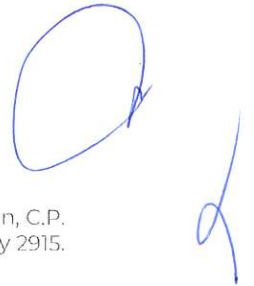

	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN INFORME DE AUDITORÍA	PÁGINA 1 DE 9
		Nº. AUDITORÍA: 07/2021
ENTIDAD: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).		SECTOR: Salud
UNIDAD AUDITADA: Dirección de Administración.		CLAVE DEL PROGRAMA: 700

AUDITORÍA 700 “ACTIVIDADES ESPECIFICAS INSTITUCIONALES” N° 07/2021

“EVALUAR QUE LOS PROCESOS Y/O PROCEDIMIENTOS SUSTANTIVOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE INFORMÁTICA SE HAYAN DESARROLLADO ADECUADAMENTE DE ACUERDO CON LA NORMATIVIDAD APLICABLE, PARA EL CORRECTO DESARROLLO DE LAS FUNCIONES DEL PERSONAL DE INSTITUTO”

ORDEN DE AUDITORÍA NÚMERO 12/226/OIC-AIDMGP/156/2021.





	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN INFORME DE AUDITORÍA	PÁGINA 2 DE 9
		Nº. AUDITORÍA: 07/2021
ENTIDAD: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).		SECTOR: Salud
UNIDAD AUDITADA: Dirección de Administración.		CLAVE DEL PROGRAMA: 700

ÍNDICE

a) Alcance de la Auditoría.....	3
b) Objetivo de la Auditoría.....	3
c) Áreas o unidades administrativas revisadas.....	4
d) Antecedentes de la auditoría.....	4
e) Resultados.....	5
f) Recomendaciones.....	8
g) Opinión del Auditor.....	8



 FUNCIÓN PÚBLICA <small>SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA</small> 	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN INFORME DE AUDITORÍA	PÁGINA 3 DE 9
		Nº. AUDITORÍA: 07/2021
ENTIDAD: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).		SECTOR: Salud
UNIDAD AUDITADA: Dirección de Administración.		CLAVE DEL PROGRAMA: 700

a) Alcance de la Auditoría.

Con base en el Programa Anual de Auditorías 2021, la revisión abarcó el ejercicio 2020, a fin de verificar una muestra del 3% de los procedimientos y actividades que lleva a cabo la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones del Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ), con la finalidad de evaluar que los procesos y/o procedimientos sustantivos de la Subdirección de Informática se hayan desarrollado adecuadamente de acuerdo con la normatividad aplicable, para el correcto desarrollo de las funciones del personal de Instituto.



Las actividades desarrolladas durante la auditoría fueron los siguientes:

- 1.- Constatar que la normatividad interna de área se encuentre debidamente actualizada.
- 2.- Verificar que se proporcionen cursos o asesorías al personal laboral del Instituto, para el óptimo y adecuado aprovechamiento de los recursos informáticos.
- 3.- Constatar que se realice de manera permanente y calendarizada, el mantenimiento a los equipos y sistemas para su óptimo funcionamiento.
- 4.- 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.

b) Objetivo de la Auditoría.

Conforme el Programa Anual de Auditorías 2021, el objetivo de la Auditoría 07/2021 denominada "Actividades Específicas Institucionales" fue evaluar que los procesos y/o procedimientos sustantivos de la subdirección de informática se hayan desarrollado adecuadamente de acuerdo con la normatividad aplicable, para el correcto desarrollo de las funciones del personal de Instituto.



 FUNCIÓN PÚBLICA <small>SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA</small>		ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN INFORME DE AUDITORÍA	PÁGINA 4 DE 9
			Nº. AUDITORÍA: 07/2021
ENTIDAD: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).		SECTOR: Salud	
UNIDAD AUDITADA: Dirección de Administración.		CLAVE DEL PROGRAMA: 700	

c) Áreas o unidades administrativas revisadas.

La auditoría en comento se dirigió a la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones que pertenece a la Dirección de Administración.


d) Antecedentes de la auditoría.

Derivado de que en el Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán, se identificó el riesgo relacionado con la atención de Reportes de Incidentes de TIC's atendidos deficientemente por la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones al personal interno del Instituto durante el año 2020 en donde se pudo observar un aumento de actividades médicas sin precedentes derivado de la enfermedad SARS-Cov 2 (Covid-19), lo que generó que los servicios de relacionados con la Subdirección mencionada con anterioridad, estuvieran a su máxima capacidad durante las 24 horas del día, y con ello un intenso uso de los equipos de cómputo y sus servicios y sistemas.

