



CÉDULA DE OBSERVACIONES

PÁGINA: 1 de 3
 NO. DE AUDITORÍA: 007/2021
 NO. OBSERVACIÓN: 01
 MONTO FISCALIZABLE: N/A
 MONTO FISCALIZADO: N/A
 MONTO POR ACLARAR: N/A
 MONTO POR RECUPERAR: N/A
 RIESGO: BAJO

NOMBRE DE LA ENTIDAD: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).

SECTOR: Salud

CLAVE: 12226

UNIDAD AUDITADA: Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

CLAVE DE PROGRAMA:
700 "Actividades Específicas Institucionales"

OBSERVACIONES

CARENCIA O DESACTUALIZACIÓN DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS

Como resultado del análisis a la información proporcionada por el Enlace de la Auditoría y Subdirector de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, según procedimiento respecto de constatar que la normatividad interna del área se encuentre debidamente actualizada, se tiene como resultado que los manuales administrativos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de las áreas que la conforman, **no se encuentran debidamente actualizados**, según lo siguiente:

Nombre del Área	Última Actualización	
	Manual de Organización	Manual de Procedimientos
*Subdirección de Informática	Julio/2009	
Departamento de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas	Noviembre/2009	Febrero/2007
*Departamento de Informática en Investigación	Noviembre/2009	Febrero/2007

RECOMENDACIONES

El Director de Administración girará instrucciones a quien corresponda a fin de asegurar que sean atendidas las siguientes recomendaciones, así como de presentar la evidencia documental suficiente que demuestre su cumplimiento:

CORRECTIVAS:

- Elaborar el Manual de Procedimientos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- Actualizar el Manual de Organización de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.
- Actualizar los manuales administrativos del Departamento de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas.
- Actualizar los manuales administrativos del Departamento de Informática en Investigación.

PREVENTIVAS:

- Verificar periódicamente que no sólo se cumpla con lo dispuesto en el Manual ya sea de Organización y/o de Procedimientos, sino además, que la información permanezca vigente, tales como el organigrama, funciones, procedimientos, políticas y/o normas de operación, informes, formatos, entre otros.



NOMBRE DE LA ENTIDAD: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).

SECTOR: Salud

CLAVE: 12226

UNIDAD AUDITADA: Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

CLAVE DE PROGRAMA:
700 "Actividades Específicas Institucionales"

CAUSA:

- Deficiencias de revisión periódica de la vigencia de los manuales administrativos.
- Falta de revisión a los procedimientos que regulan los diversos procedimientos y actividades relacionadas con las Tecnologías de la Información en el Instituto
- Falta de supervisión.

EFECTO:

- Posible desconocimiento sobre la estructura orgánica, la delimitación de responsabilidades, ámbito de competencia y funciones del personal, en las diversas unidades administrativas.
- Incumplimiento de metas y objetivos del área.
- Falta de claridad en el objeto y desempeño de las atribuciones que le competen al área.

FUNDAMENTO LEGAL:

- Apartados I, II, III, VI y IX, de la Guía Interna para la Elaboración de Manuales Administrativos y/o Documentos Normativos del INCMNSZ. 31 de enero de 2018.

FECHA DE FIRMA: 12 de noviembre de 2021

FECHA COMPROMISO: 17 de enero de 2022

PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS RESPONSABLES DE LA ATENCIÓN:


L.C. Carlos Andrés Osorio Pineda
Director de Administración del INCMNSZ


Mtro. Héctor Moreno Jiménez
Subdirector de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Enlace de la Auditoría
07/2021


Lic. Erick Escárcega Aranda
Jefe del Departamento del Área de Redes e Infraestructura del INCMNSZ


Lcda. María Mónica López Yáñez
Jefa del Departamento de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas

NOMBRE DE LA ENTIDAD: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).

SECTOR: Salud

CLAVE: 12226

UNIDAD AUDITADA: Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones

CLAVE DE PROGRAMA:
700 "Actividades Específicas Institucionales"

- Artículo 19, Capítulo I, Título Segundo de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal. D.O.F. última actualización 20 de Octubre de 2021.

