o evidencia formalizada que documente las actividades de revisión por parte de la DIDT a la documentación provista por el proveedor.
- No se tienen definidos los estándares mínimos de calidad que debe cumplir la documentación generada en los procesos de desarrollo, así como los requerimientos mínimos que deben contener los documentos correspondientes a las fases de requerimientos, diseño, construcción, pruebas y liberación.
- No se establecieron en el anexo técnico los mecanismos para la estimación de esfuerzo para los casos en que se requirieran desarrollos de software por medio del "Servicio de demanda de ingeniería de producto".
- No se establecieron mecanismos para la gestión y control de cambios derivados de solicitudes de servicios o gestión de incidentes.
- Se identificó que la documentación requerida para la gestión de los proyectos (requerimientos, diseños, pruebas y constancias de liberación) no son obligatorias para la entrega del "Servicio de demanda de ingeniería de producto", sólo se consideran las bitácoras de trabajo del personal del proveedor y sus listas de asistencia. Se observó que algunos de estos entregables son realizados por la DIDT, con la finalidad de contar con mecanismos de control respecto a los desarrollos efectuados.
- En la "Metodología del Ciclo de Vida de Desarrollo de Sistemas" no se tienen definidos los documentos probatorios de las actividades a efectuar como parte de los desarrollos ágiles en el IMSS, como son: cronogramas de trabajo, documentación de especificación de requerimientos, ciclo de pruebas y solicitudes de servicio.

Sistema de Seguimiento de Casos (SSC)

- Para los servicios de mantenimientos menores para el "Sistema de Seguimiento de Casos (SSC)" gestionados por medio del "Servicio de Continuidad Operativa y Desarrollo de Software", de un universo de 24 incidencias, se seleccionó una muestra del 33.0% (8); asimismo, se seleccionaron 2 órdenes de trabajo (50.0%) de un universo de 4; las cuales se registraron en la Mesa de Servicios Tecnológicos (MST) durante 2021. Se validó que éstas se encontraban asociadas a servicios de mantenimientos y atención a fallas; sin embargo, no se identificó el uso de la herramienta para gestión de fallas, así como de bitácoras de cambios como se

CÉDULA DE RESULTADOS FINALES

NÚMERO: 157 TÍTULO: "Auditoría de TIC"

FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de diciembre de 2022

ENTIDAD FISCALIZADA: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

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

RESULTADO

especificó en el anexo técnico del servicio de los contratos número P0M0682 y S1M0092 celebrados con Softtek Servicios y Tecnología, S.A. de C.V.

- Respecto a las solicitudes de desarrollo efectuadas por medio del "Servicio de Informática Profesional del Ciclo de Vida Aplicativo", se identificó que no se cuentan con mecanismos que permitan registrar los cambios derivados de la gestión de solicitudes y atención a incidencias.

Se concluye que existieron deficiencias en la administración del "Servicio de Informática Profesional del Ciclo de Vida Aplicativo" del contrato número S1M0293; toda vez que no se consideraron mecanismos estandarizados para la revisión de entregables, la obligación de la entrega de la documentación correspondiente a las fases de requerimientos, diseño, construcción, pruebas y liberación; para el caso de desarrollos ágiles no se definió la evidencia mínima probatoria de la ejecución de los servicios; tampoco se establecieron los mecanismos para determinar que una solicitud ingresada al servicio pertenece a un nuevo desarrollo; lo anterior, en incumplimiento a lo especificado en el III.B. Proceso de Administración de Proveedores (APRO), actividad APRO 2, Factores Críticos 1 y 3; actividad APRO 3, Factor Crítico 3 del Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 8 de mayo de 2014 con última reforma publicada en el mismo medio de difusión el 23 de julio de 2018; funciones 1 y 2 del numeral 7.1.6 del Manual de Organización de la DIDT de fecha 08 de abril de 2021; cláusulas Tercera, Cuarta, Séptima y Vigésima primera, del contrato número P0M0682; cláusulas Tercera, Cuarta, Séptima y Vigésima primera, del contrato número S1M0293; numeral 2.7.1.7 y especificación 6 del numeral 2.10 del anexo técnico del "Servicio de Informática Profesional del Ciclo de Vida Aplicativo" del contrato número S1M0293.

Respecto a las solicitudes de desarrollo del "Sistema de Seguimiento de Casos (SSC)" que fueron atendidas por medio del "Servicio de Continuidad Operativa y Desarrollo de Software", se identificó que en éstas no se implementaron mecanismos de control de cambios derivados de las gestión de solicitudes, así como de la atención de incidentes, ni que se haya utilizado una herramienta de gestión de defectos; estas observaciones se presentaron en la revisión de los "Servicios Continuidad Operativa" del Cumplimiento técnico de los contratos número P0M0682 y S1M0092 celebrados con Softtek Servicios y Tecnología, S.A. de C.V., documentados en el Resultado 3, previamente notificado el 09 de agosto de 2022 mediante oficio DGATIC/381/2022.

Por lo que, en futuras contrataciones en materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), se recomienda al Instituto Mexicano del Seguro Social lo siguiente:

- Implementar mecanismos de estimación de esfuerzo para los desarrollos nuevos; establecer la entrega de documentación probatoria de las fases de requerimientos, diseño, construcción, pruebas y liberación y que ésta sea requerida para iniciar el proceso de pago a los proveedores; definir los documentos mínimos requeridos en proyectos gestionados con metodologías ágiles, así como para las solicitudes en la modalidad de servicios bajo demanda, con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios por parte del proveedor.**

CÉDULA DE RESULTADOS FINALES

NÚMERO: 157 TÍTULO: "Auditoría de TIC"

FECHA DE ELABORACIÓN: 12 de diciembre de 2022

ENTIDAD FISCALIZADA: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)
UAA: Dirección General de Auditoría de Tecnologías de Información y Comunicaciones

RESULTADO

- Incluir como parte de la justificación para llevar a cabo contrataciones de servicios de TIC, los dictámenes técnicos y económicos que demuestren que existen necesidades y problemáticas en el instituto que deben atenderse por los servicios a requerir; así como documentar los riesgos que se presenten en la ejecución de servicios, como son los posibles sobrepasos a los límites presupuestales establecidos, a fin de que éstos sirvan como justificación para la ampliación en los alcances de los servicios.*

DE80T025