



INFORME DE RESULTADOS

AUDITORÍA DE SEGUIMIENTO NÚMERO DAIA/2022/35

**“Acciones Adoptadas para la Solventación de las Recomendaciones
Determinadas al Funcionamiento y Administración del Sistema Integral
Administrativo (SIA)”**

Áreas auditadas: Dirección General de Tecnologías de la Información
Dirección General de Recursos Humanos

Noviembre 2022

INFORME DE RESULTADOS

“Acciones Adoptadas para la Solventación de las Recomendaciones Determinadas al Funcionamiento y Administración del Sistema Integral Administrativo (SIA)”

Grupo auditor:	Licenciado Manuel Díaz Infante Gómez Licenciada Jessica Marina Dávila Castellanos Maestra Nohemí Hernández Campos Maestro Rafael Orozco Ávalos
Tipo de auditoría:	Seguimiento
Número de auditoría:	DAIA/2022/35 Oficios de inicio de auditoría números CSCJN/DGA/DAIA/463/2022 y CSCJN/DGA/DAIA/464/2022
Criterios de selección:	Se determinó con base en antecedentes de revisiones anteriores e importancia de la confiabilidad, disponibilidad y seguridad de la información administrativa.
Objetivo:	Comprobar que los mecanismos de control, supervisión, medidas preventivas y en general todas aquellas acciones comunicadas para la solventación o atención de las recomendaciones emitidas en revisiones anteriores, fueron adoptadas e implementadas por el área auditada y, por lo tanto, conocer en qué medida esas acciones coadyuvaron en la mitigación y erradicación de los factores de riesgo que obstaculizaban el cumplimiento de los objetivos y metas a su cargo.
Período de revisión:	Ejercicio 2021
Alcance:	La revisión de la documentación e información generada por la DGTI y la DGRH que acreditara las acciones y medidas adoptadas a partir de la notificación de las recomendaciones emitidas en los informes de las auditoría números DAIB/2016/19 “Funcionamiento del módulo de nómina del Sistema Integral Administrativo (SIA)” y DAIA/2016/28 “Pago de percepciones a servidores públicos”.

Áreas auditadas:

Dirección General de Tecnologías de la Información.
Dirección General de Recursos Humanos.

Procedimientos de auditoría aplicados:

1. Comprobar que la DGTI implementó los mecanismos de atención a las incidencias reportadas por los usuarios del Módulo de Recursos Humanos y Nómina y su grado de satisfacción.
2. Identificar si existe la necesidad de realizar actividades y cálculos adicionales a la operación del Módulo de Recursos Humanos y Nómina.
3. Verificar la existencia de controles para la administración y uso de las licencias de uso para el SIA-SAP.
4. Comprobar el correcto registro de las licencias de uso para el SIA-SAP.
5. Comprobar el establecimiento de indicadores para medir la oportunidad y la calidad de los servicios de mantenimiento y soporte técnico proporcionados por la empresa SAP, así como su inclusión en los informes mensuales de recepción de servicios.
6. Comprobar que los usuarios del Módulo de Recursos Humanos y Nómina recibieron capacitación durante 2021.
7. Verificar la existencia de manuales de procedimientos formalizados, vigentes en 2021 (elaboración de nómina y pago de finiquitos por defunción).

Resultados:

Durante 2021, la Dirección General de Tecnologías de la Información contó con un mecanismo de seguimiento a las incidencias reportadas por los usuarios del Módulo Recursos Humanos y Nómina, en donde se registraron 115, las cuales fueron atendidas en su totalidad, el 93% de ellas se finiquitaron dentro de los primeros 30 días posteriores a la fecha en que se crearon, el 4% de los eventos fueron cerrados entre dos y tres meses después y el 3% tardó más de tres meses en concluir, lo que significa una reducción importante en el plazo de atención. Además, en esa herramienta informática se puede ingresar a la encuesta de satisfacción de los usuarios, que en su última versión data de abril de 2022.

Los usuarios finales de cada módulo no consideraron necesario realizar actividades fuera del sistema, lo anterior en virtud de que el desarrollo de la solución, la adaptación al modelo administrativo de este Alto Tribunal y su implementación, correspondieron a lo establecido en los planos de proceso (flujo de las actividades operativas), que fueron diseñados por los consultores SAP^{1/} con la colaboración del personal involucrado de cada área.

Durante el periodo de revisión no se aumentó el número de licencias para la operación del Sistema Integral Administrativo, provistas por la empresa SAP. Lo anterior obedece a que del licenciamiento vigente se derivan los accesos al SIA que se proporcionan a los usuarios del sistema y, en consecuencia, no se generan resguardos de esto.

Asimismo, la Dirección General de Tecnologías de la Información mantuvo las medidas adoptadas para medir la oportunidad y calidad de los servicios de mantenimiento y soporte técnico proporcionados por la empresa SAP.

^{1/} Siglas del nombre original de la empresa en alemán: Systemanalyse Programmentwicklung, que se traduce como "desarrollo de programas de sistemas de análisis".

Fuente: <https://www.sap.com/latinamerica/about/company/what-is-sap.html#:~:text=El%20nombre%20es%20la%20sigla.programas%20de%20sistemas%20de%20an%C3%A1lisis%22>.