Elaboró

C. Adrián Enriquez Olvera
Persona Comisionada de la Auditoría
07/2021

Revisó

Lic. Rodrigo Armando Avilés Zea
Persona Coordinadora de la Auditoría
07/2021

Autorizó

C. P. Martín Luis Salazar Celis
Titular del Área de Auditoría Interna, de
Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública

 <p>FUNCIÓN PÚBLICA SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA</p>	<p>ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN</p> <p>CÉDULA DE OBSERVACIONES</p>	<p>PÁGINA: 1 de 2 NO. DE AUDITORÍA: 07/2021 NO. DE OBSERVACIÓN: 02 MONTO FISCALIZABLE: N/A MONTO FISCALIZADO: N/A MONTO POR ACLARAR: N/A MONTO POR RECUPERAR: N/A RIESGO: BAJO</p>
--	---	---

<p>NOMBRE DE LA ENTIDAD: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).</p>	<p>SECTOR: Salud</p>	<p>CLAVE: 12226</p>
--	-----------------------------	----------------------------

<p>UNIDAD AUDITADA: Dirección de Administración.</p>	<p>CLAVE DE PROGRAMA: 700 "Actividades Específicas Institucionales"</p>
---	--

RESULTADOS	RECOMENDACIONES
<p>DEFICIENCIAS RESPECTO A LA IMPLEMENTACIÓN DE CURSOS O CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DEL INSTITUTO.</p> <p>Como resultado del análisis a la información proporcionada por el Enlace de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones con relación a verificar que se proporcionen cursos o asesorías al personal que labora en el Instituto, para el óptimo y adecuado aprovechamiento de los recursos informáticos, se tiene como resultado lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> Deficiencia respecto a proporcionar cursos o asesorías al personal que labora dentro del Instituto <p>CAUSAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Inadecuada planeación y organización en cuanto a la implementación de cursos. Falta de actualización de los manuales administrativos del área. <p>EFFECTOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> Incumplimiento de metas y objetivos del área de Redes e Infraestructura. Inadecuado apego a la normatividad. 	<p>El Director de Administración girará instrucciones a quien corresponda y se asegurará de que sean atendidas las siguientes recomendaciones, así como de presentar la evidencia documental suficiente que demuestre su cumplimiento:</p> <p>CORRECTIVAS:</p> <ol style="list-style-type: none"> N/A <p>PREVENTIVAS:</p> <ol style="list-style-type: none"> Generar mecanismos de control y supervisión que ayuden a llevar a cabo una adecuada capacitación o asesoría al personal del Instituto. (Numeral 1) Generar mecanismos de control que permita llevar a cabo capacitaciones o asesorías al personal del Instituto de manera calendarizadas o programadas. (Numeral 1) <p>FECHA DE FIRMA: 12 de noviembre de 2021</p> <p>FECHA COMPROMISO: 17 de enero de 2022</p> <div style="text-align: right;">  </div>

Fecha de elaboración: 11 de noviembre de 2021.

NOMBRE DE LA ENTIDAD: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).

SECTOR: Salud

CLAVE: 12226

UNIDAD AUDITADA: Dirección de Administración.

CLAVE DE PROGRAMA:
700 "Actividades Específicas Institucionales"

FUNDAMENTO LEGAL:

- Fracción X, "Descripción de Funciones", Funciones numeral 5, Fracción XI "Descripción de Puestos", inciso C, Objetivo 3, Función 1, del Manual de Organización del Departamento de Informática en Investigación, de fecha 18 de noviembre de 2009, Manual del Departamento de Redes e Infraestructura.
- Fracción XI "Descripción de Funciones", Funciones numeral 6 del Manual de Organización de la Subdirección de Informática de fecha 15 de julio de 2009.

PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS RESPONSABLES DE LA ATENCIÓN:


L. C. Carlos Andrés Osorio Pineda
Director de Administración del INCMNSZ

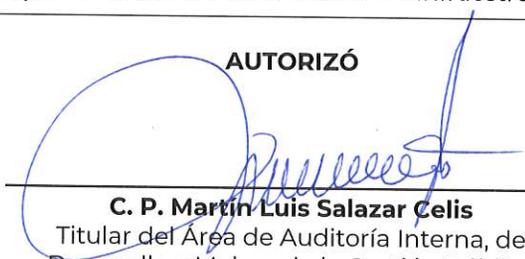

Mtro. Héctor Moreno Jiménez
Subdirector de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Enlace de la auditoría 07/2021 del INCMNSZ


Lic. Erick Escárcega Aranda
Jefe de Departamento del Área de Redes e Infraestructura del INCMNSZ.