La importancia de que los equipos de cómputo, sus servicios y sistemas estuvieran trabajando en óptimas condiciones, así como la atención que se brindaba por parte del personal de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones era fundamental, ya que el tiempo de respuesta debía ser corto y con la mayor eficacia posible, siendo que, pacientes que llegaban al área de urgencias de este Instituto, tenían un cuadro agudo provocado por la enfermedad SARS-Cov 2 (Covid-19).

Se consideró necesario realizar la presente auditoría, como parte de las estrategias para administrar dichos riesgos, misma que se dirigió a Subdirección encargada del correcto funcionamiento de equipos de cómputo, sus sistemas y servicios para verificar el debido cumplimiento a sus objetivos y metas durante el año 2020.



	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN INFORME DE AUDITORÍA	PÁGINA 5 DE 9
		Nº. AUDITORÍA: 07/2021
ENTIDAD: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).		SECTOR: Salud
UNIDAD AUDITADA: Dirección de Administración.		CLAVE DEL PROGRAMA: 700

e) Resultados

Derivado del análisis y verificación de información realizada por el equipo de auditores, con relación a las actividades para dar cumplimiento a los procedimientos descritos en Programa Anual de Auditorías 2021 se determina lo siguiente:

Procedimiento número: 1. Constatar que la normatividad interna de área se encuentre debidamente actualizada.



Con observación: Si (X) No ()

Observación	Deber ser	Ser	Conclusión
Carencia o desactualización de los manuales administrativos.	Los manuales administrativos que forman y rigen al área se encuentran debidamente actualizados y en funcionamiento, lo que ayuda a cumplir las metas y objetivos del área.	Los manuales administrativos no se encuentran actualizados, por lo que dificulta que el área llegue a sus metas y objetivos, lo que da como consecuencia que exista la posibilidad de brindar un servicio que no sea de calidad al personal del Instituto y a pacientes que requieran de sus servicios.	La información que contienen los manuales administrativos se encuentra desactualizada por lo que el área no puede llegar a cumplir sus metas, lo que da como consecuencia, que se tengan deficiencias en todos sus procedimientos.

Procedimiento número: 2. Verificar que se proporcionen cursos o asesorías al personal laboral del Instituto, para el óptimo y adecuado aprovechamiento de los recursos informáticos.

Con observación: Si (X) No ()

(Handwritten signature)

 	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN INFORME DE AUDITORÍA	PÁGINA 6 DE 9
		Nº. AUDITORÍA: 07/2021
ENTIDAD: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).		SECTOR: Salud
UNIDAD AUDITADA: Dirección de Administración.		CLAVE DEL PROGRAMA: 700



Observación	Deber ser	Ser	Conclusión
Deficiencias respecto a la implementación de cursos o capacitaciones del personal del instituto.	La Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, junto con las áreas de Redes e Infraestructura y Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas, llevan de manera periódica y constante, capacitación y cursos al personal del Instituto, de acuerdo a sus manuales administrativos.	No se llevan a cabo de manera periódica capacitaciones o cursos al personal del Instituto.	Los procesos para la implementación de cursos o capacitaciones al personal del Instituto cuentan con deficiencias en su aplicación.

Procedimiento número: 3. Constatar que se realice de manera permanente y calendarizada, el mantenimiento a los equipos y sistemas para su óptimo funcionamiento.

Con observación: Si (X) No ()

Observación	Deber ser	Ser	Conclusión
Deficiente implementación y seguimiento del mantenimiento preventivo y correctivo a los equipos y sistemas para su óptimo funcionamiento.	La Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, junto con las áreas de Redes e Infraestructura y Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas, utilizan todos los formatos conforme a los procedimientos de los manuales administrativos, así como su llenado correspondiente. Ambas áreas cuentan con un calendario anual de	No se cuenta con un calendario anual de trabajo y de mantenimiento preventivo en ambas áreas. No se utilizan los formatos de los manuales administrativos, por lo que no se tiene un adecuado control de los servicios	No se llevan a cabo mantenimientos por parte de las áreas de Redes e Infraestructura y Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas, lo anterior porque sus manuales administrativos no se encuentran actualizados y porque no utilizan los formatos que se encuentran en los




 	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN INFORME DE AUDITORÍA	PÁGINA 7 DE 9
		Nº. AUDITORÍA: 07/2021
ENTIDAD: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).	SECTOR: Salud	
UNIDAD AUDITADA: Dirección de Administración.	CLAVE DEL PROGRAMA: 700	

	mantenimiento y trabajo, mismos que se llevan de manera adecuada.	prestados al personal del Instituto.	mismos. Tampoco cuentan con un calendario anual de mantenimiento y trabajo, por lo que cuentan con deficiencias en sus actividades y registros diarios.
--	---	--------------------------------------	---

Procedimiento número: 4. 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.