La Dirección General de Recursos Humanos ha mantenido vigentes las medidas comunicadas respecto de la capacitación, toda vez que los operadores del sistema conocen las funcionalidades del Módulo de Nómina del Sistema Integral Administrativo, consecuentemente no se ha requerido orientación o intervención de expertos en la gestión de esos procesos para cumplir con los objetivos institucionales.

Adicionalmente, los procedimientos números PR-SIA-RHN-05 Nómina ordinaria y Nóminas de ajuste; PR-SIA-RHN-06 Nóminas extraordinarias y PR-SIA-RHN-07 Finiquitos vigentes en 2021 contaron con la descripción de actividades en donde se identificaron las transacciones del SIA para llevarlas a cabo.

Recomendaciones:

No se determinaron recomendaciones.

Conclusión del trabajo de la Dirección General de Auditoría:

La revisión se practicó con la información proporcionada por la **Dirección General de Tecnologías de la información y la Dirección General de Recursos Humanos** de cuya veracidad son responsables; fue planeada y desarrollada de acuerdo con el objetivo y alcance establecidos, y se aplicaron los procedimientos de auditoría que se estimaron necesarios. En consecuencia, existe una base razonable para emitir la presente conclusión, que se refiere únicamente a las operaciones revisadas.

Con base en los resultados obtenidos en la auditoría de seguimiento practicada, cuyo objetivo fue comprobar los mecanismos de control, supervisión, medidas preventivas y en general todas aquellas acciones comunicadas para la solventación o atención de las recomendaciones emitidas en revisiones anteriores, fueron adoptadas e implementadas por el área auditada y, por lo tanto, conocer en qué medida esas acciones coadyuvaron en la mitigación y erradicación de los factores de riesgo que obstaculizaban el cumplimiento de los objetivos y metas a su cargo, se concluye que, en términos generales, la **Dirección General de Tecnologías de la información y la Dirección General de Recursos Humanos**, adoptaron e implementaron los mecanismos de control, supervisión y medidas preventivas comunicadas para la solventación o atención de las recomendaciones emitidas en las auditorías números. DAIA/2016/19 "Funcionamiento del módulo de nómina del Sistema Integral Administrativo (SIA)" y DAIA/2016/28 "Pago de percepciones a servidores públicos" y, por lo tanto, se determinó que dichas acciones coadyuvaron en la mitigación y erradicación de los factores de riesgos que obstaculizaban el cumplimiento de los objetivos y metas a su cargo, razón por la cual no se determinaron observaciones.

Maestro Christian Heberto Cymet López Suárez
Contralor

Licenciado Manuel Díaz Infante Gómez
Director General de Auditoría

Licenciada Jessica Marina Dávila Castellanos
Directora de Auditoría Integral "A"

El presente documento se formaliza por medio de la firma electrónica certificada del Poder Judicial de la Federación (FIREL) de conformidad a lo establecido en el artículo tercero del Acuerdo General de Administración III/2020, del Presidente de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, del 17 de septiembre de 2020, por el que se regula el trámite electrónico y uso de la FIREL para actuaciones administrativas.



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN
CONTRALORÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE AUDITORÍA

DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTEGRAL "A"

CÉDULA DE RESULTADOS, OBSERVACIONES Y ACCIONES FINALES

Hoja no.	1 de 4
No. de auditoría:	DAIA/2022/35
Período revisado:	Ejercicio 2021
Monto fiscalizable:	\$0.00
Monto fiscalizado:	\$0.00
Monto por aclarar:	\$0.00
Monto por recuperar:	\$0.00
Fecha de elaboración:	15/11/2022

Áreas auditadas: Dirección General de Tecnologías de la Información
Dirección General de Recursos Humanos

Título de la auditoría de seguimiento : Acciones Adoptadas para la Solventación de las Recomendaciones Determinadas al Funcionamiento y Administración del Sistema Integral Administrativo (SIA)

Número del resultado: R1

Con observación: Sí () No (X)

Objetivo específico: Verificar que la implementación de las acciones derivadas de las recomendaciones emitidas en la auditoría no. DAIA/2016/19 "Funcionamiento del módulo de nómina del Sistema Integral Administrativo (SIA)", contribuyeron a corregir las desviaciones e inconsistencias detectadas en esa revisión.

Procedimiento no.:

1. Implementación de mecanismos de atención a incidencias reportadas por los usuarios del Módulo Recursos Humanos y Nómina, modelo de medición y/o herramientas implementadas para identificar el grado de satisfacción de los usuarios del Módulo Recursos Humanos y Nómina.
 - 1.1 Comprobar que la Dirección General de Tecnologías de la Información implementó los mecanismos necesarios para dar atención a las incidencias reportadas por los usuarios del Módulo de Recursos Humanos y Nómina y su grado de satisfacción.
 - 1.2 Identificar si existe la necesidad de realizar actividades y cálculos adicionales a la operación del Módulo de Recursos Humanos y Nómina.