ELABORÓ Y REVISÓ


Lic. Rodrigo Armando Aviles Zea
Persona Comisionada y Coordinador de la Auditoría 07/2021

AUTORIZÓ


C. P. Martín Luis Salazar Celis
Titular del Área de Auditoría Interna, de Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública

NOMBRE DE LA ENTIDAD: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).

SECTOR: Salud

CLAVE: 12226

UNIDAD AUDITADA: Dirección de Administración

CLAVE DE PROGRAMA:
700 "Actividades Específicas Institucionales"

OBSERVACIONES	RECOMENDACIONES
<p>DEFICIENTE IMPLEMENTACIÓN y SEGUIMIENTO DEL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO A LOS EQUIPOS Y SISTEMAS PARA SU ÓPTIMO FUNCIONAMIENTO.</p> <p>Como resultado de la información proporcionada por el Subdirector de Tecnología de la Información y Comunicación y Enlace de la Auditoría 007/2021 se obtuvo como resultado lo siguiente:</p> <p>Departamento de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas.</p> <p>1.- Respecto al Procedimiento para el mantenimiento de un Sistema, no se utiliza el formato denominado FTOCAMB-01 dispuesto en el manual, mismo que el área informa que fue sustituido en la práctica por el Reporte electrónico de Incidencias y Mejoras.</p> <p>2.- De la revisión de los reportes electrónicos de incidencias y mejoras del 3% de la muestra seleccionada sobre los mantenimientos efectuadas por el área, durante el ejercicio 2020, el 100 % de las 50 solicitudes de mantenimiento se encontró que no se requisita en los siguientes apartados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Observaciones • Trabajos realizados • Fecha de conclusión • elementos ocupados • Apartado de Conformidad. Nombre, fecha y firma 	<p>El Director de Administración girara instrucciones a quien corresponda para que se atiendan las siguientes recomendaciones:</p> <p>CORRECTIVAS:</p> <p>1.- Actualizar en el Manual de procedimientos del Departamento de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas, en lo referente al Procedimiento para el mantenimiento de un sistema, el formato "Reporte de Usuario para el Mantenimiento y/o Corrección de Sistemas.</p> <p>2. Validar el formato "Reporte de Usuario para el Mantenimiento y/o Corrección de Sistemas", que cumpla con los campos necesarios para contar con el debido requisitado.</p> <p>3.- Establecer en el Manual de Procedimientos del Departamento de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas un procedimiento sobre los mantenimientos preventivos y correctivos a los diferentes sistemas y su temporalidad.</p> <p>4.- Establecer en el Manual de Procedimientos del Departamento de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas,, un mecanismo de control sobre la supervisión de los servicios de desarrollo y mantenimiento de sistemas de información en ambiente web, que permita, evaluar la factibilidad de desarrollo o modificación de un Sistema; verificar cada una de las fases de desarrollo de los sistemas de información en ambiente web.</p> <p>5.- Establecer en el Manual de Procedimientos del Departamento de Redes e Infraestructura, un procedimiento que documente los distintos mantenimientos que realiza el departamento y su temporalidad. (5 y 6).</p>

NOMBRE DE LA ENTIDAD: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).

SECTOR: Salud

CLAVE: 12226

UNIDAD AUDITADA: Dirección de Administración

CLAVE DE PROGRAMA:

700 "Actividades Específicas Institucionales"

3.- Respecto al mantenimiento preventivo y correctivo del Departamento de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas, se informó en reunión acordada con la Jefa de Departamento de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas, que **no existe un Programa Anual de Mantenimiento**, si no que estos se van atendiendo conforme a las necesidades y solicitudes de los usuarios

4.- No se encontró en el Manual de Procedimientos del Departamento de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas, un mecanismo de control sobre la supervisión de los servicios de desarrollo y mantenimiento de sistemas de información en ambiente web, que permita, evaluar la factibilidad de desarrollo o modificación de un Sistema; verificar cada una de las fases de desarrollo de los sistemas de información en ambiente web, previstos en el objetivo 3 del Manual de Organización de dicho departamento.