Con observación: Si (X) No ()

Observación	Deber ser	Ser	Conclusión
Deficiencias respecto a la prestación del servicio por parte del área de Redes e Infraestructura hacia el personal del instituto.	El Departamento de Redes e Infraestructura presta un servicio de calidad al personal del Instituto, siempre es rápido, eficiente, eficaz y con el conocimiento adecuado para dar solución a cualquier situación dentro de su área. Todo el equipo dentro del Instituto se encuentra en perfecto funcionamiento y en caso de falla, se hace el trámite correspondiente para su arreglo o cambio.	El servicio que presta el área de Redes e Infraestructura al personal del Instituto, es bueno pero cuenta con áreas de oportunidad, como ejemplo son la disponibilidad y horario del personal no es el suficiente, los equipos de cómputo no son los idóneos para su uso, etc.	El Departamento de Redes e Infraestructura tiene un buen servicio hacia el personal del Instituto pero cuenta con deficiencias en su servicio y con ello, áreas de oportunidad que mejorar.

	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN INFORME DE AUDITORÍA	PÁGINA 8 DE 9
		Nº. AUDITORÍA: 07/2021
ENTIDAD: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).		SECTOR: Salud
UNIDAD AUDITADA: Dirección de Administración.		CLAVE DEL PROGRAMA: 700

f) Recomendaciones.

Como resultado del desarrollo de las actividades en cumplimiento al Plan Anual de Trabajo 2021 del Órgano Interno de Control, en materia de Auditoría Interna, a la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, se anexan 4 (cuatro) Cédulas de Observaciones clasificadas como de Riesgo Bajo, que integran recomendaciones correctivas y preventivas, las cuales promoverán los criterios de eficiencia, eficacia, legalidad y certeza jurídica.

g) Opinión del Auditor.


La presente opinión se sustenta en las evidencias analizadas de acuerdo con el alcance de la auditoría, proporcionadas por el Enlace del área auditada, durante el periodo de realización de la auditoría, respecto a los procesos que se llevan a cabo.

Con relación a los manuales administrativos de la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, Redes e Infraestructura y Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas, se observó que se encuentran desactualizados, por lo que se tiene la dificultad de cumplir con las metas y objetivos de las áreas auditadas, también representa un área de oportunidad al no tener un soporte documental que rija a las áreas, por lo que distintas actividades no son posibles de documentar o contar con evidencia del trabajo realizado.

También se observa que el área auditada cuenta con deficiencias al momento de impartir cursos o capacitaciones al personal del Instituto, si bien es entendible que por causas de fuerza mayor no se pudieron llevar a cabo en el año 2020, es necesario tener un plan de trabajo respecto a este punto, para que el personal cuente con mayores y más amplios conocimientos respecto a los programas que pueden beneficiar a su labores cotidianas.

En este procedimiento se pueden precisar las recomendaciones por las áreas que constituyen a la Subdirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones conforme a lo siguiente:



	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN EL INSTITUTO NACIONAL DE CIENCIAS MÉDICAS Y NUTRICIÓN SALVADOR ZUBIRÁN INFORME DE AUDITORÍA	PÁGINA 9 DE 9
		Nº. AUDITORÍA: 07/2021
ENTIDAD: Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán (INCMNSZ).		SECTOR: Salud
UNIDAD AUDITADA: Dirección de Administración.		CLAVE DEL PROGRAMA: 700

- a) Redes e Infraestructura: Aquí podemos encontrar con deficiencias en cuanto a que no se encuentran documentados el mantenimiento a equipos de cómputo, servidores, áreas certificadas, caseta y a la telefonía. Por otro lado no se cuenta con un Programa Anual de mantenimiento preventivo y correctivo de equipos.
- b) Desarrollo y Mantenimiento de Sistemas: No se cuentan con formatos actualizados para el correcto funcionamiento de los reportes de incidencias. También nos encontramos que no se requisitaron los apartados de observaciones, trabajos realizados, fecha de inclusión, nombre, fecha y firma, etc.

En el último procedimiento, se encontró un deficiente servicio proporcionado por el Departamento de Redes e Infraestructura hacia las áreas solicitantes de sus servicios dentro del Instituto, lo anterior derivado de la aplicación de un cuestionario de satisfacción a 140 empleados del Instituto, y con los resultados de estos, fueron evaluados los mayores indicios y opiniones respecto a las áreas de oportunidad que se encontraron.

Elaboró y Revisó

Lic. Rodrigo Armando Aviles Zea
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 del Órgano Interno de Control en el INCMNSZ