Resumen del resultado:

Se comprobó que durante 2021, la Dirección General de Tecnologías de la Información contó con un mecanismo de seguimiento a incidencias reportadas por los usuarios del Módulo Recursos Humanos y Nómina, en donde se registraron 115, las cuales fueron atendidas en su totalidad, el 93% de ellas se finiquitaron dentro de los primeros 30 días posteriores a la fecha en que se crearon, el 4% de los eventos fueron cerrados entre dos y tres meses después y el 3% tardó más de tres meses en concluir, lo que significa una reducción importante en el plazo de atención. Además, en esa herramienta informática se puede ingresar a la encuesta de satisfacción de los usuarios, que en su última versión data de abril de 2022.

Los usuarios finales de cada módulo no consideraron necesario realizar actividades fuera del sistema, lo anterior en virtud de que el desarrollo de la solución, la adaptación al modelo administrativo de este Alto Tribunal y su implementación, correspondieron a lo establecido en los planos de proceso (flujo de las actividades operativas), que fueron diseñados por los consultores SAP^{1/} con la colaboración del personal involucrado de cada área.

^{1/} Siglas del nombre original de la empresa en alemán: Systemanalyse Programmentwicklung, que se traduce como "desarrollo de programas de sistemas de análisis".
Fuente: <https://www.sap.com/latinamerica/about/company/what-is-sap.html#:~:text=El%20nombre%20es%20la%20sigla,programas%20de%20sistemas%20de%20an%C3%A1lisis%22>.

Desarrollo de los procedimientos:

Reglamento Orgánico en Materia de Administración de la Suprema Corte de Justicia de la Nación (ROMA)

Artículo 9. Los titulares de las áreas tendrán las siguientes atribuciones:

Fracción I. Administrar los recursos humanos, materiales, tecnológicos y presupuestales que se le asignen para el cumplimiento de sus atribuciones, y

Fracción V. Evaluar la operación del área a su cargo y orientar la instrumentación de acciones de mejora, con el objeto de que los resultados sean consistentes con los objetivos y metas institucionales.

En la auditoría número DAIA/2016/19, practicada a la Oficialía Mayor durante 2016, denominada “*Funcionamiento del módulo de nómina del Sistema Integral Administrativo (SIA)*” se identificó que, de enero a julio de 2016, los usuarios del Módulo de Nómina y Recursos Humanos reportaron ante la Dirección de Sistemas Administrativos (DSA), adscrita a la Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI) un total de 231 incidencias, de las cuales a esa misma fecha habían sido atendidas 216, lo que representó un 94% en la cobertura de atención a las fallas presentadas. Adicionalmente, el personal técnico especializado adscrito a la DSA encargado de dar solución a este tipo de eventos, tardó más de tres meses en concluir (cierre administrativo) el 50% del total de las fallas reportadas por los usuarios, el 24% fueron cerradas entre los dos y tres meses posteriores a la fecha en que se levantó el reporte y el 26% restante fue solucionado de manera inmediata al haber sido dentro de los primeros 20 días hábiles posteriores a que se generó la incidencia, en contravención con lo establecido en el artículo 9, fracciones I y V, del ROMA. El 17.75% de las incidencias se presentó en cuanto a la determinación de las prestaciones (aguinaldo, prima vacacional, despensa, y apoyo operativo, entre otros.) y su respectivo impuesto, seguido por la determinación de los finiquitos con el 10.36% y posteriormente las fallas relacionadas con el cálculo de la respectiva seguridad social con un 9.52%, esta situación conllevó a que los diferentes usuarios del Módulo de Nómina y Recursos Humanos tuvieran que realizar diversas actividades de comprobación (procedimientos en paralelo) para tener la certeza de que los datos generados fueran correctos.

Por tal motivo, en el informe de la auditoría se emitieron las recomendaciones preventivas números. P01.01 “*El titular de la Dirección General de Tecnologías de la Información, implemente a través de la Dirección de Sistemas Administrativos, un mecanismo de seguimiento y comunicación constante con los usuarios de los módulos de nómina y recursos humanos que reportan una incidencia (falla) en el sistema, a efecto de optimizar los tiempos de respuesta*”, y P2.01 “*El Director de Sistemas Administrativos establezca una metodología procedimental y políticas específicas en tanto se continúe otorgando el servicio de soporte técnico a los módulos de nómina y recursos humanos del SIA, así como un modelo de medición que permita identificar el grado de satisfacción del servicio proporcionado a los usuarios*”.

Mediante el oficio no. DGTI/DAPTI-2790-2017 del 14 de noviembre de 2017, la DGTI comunicó la implementación de un mecanismo de seguimiento y comunicación constante con los usuarios del Módulo de Nómina y Recursos Humanos para la atención de incidencias a través de la herramienta “Proactivanet”^{2/}, administrada por la Dirección de Atención a Usuarios de la Subdirección de Servicios Informáticos, adscrita a esa dirección general, la cual permite la administración y seguimiento integral de las incidencias basada en estándares y prácticas específicas de atención a usuarios. De hecho, el modelo de atención de incidencias fue liberado el 1 de julio de 2017, permitiendo las notificaciones, comunicaciones y registro de atención e información de manera automatizada, eliminando registros y controles manuales. En alcance al mencionado oficio, a través de correo electrónico, el 27 de septiembre de 2017, la DGTI informó que la encuesta de satisfacción quedó aplicada desde la entrada en la herramienta (01 de julio de 2017). La encuesta se pone a disposición del usuario final, cada vez que se recibe una respuesta de solución a una incidencia.