Con relación al **Departamento de Redes e Infraestructura** se tuvieron los siguientes hallazgos:

5.- De la revisión realizada a la información solicitada y en concordancia a lo dispuesto en el Manual de Procedimientos de dicha Jefatura se informa que se realizan los siguientes mantenimientos mismo que **no se encuentran documentados** en dicho manual.

- Mantenimiento a equipos de computo
- Mantenimiento a servidores
- Mantenimiento a áreas certificadas
- Mantenimiento a la caseta
- Mantenimiento a Telefonía

6.- Respecto al procedimiento de mantenimiento en la web, **no se lleva a cabo** y se encuentra asignado a otras áreas, contraviniendo lo que establece el manual de

Preventiva:

1.- Reforzar las actividades de supervisión, para cerciorarse del debido requisitado de las solicitudes y atención a los mantenimientos.

2.- Establecer un mecanismo de control que permita verificar el cumplimiento de los calendarios de Mantenimiento a Equipos de Cómputo y Calendario de Mantenimiento de casetas de Comunicación y que estos se encuentren formalizados.
(7).

FECHA DE FIRMA:

12 de noviembre de 2021

FECHA COMPROMISO:

17 de enero de 2022

PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS RESPONSABLES DE LA ATENCIÓN:


L.C. Carlos Andrés Osorio Pineda
Director de Administración del INCMNSZ

	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN CÉDULA DE OBSERVACIONES	PÁGINA: 3 de 4
		NO. DE AUDITORÍA: 007/2021 NO. OBSERVACIÓN: 03 MONTO FISCALIZABLE: N/A MONTO FISCALIZADO: N/A MONTO POR ACLARAR: N/A MONTO POR RECUPERAR: N/A RIESGO: BAJO

NOMBRE DE LA ENTIDAD: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).	SECTOR: Salud	CLAVE: 12226
---	----------------------	---------------------

UNIDAD AUDITADA: Dirección de Administración	CLAVE DE PROGRAMA: 700 "Actividades Específicas Institucionales"
---	---

procedimientos de dicho Departamento, el área auditada no presento evidencia respecto a este punto, **por lo que el hallazgo se confirma.**

7.- El área auditada **no cuenta con un Programa Anual de Mantenimiento Preventivo y correctivo de equipos**, y además precisa que a partir del 17 de marzo que inicio la reconversión en el Instituto para la atención del COVID 19 y durante todo el año 2020 **no llevó a cabo el mantenimiento preventivo a los equipos de cómputo**, y se dio la instrucción de no sopletear los equipos de cómputo como medida de seguridad.

CAUSA:

- Falta de establecimiento de un Programa de Mantenimiento correctivo y preventivo.
- Falta de establecimiento de controles que permitan medir el alcance en sus objetivos.
- Ausencia de marco normativo que regule los procedimientos a seguir por parte la subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicación y de las áreas que la conforma
- Posibles deficiencias de supervisión a los mantenimientos efectuados, por no estar programados ni calendarizados.

EFECTO:

- Posibles deficiencias en la atención a las solicitudes de mantenimiento preventivo y correctivo derivado de la falta de la adecuada implementación y seguimiento del sistema electrónico de reporte de incidencias por parte del Departamento de Desarrollo de Sistemas.
- Incumplimiento de metas y objetivos del área.


 Mtro. Héctor Moreno Jiménez
Subdirector de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del INCMNSZ y enlace de la Auditoría 007/2021


 Lic. María Mónica López Yáñez
Jefe de Departamento de Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas del INCMNSZ


 Lic. Erick Escárcega Aranda
Jefe de Departamento de Redes e Infraestructura del INCMNSZ

	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN CÉDULA DE OBSERVACIONES	PÁGINA: 4 de 4 NO. DE AUDITORÍA: 007/2021 NO. OBSERVACIÓN: 03 MONTO FISCALIZABLE: N/A MONTO FISCALIZADO: N/A MONTO POR ACLARAR: N/A MONTO POR RECUPERAR: N/A RIESGO: BAJO
---	--	--

NOMBRE DE LA ENTIDAD: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).	SECTOR: Salud	CLAVE: 12226
---	----------------------	---------------------

UNIDAD AUDITADA: Dirección de Administración	CLAVE DE PROGRAMA: 700 "Actividades Específicas Institucionales"
---	--

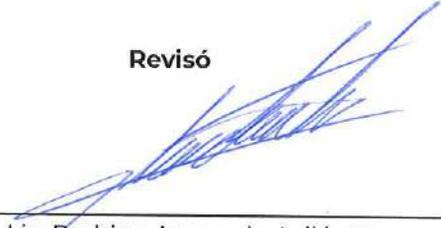
<ul style="list-style-type: none"> • Posible afectación a los servicios que presta el instituto por posibles faltas a los sistemas o equipos de cómputo. <p>FUNDAMENTO LEGAL:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manual de procedimientos de Desarrollo y Mantenimiento de Sistema, numerales 2, 3,4 y 5 de las políticas y normas de operación del procedimiento para el mantenimiento de un sistema, Febrero 2001. • Acuerdo por el que se modifican las políticas y disposiciones para la estrategia Digital Nacional en Materia de Tecnología de la Información y Comunicaciones y en la Seguridad de la Información, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias . DOF 23/07/2018 • Manual de Procedimientos del Departamento de Informática febrero 2007 	
--	--

Elaboró



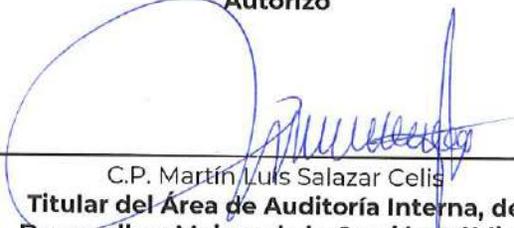
C. Sandra Luz Rodríguez Rivera
Persona Comisionada de la Auditoría 07/2021

Revisó



Lic. Rodrigo Armando Avilés Zea
Coordinador de la Auditoría 007/2021

Autorizó



C.P. Martín Luis Salazar Celis
Titular del Área de Auditoría Interna, de Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública



NOMBRE DE LA ENTIDAD: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).

SECTOR: Salud

CLAVE: 12226

UNIDAD AUDITADA: Dirección de Administración.

CLAVE DE PROGRAMA:
 700 "Actividades Específicas Institucionales"

RESULTADOS
DEFICIENCIAS RESPECTO A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR PARTE DEL ÁREA DE REDES E INFRAESTRUCTURA HACIA EL PERSONAL DEL INSTITUTO.

Como resultado del análisis a la información proporcionada por el Enlace de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones con relación a verificar la adecuada y oportuna atención a los reportes generados derivado del funcionamiento de los equipos de cómputo hacia el área de TIC'S por las áreas usuarias del INCMNSZ, se tiene como resultado lo siguiente:

1. Deficiente servicio proporcionado por el Departamento de Redes e Infraestructura hacia las áreas solicitantes de sus servicios dentro del INCMNSZ, lo anterior derivado de las respuestas obtenidas de la aplicación de un instrumento de medición que se aplicó a 140 empleados del INCMNSZ acerca de la opinión de los usuarios para conocer la adecuada y oportuna atención a los Reportes de Soporte Técnico, y dio como principales resultados los siguientes:

RECOMENDACIONES

El Director de Administración girará instrucciones a quien corresponda y se asegurará de que sean atendidas las siguientes recomendaciones, así como de presentar la evidencia documental suficiente que demuestre su cumplimiento:

CORRECTIVAS:

1. Integrar en el Manual de Procedimientos del Departamento de Redes e Infraestructura el proceso a realizar para brindar atención a los reportes generados, así como estipular un tiempo de respuesta ante las incidencias.

PREVENTIVAS:

1. Generar mecanismos de control y supervisión que ayuden a llevar a cabo una adecuada y oportuna atención a los Reportes de Soporte Técnico.
2. Evidencia documental del grado de avance de la implementación, así como de la eficiencia en la operación de la herramienta Manage Engine Service Desk Plus.