A partir de las acciones adoptadas por la DGTI, el 7 de diciembre de 2017, mediante los oficios números CSCJN/DGA/DAIA/1017/2017 y CSCJN/DGA/DAIA/919/2018 del 7 de diciembre de 2017 y 23 de octubre de 2018, respectivamente, esta instancia auditora comunicó que las recomendaciones descritas se solventaban, toda vez que se contemplaba la atención de incidencias a través de la herramienta “Proactivanet”, la cual permitió la administración y seguimiento integral de las incidencias basada en estándares y prácticas específicas de atención a usuarios.

Para verificar que las medidas adoptadas se mantuvieron, se solicitaron los elementos que acreditaran que esa dirección general administrara y diera seguimiento integral a las incidencias reportadas por los usuarios del Módulo de Nómina y Recursos Humanos.

De la revisión de la documentación proporcionada por la DGTI, mediante el oficio no. DGTI/SGPCPT/88/2022 del 28 de septiembre de 2022, se comprobó que durante 2021 la DGTI contó con un mecanismo de seguimiento a incidencias, en donde se reportaron 115, las cuales fueron atendidas en su totalidad, el 93% (107) de ellas se concluyó dentro de los primeros 30 días posteriores a la fecha en que se registraron, el 4% (5) de los eventos reportados fueron cerrados entre dos y tres meses después y el 3% (3) tardó más de tres meses en concluir, lo que significa una reducción considerable en cuanto al plazo de atención. Los tiempos de atención por parte de la DGTI a las incidencias reportadas por los usuarios del Módulo de Nómina y Recursos Humanos, se distribuyen de la siguiente manera:

^{2/} Es una herramienta integral para la Gestión de Servicios de Tecnologías de la Información.
Fuente: <https://www.itfluence.com/proactivanet/>

ATENCIÓN POR PARTE DE LA DGTI A LAS INCIDENCIAS REPORTADAS POR LOS USUARIOS DEL MÓDULO DE NÓMINA Y RECURSOS HUMANOS 2021



En cuanto a la clasificación de las incidencias, se identificó que 104 se debieron a modificaciones solicitadas y a asesorías proporcionadas a los usuarios; 4 para generación de nuevos reportes o la modificación de los existentes; 4 fueron por errores, 1 de ellas tardó 27 días en que se resolviera y 3 en relación con altas y bajas de usuarios.

Al comparar los listados de incidencias registradas por la DGTI con las reportadas por la Dirección General de Recursos Humanos (DGRH), esta última reportó 3 más, por lo que se le solicitó a la DGTI informara las razones por las cuales no se habían incluido en el listado

DIFERENCIAS EN LISTADOS DE INCIDENCIAS DE LA DGTI Y DGRH

Consec.	Fecha de levantamiento	No. de incidencia	Motivo de la incidencia	Fecha de solución	Justificaciones de la DGTI
1.	01/03/2021	INC 2021-004465	Se solicitó solución para la cuantificación de un monto a pagar a una persona servidora pública correspondiente a la segunda quincena del mes de febrero.	01/03/2021	No se consideró debido a que el usuario que la reportó estaba clasificado como personal de la Dirección General de la Tesorería y no de la DGRH.
2.	06/07/2021	REQ 2021-015847	Se solicitó ayuda para que se asignarán los permisos a la transacción ZRH_HORARIO en el SIA (SAP) a los usuarios.	09/08/2021	Fue capturado con el título "solicitud para asignación de ubicación física", por lo que en la integración fue descartada por no cumplir con los criterios de búsqueda requeridos.
3.	20/08/2021	REQ 2021-018724	Se solicitó se actualizara el cargo de una servidora pública, ya que al elaborar el resguardo de un vehículo y al momento de imprimir en la parte que dice "cargo" aparece en blanco.	20/08/2021	No se consideró porque el reporte fue levantado por la Dirección General de Recursos Materiales, cabe precisar que la atención del tema correspondía a la Dirección General de Planeación, Seguimiento e Innovación.

FUENTE: Elaborado con información proporcionada por la DGTI mediante los oficios números DGTI/SGPCPT/88/2022 y DGRH/SGRSP/DN/9/246/2022, ambos del 28 de septiembre de 2022, y DGTI/SGPCPT/101/2022 del 25 de octubre de 2022.

Adicionalmente, a finales de 2021, a través de la herramienta "Proactivanet" se robusteció la encuesta de satisfacción, la DGTI llevó a cabo una reestructura creando el Centro de Atención a Usuarios (CAU). Aunado a ello, tomando en consideración el análisis de satisfacción de los usuarios y, con la finalidad de mitigar las áreas de oportunidad detectadas, se pusieron en marcha diferentes acciones para brindar soluciones a los usuarios. Por ende, la Dirección de Calidad en el Servicio trabajó en la reconfiguración de la encuesta de satisfacción, realizándole dos actualizaciones, de las que se obtuvo lo siguiente:

1. El 19 de octubre del 2021, se lanzó la nueva versión de la encuesta de satisfacción anónima, la cual solo permitía obtener resultados estadísticos de la atención realizada.
2. EL 7 de abril del 2022, se realizó una actualización con el objetivo de conocer los datos del usuario, técnico y reporte relacionado, esto con el propósito de darle un seguimiento puntual ante alguna respuesta no satisfactoria en aras de asegurar la calidad de los servicios.

Derivado de lo anterior, la encuesta de satisfacción con las mejoras se realiza a partir de 2022, como se muestra a continuación:

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2022

Consec.	Incidencia/petición	Componente	Problemática	¿Cómo califica nuestro servicio de atención?	¿El operador que le atendió resolvió su solicitud?	¿Cómo valora el tiempo de espera en que fue atendido?	¿Tiene algún comentario sobre nuestro servicio de atención? Comentario
1.	INC 2022-010718	07/04/2022 12:07	Revisión de seguro FOVISSSTE*	5	Sí	5	
2.	INC 2022-015675	20/06/2022 13:36	Modificación es en SIA	5	Sí	5	¡¡Todo muy bien con Marce y todos los compañeros, gracias!!
3.	INC 2022-020921	08/07/2022 10:36	Ajustes licencia médica	5	Sí	5	
4.	INC 2022-022329	02/08/2022 13:53	Se bloqueo usuario SIA	5	Sí	5	Excelente, gracias
5.	REQ 2022-003749	18/04/2022 10:29	Solicitud de nuevo infotipo	4	Sí	4	
6.	REQ 2022-015775	23/05/2022 15:45	Solicitud para asignar transacciones a usuario de SAP	5	Sí	5	Sólo le agradezco la pronta respuesta

Fuente: Elaborado con información proporcionada por la DGTI mediante el oficio no. DGTI/SGPCPT/88/2022 del 28 de septiembre de 2022.

*: FOVISSSTE= Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

Nota: Ponderación del 1 al 5, donde:

- 1= Muy malo
- 2 =Malo
- 3 =Regular
- 4 =Bueno
- 5 = Excelente

En relación con los procedimientos de comprobación en paralelo con el SIA, la DGRH comunicó que los usuarios finales de cada módulo, no consideraron necesario realizar actividades fuera del sistema, lo anterior en virtud de que el desarrollo de la solución, la adaptación al modelo administrativo de este Alto Tribunal y su implementación, correspondieron a lo establecido en los planos de proceso (flujo de las actividades operativas), que fueron diseñados por los consultores SAP con la colaboración del personal involucrado de cada área.

En virtud de lo anteriormente señalado, se considera que la DGTI mantuvo vigentes las medidas comunicadas que regularon esa actividad.

Marco normativo del resultado: Sin normativa incumplida.

Por la Dirección General de Auditoría:

Elaboró	Supervisó	Autorizó	Aprobó
Mtro. Rafael Orozco Ávalos Profesional Operativo	Mtra. Nohemí Hernández Campos Subdirectora de Área	Lic. Jessica Marina Dávila Castellanos Directora de Área	Lic. Manuel Díaz Infante Gómez Director General

Vo.Bo.

Maestro Christian Heberto Cymet López Suárez.
Contralor

El presente documento se formaliza por medio de la firma electrónica certificada del Poder Judicial de la Federación (FIREL) de conformidad a lo establecido en el artículo tercero del Acuerdo General de Administración III/2020, del Presidente de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, del 17 de septiembre de 2020, por el que se regula el trámite electrónico y uso de la FIREL para actuaciones administrativas.



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN
CONTRALORÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE AUDITORÍA
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTEGRAL "A"

CÉDULA DE RESULTADOS, OBSERVACIONES Y ACCIONES FINALES

Hoja no.	1 de 2
No. de auditoría:	DAIA/2022/35
Período revisado:	Ejercicio 2021
Monto fiscalizable:	\$0.00
Monto fiscalizado:	\$0.00
Monto por aclarar:	\$0.00
Monto por recuperar:	\$0.00
Fecha de elaboración:	15/11/2022

Área auditada: Dirección General de Tecnologías de la Información
Dirección General de Recursos Humanos

Título de la auditoría de seguimiento : Acciones Adoptadas para la Solventación de las Recomendaciones Determinadas al Funcionamiento y Administración del Sistema Integral Administrativo (SIA)

Número del resultado: R2

Con observación: Sí () No (X)

Objetivo específico: Verificar que la implementación de las acciones derivadas de las recomendaciones emitidas en la auditoría no. DAIA/2016/19 "Funcionamiento del módulo de nómina del Sistema Integral Administrativo (SIA)", contribuyeron a corregir las desviaciones e inconsistencias detectadas en esa revisión.

Procedimiento no.:
2. Capacitación del Módulo de Recursos Humanos y Nómina.
2.1 Comprobar que los usuarios del Módulo de Recursos Humanos y Nómina recibieron capacitación durante 2021.