FECHA DE FIRMA: 12 de noviembre de 2021

FECHA COMPROMISO: 17 de enero de 2022

NOMBRE DE LA ENTIDAD: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).

SECTOR: Salud

CLAVE: 12226

UNIDAD AUDITADA: Dirección de Administración.

CLAVE DE PROGRAMA:
 700 "Actividades Específicas Institucionales"

Atributo	Porcentaje de Respuesta	
	Nunca	A veces
1. El horario y disponibilidad de atención a soporte técnico es adecuado.	6%	22%
2. El personal acude de forma oportuna, cuando se presentan problemas con el equipo de cómputo.	6%	30%
3. El personal que acude a brindar atención mantiene una actitud educada, amable y profesional.	0%	10%
4. El tiempo de respuesta para solucionar sus problemas es eficiente.	5%	31%
5. La atención y capacidad técnica del personal transmite confianza y seguridad.	0%	13%

PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS RESPONSABLES DE LA ATENCIÓN:


L.C. Carlos Andrés Osorio Pineda
 Director de Administración del INCMNSZ.



Mtro. Héctor Moreno Jiménez
 Subdirector de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Enlace de la Auditoría 07/2021 del INCMNSZ.



Lic. Erick Escárcega Aranda
 Jefe de Departamento del Área de Redes e Infraestructura del INCMNSZ.

NOMBRE DE LA ENTIDAD: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).

SECTOR: Salud

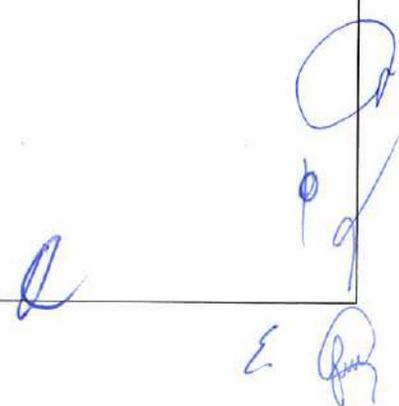
CLAVE: 12226

UNIDAD AUDITADA: Dirección de Administración.

CLAVE DE PROGRAMA:
 700 "Actividades Específicas Institucionales"

Atributo	Porcentaje de Respuesta	
	Nunca	A veces
6. El personal demuestra conocimientos, experiencia e información suficiente para resolver problemas.	1%	11%
7. El personal utiliza un lenguaje comprensible e intenta responder de forma sencilla y clara.	1%	11%
8. Hay seguimiento de la incidencia por parte del área en caso de que el problema no se haya resuelto de inmediato.	6%	29%
9. Una vez atendido el problema, se brinda alguna recomendación y/o información adicional que pudiera ser útil para resolver futuras incidencias.	7%	24%
10. Satisfacción con la atención y el servicio recibido.	5%	22%

2. Deficiente servicio proporcionado al personal del INCMNSZ respecto de las incidencias más recurrentes de los diversos servicios como resultado de la aplicación del instrumento de medición antes mencionado, tales como: internet, multifuncional, equipo de



NOMBRE DE LA ENTIDAD: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).

SECTOR: Salud

CLAVE: 12226

UNIDAD AUDITADA: Dirección de Administración.

CLAVE DE PROGRAMA:
700 "Actividades Específicas Institucionales"

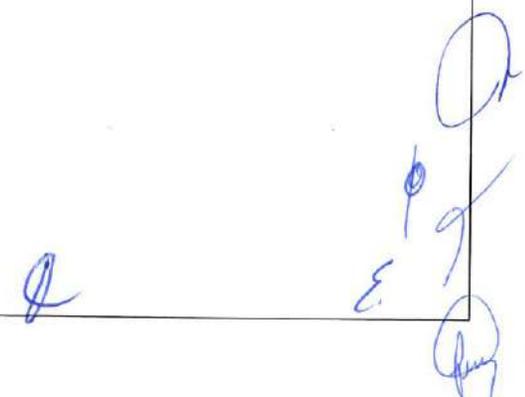
cómputo, tiempo de respuesta por parte del área, etc. obteniendo los siguientes resultados:

- El 67% de los encuestados manifestaron que tienen dificultades con el multifuncional, que el internet es lento, que el tiempo de respuesta del área no es adecuado y que el equipo de cómputo ya no cuenta con capacidad suficiente para llevar a cabo las actividades laborales.
- El 5% de los encuestados manifestaron que tenían incidencias muy particulares, como: en quirófano se presentan fallas con el equipo de cómputo para laparoscopia, se tienen problemas con la actualización de programas o con la paquetería Office, hay personal insuficiente para brindar atención y es demasiado tiempo de espera.