Resumen del resultado:

La Dirección General de Recursos Humanos ha mantenido vigentes las medidas comunicadas respecto de la capacitación, toda vez que los operadores del sistema conocen las funcionalidades del Módulo de Nómina del Sistema Integral Administrativo, consecuentemente no se ha requerido orientación o intervención de expertos en la gestión de esos procesos para cumplir con los objetivos institucionales.

Desarrollo de los procedimientos:

En la auditoría número DAIA/2016/19, practicada a la Oficialía Mayor durante 2016, denominada "Funcionamiento del módulo de nómina del Sistema Integral Administrativo (SIA)", se identificó que como parte de la implementación del Módulo de Nómina y Recursos Humanos se advirtió necesaria la capacitación a los operadores antes de la entrada en productivo del sistema, la cual se llevó a cabo del 20 de mayo al 3 de junio y el 10 de junio de 2015, con la participación de 35 de ellos. Por otra parte, como resultado de los cuestionarios de auditoría, se determinó que 16 (46%), manifestaron su interés en recibir más sesiones de capacitación, a efecto de profundizar en el uso del SIA. Con respecto a los manuales de usuario, se detectó que 4 personas servidoras públicas externaron que no son claros y 1 de ellos señaló que no contaba con ese documento. Del análisis a las listas de asistencia, se determinó que 22 personas que fueron consideradas en el proyecto inicial no participaron en la capacitación del módulo de nómina, en tanto 16 usuarios no considerados originalmente, sí asistieron.

Debido a lo anterior, en el informe de auditoría se emitió la recomendación preventiva no. P06.01. "Los titulares de las Direcciones Generales de Recursos Humanos e Innovación Administrativa y Presupuesto y Contabilidad, así como de la Secretaría de Seguimiento de Comités de Prestaciones Complementarias, determinen los requerimientos de capacitación,

cDE9mVLL/EXvZ+1Njy118n0MdqfZaC8Y0113aBvDk#

que conforme a las necesidades de cada usuario sean identificadas, a efecto de que, de ser el caso, se desarrolle un programa de capacitación que permita optimizar el aprovechamiento del sistema”.

Mediante el oficio no. DGRHIA/756/2017 del 12 de diciembre de 2017, la actualmente denominada Dirección General de Recursos Humanos (DGRH) comunicó que la capacitación inicial se concentró en los usuarios clave del proyecto durante su participación directa en las etapas conocidas como de pruebas unitarias, modulares, comparativas e integrales, dicho personal transfirió cotidianamente sus conocimientos a los usuarios finales y a los líderes funcionales al iniciar operaciones en productivo del SIA en la nueva plataforma.

Lo anterior, tomando en cuenta que la etapa de pruebas correspondió a los escenarios diseñados por cada una de las áreas y, por ende, la capacitación no podía impartirse de manera estandarizada, ya que las particularidades de cada proceso la hacían muy específica; ante tal situación, se estimó viable que los usuarios clave fungieran como capacitadores al desempeñar sus funciones. No obstante, en aras de contribuir con la especialización en el Módulo de Recursos Humanos, esa dirección general implementó un programa de capacitación para 7 usuarios clave y 32 usuarios finales durante 2017, lo que les permitió fortalecer sus habilidades en el uso de la herramienta y así aprovechar al máximo su funcionalidad.

A partir de las acciones adoptadas por la DGRH, mediante el oficio no. CSCJN/DGA/DAIA/010/2018, del 3 de enero de 2018, esta instancia auditora comunicó que la recomendación antes descrita se solventaba.

Para verificar que las medidas adoptadas se mantuvieron, se solicitaron los elementos que acreditaran que esa dirección general mantuvo la capacitación necesaria que permitió optimizar el aprovechamiento del sistema.

De la revisión de la documentación proporcionada por la DGRH, mediante el oficio no. DGRH/SGRSP/DN/9/246/2022, del 28 de septiembre de 2022, se identificó que durante 2021 se brindó capacitación a los usuarios del módulo de nómina y recursos humanos. En el ejercicio 2017 se llevaron a cabo dos cursos de capacitación para personal adscrito a la entonces Dirección General de Recursos Humanos e Innovación Administrativa (DGRHIA). El objetivo de los cursos fue que las personas servidoras públicas profundizaran sus conocimientos respecto del Módulo de Nómina y Recursos Humanos, lo que les permitiría identificar las funcionalidades, y con ello favorecer el uso de la herramienta. Al mismo tiempo, se advirtió que la Dirección General de Recursos Humanos cuenta con los manuales de usuario elaborados por su homóloga de Tecnologías de la Información, en donde se expone a detalle cómo llevar a cabo los procesos más importantes relacionados con esos módulos.

Por lo expuesto, se considera que la DGRH ha mantenido vigentes las medidas comunicadas que regularon esa actividad, toda vez que los operadores del sistema conocen las funcionalidades del Módulo de Nómina del Sistema Integral Administrativo, consecuentemente no se ha requerido orientación o intervención de expertos en la gestión de esos procesos para cumplir con los objetivos institucionales.

Marco normativo del resultado: Sin normativa incumplida.

Por la Dirección General de Auditoría:

Elaboró	Supervisó	Autorizó	Aprobó
Mtro. Rafael Orozco Ávalos Profesional Operativo	Mtra. Nohemí Hernández Campos Subdirectora de Área	Lic. Jessica Marina Dávila Castellanos Directora de Área	Lic. Manuel Díaz Infante Gómez Director General

Vo.Bo.

Maestro Christian Heberto Cymet López Suárez.
Contralor

El presente documento se formaliza por medio de la firma electrónica certificada del Poder Judicial de la Federación (FIREL) de conformidad a lo establecido en el artículo tercero del Acuerdo General de Administración III/2020, del Presidente de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, del 17 de septiembre de 2020, por el que se regula el trámite electrónico y uso de la FIREL para actuaciones administrativas.

cDIEGmVLL/EkvZ+1Njy118n0MdqFz3CE8YU1UB8OK



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN
CONTRALORÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE AUDITORÍA
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTEGRAL "A"

CÉDULA DE RESULTADOS, OBSERVACIONES Y ACCIONES FINALES

Hoja no.	1 de 4
No. de auditoría:	DAIA/2022/35
Período revisado:	Ejercicio 2021
Monto fiscalizable:	\$0.00
Monto fiscalizado:	\$0.00
Monto por aclarar:	\$0.00
Monto por recuperar:	\$0.00
Fecha de elaboración:	15/11/2022

Áreas auditadas: Dirección General de Tecnologías de la Información
Dirección General de Recursos Humanos

Título de la auditoría de seguimiento : Acciones Adoptadas para la Solventación de las Recomendaciones Determinadas al Funcionamiento y Administración del Sistema Integral Administrativo (SIA)

Número del resultado: R3

Con observación: Sí () No (X)

Objetivo específico: Verificar que la implementación de las acciones derivadas de las recomendaciones emitidas en la auditoría no. DAIA/2016/19 "Funcionamiento del módulo de nómina del Sistema Integral Administrativo (SIA)", contribuyeron a corregir las desviaciones e inconsistencias detectadas en esa revisión.

- Procedimiento no.:**
- 3. Administración de licencias de uso.
 - 3.1 Verificar la existencia de controles para la administración y uso de las licencias para el SIA-SAP.
 - 3.2 Comprobar el correcto registro de las licencias de uso para el SIA-SAP.

Resumen del resultado:

Se verificó que durante 2021 no se aumentó el número de licencias para la operación del Sistema Integral Administrativo, provistas por la empresa SAP. Lo anterior obedece a que del licenciamiento vigente se derivan los accesos al SIA que se proporcionan a los usuarios del sistema y, en consecuencia, no se generan resguardos de estos.

Desarrollo de los procedimientos:

Acuerdo General de Administración número II/2019, del Presidente de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, de trece de mayo de dos mil diecinueve, por el que se establecen las normas relativas a la planeación, programación, presupuesto, contabilidad y evaluación del gasto de la Suprema Corte de Justicia de la Nación

Artículo 159. El gasto de inversión se integrará de aquellos gastos contemplados en los Capítulos de Gasto 5000 Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles y 6000 Inversión Pública, los cuales significan un incremento en la infraestructura, la incorporación de tecnologías de vanguardia, y la consolidación de espacios funcionales, modernos, homogéneos y confortables en la Suprema Corte, en beneficio de la consecución de los objetivos institucionales.

Acuerdo General de Administración IV/2008, del dieciséis de mayo de dos mil ocho, del Comité de Archivo, Biblioteca e Informática, relativo al Uso y Aprovechamiento de los Bienes y Servicios Informáticos de la Suprema Corte de Justicia de la Nación (AGA IV/2008)

Artículo 19. Informática asignará el Software o programa informático de acuerdo a lo solicitado y elaborará el Resguardo correspondiente a la licencia.

Acuerdo General de Administración XIV/2019, del Comité de Gobierno y Administración de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, de siete de noviembre de dos mil diecinueve, por el que se regulan los procedimientos para la adquisición, arrendamiento, administración y desincorporación de bienes y la contratación de obras y prestación de servicios requeridos por la Suprema Corte de Justicia de la Nación (AGA XIV/2019)

Artículo 211 Activo Fijo Bienes Muebles. Se consideran como bienes de activo fijo muebles todos aquellos bienes que son adquiridos mediante compra, donación, dación en pago, permuta, o cualquier otro medio legal, así como los elaborados o producidos por la Suprema Corte, siempre que puedan ser trasladados de un lugar a otro sin detrimento de su naturaleza, no disminuya sus características físicas proporcionalmente a su uso y no estén adheridos al inmueble.