3. Deficiencia en el seguimiento de los Reportes de Soporte Técnico en la evidencia documental.

CAUSAS:

- Deficiente organización en cuanto a la prestación del servicio al personal del INCMNSZ.
- Insuficiente mantenimiento a equipos de cómputo, multifuncionales y otros servicios relacionados con la eficiencia del internet y los sistemas con los que trabaja el departamento de Redes e Infraestructura.
- Deficiencia de supervisión en la atención y en el seguimiento de los Reportes de Soporte Técnico y en su registro.



NOMBRE DE LA ENTIDAD: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).

SECTOR: Salud

CLAVE: 12226

UNIDAD AUDITADA: Dirección de Administración.

CLAVE DE PROGRAMA:
700 "Actividades Específicas Institucionales"

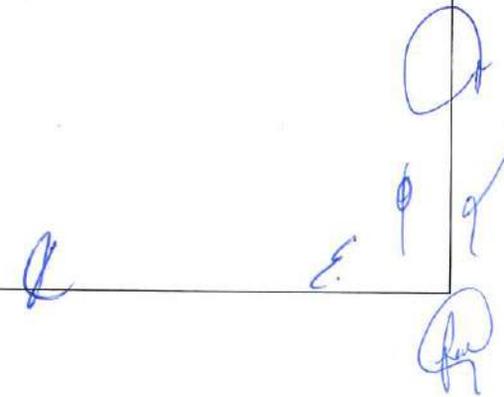
- Manuales administrativos desactualizados.

EFFECTOS:

- Incumplimiento de metas y objetivos del área.
- Insatisfacción por parte de las áreas usuarias.
- Incumplimiento en la normatividad vigente.
- Insuficiente control con las incidencias y la evidencia documental respecto del registro de los Reportes de Soporte Técnico, el seguimiento y la conclusión del servicio solicitado por el personal del INCMNSZ.

FUNDAMENTO LEGAL:

- Fracción X, "Descripción de Funciones", Funciones: numerales 1, 3 y 7, Fracción XI "Descripción de Puestos", inciso C, Objetivo 1, Funciones 2 y 4, Objetivo 6, Funciones 1 y 4, del Manual de Organización del Departamento de Informática en Investigación, de fecha 18 de noviembre de 2009. (Manual que actualmente rige al Departamento de Redes e Infraestructura.)
- Procedimiento 5 "Procedimiento para la atención a servidores, Política 3, Procedimiento 7 "Procedimiento de atención a reportes por fallas en los servicios de internet y/o correo electrónico", Política 1 del Manual de Procedimientos del Departamento de Informática



NOMBRE DE LA ENTIDAD: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).

SECTOR: Salud

CLAVE: 12226

UNIDAD AUDITADA: Dirección de Administración.

CLAVE DE PROGRAMA:
700 "Actividades Específicas Institucionales"

en Investigación de fecha 15 de febrero de 2007. (Manual que actualmente rige al Departamento de Redes e Infraestructura.)

- Título Segundo, Capítulo I, numeral 8 "Categorías del objetivo del control interno" Fracciones I, II y III y numeral 11 "Seleccionar y desarrollar actividades de control basadas en las TIC´s", del Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno de fecha 05 de septiembre de 2018.

ELABORÓ

C. Fabiola Garrido Aguilar

Persona Comisionada de la Auditoría
07/2021

REVISÓ

Lic. Rodrigo Armando Avilés Zea

Persona Coordinadora de la Auditoría
07/2021

AUTORIZÓ

C. P. Martín Luis Salazar Celis

Titular del Área de Auditoría Interna, de
Desarrollo y Mejora de la Gestión Pública.