cDEGmVLL/EXvZ+1Njy118n0MdqfZaC8Y0113BvDk#

Artículo 212.	Diferencia con los Consumibles. Para diferenciar a un consumible de un activo, este último debe tener un costo unitario de adquisición que rebase el equivalente a 70 UMAS. Los bienes muebles e intangibles cuyo costo unitario de adquisición sea menor a 70 UMAS, podrán registrarse contablemente como un gasto y serán sujetos a los controles correspondientes.
Artículo 213.	Clasificación de los activos fijos. Los activos fijos se clasifican de la manera siguiente:
Fracción I.	Mobiliario y Equipo, son todos aquellos bienes utilizados en el desarrollo de las actividades de las áreas que no están relacionados directamente con el procesamiento electrónico de información, de material bibliográfico y hemerográfico o vehículos automotores;
Fracción II.	Equipos Informáticos, son bienes utilizados directa o indirectamente por las áreas para el procesamiento electrónico de información;
Fracción III.	Equipo de comunicación, son los de telefonía y radiocomunicación;
Fracción IV.	Material bibliográfico y hemerográfico, son bienes elaborados o producidos, recibidos en donación y adquiridos para su consulta en la Suprema Corte plasmados en diversos soportes, impresos o electrónicos;
Fracción V.	Vehículos, son las unidades automotrices adquiridas para el traslado de personas y bienes, y
Fracción VI.	Obras de arte, los bienes que comprenden esculturas y pinturas.
Acuerdo por el que se Reforman las Reglas Específicas del Registro y Valoración del Patrimonio	
Regla 8.	Monto de capitalización de los bienes muebles e intangibles. Los bienes muebles e intangibles cuyo costo unitario de adquisición sea menor a 70 veces el valor diario de la Unidad de Medida y Actualización (UMA), podrán registrarse contablemente como un gasto y serán sujetos a los controles correspondientes. Los bienes muebles e intangibles cuyo costo unitario de adquisición sea igual o superior a 70 veces el valor diario de la UMA, se registrarán contablemente como un aumento en el activo no circulante y se deberán identificar en el control administrativo para efectos de conciliación contable. Excepto en el caso de intangibles, cuya licencia tenga vigencia menor a un año, caso en el cual se le dará el tratamiento de gasto del período
Acuerdo por el que se emiten las Principales Reglas de Registro y Valoración del Patrimonio (elementos generales)	
Consideraciones Adicionales a los Valores de los Activos y de los Pasivos	
Activo no circulante	
Activos intangibles:	Estos activos deben valuarse igual que los activos fijos, e igualmente su reconocimiento sólo puede darse por operaciones y transacciones con terceros. Al igual que la depreciación, éstos activos están sujetos a amortización, siempre y cuando tengan una vida útil determinable y, para su determinación, deben considerarse los mismos elementos que en la depreciación. En el caso de que los activos intangibles no tengan una vida útil o económica determinable, deben quedar sujetos a la evaluación del deterioro del valor, lo cual debe hacerse regularmente.
Acuerdo por el que se emiten los Postulados Básicos de Contabilidad Gubernamental	
11) CONSISTENCIA	Ante la existencia de operaciones similares en un ente público, debe corresponder un mismo tratamiento contable, el cual debe permanecer a través del tiempo, en tanto no cambie la esencia económica de las operaciones.

En la auditoría practicada a la Oficialía Mayor durante 2016, denominada DAIA/2016/19 "Funcionamiento del módulo de nómina del Sistema Integral Administrativo (SIA)" se identificó que en la compra de 33 licencias de uso perpetuo para el SIA generada con motivo de la implementación y entrada en operación del Módulo de Nómina y Recursos Humanos el ejercicio de los recursos presupuestales se realizó a través de la partida número 32701 "Patentes, regalías y otros" considerada contablemente como una partida de "gasto" no obstante que este tipo de conceptos deben de ser considerados como bienes intangibles, por lo que deben estar registrados en una cuenta de "patrimonio" concerniente al capítulo 5000, en contravención con lo establecido en el artículo 162 del AGA I/2012^{1/}, y el apartado activos intangibles de las Consideraciones Adicionales a los Valores de los Activos y de los Pasivos del Acuerdo por el que se emiten las Principales Reglas de Registro y Valoración del Patrimonio^{2/}, y el postulado 11 del Acuerdo por el que se emiten los Postulados Básicos de Contabilidad Gubernamental^{3/}, emitidos por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC)^{4/}.

Adicionalmente, se identificó que el área encargada de llevar a cabo la administración de dichas licencias, la Dirección de Sistemas Administrativos, adscrita a la Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI), no contaba con los resguardos firmados de los usuarios a quienes les fue asignada la licencia, en contravención con lo establecido en el artículo 19 del AGA IV/2008.

^{1/} Acuerdo General de Administración número I/2012 del catorce de junio de dos mil doce del Comité de Gobierno y Administración por el que se regulan los procesos de planeación programación, presupuestación, ejercicio y contabilidad de la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

Artículo 162. El gasto de inversión se integrará de aquellos gastos contemplados en los Capítulos de Gasto 5000 Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles y 6000 Inversión Pública, los cuales significan un incremento en la infraestructura de la institución, la incorporación de tecnologías de vanguardia, y la consolidación de espacios funcionales, modernos, homogéneos y confortables, en beneficio de la consecución de los objetivos institucionales.

^{2/} Principales reglas de registro y valoración del patrimonio (elementos generales)

Consideraciones Adicionales a los Valores de los Activos y de los Pasivos

Circulante:

Activos intangibles: estos activos deben valuarse igual que los activos fijos, e igualmente su reconocimiento sólo puede darse por operaciones y transacciones con terceros.

Al igual que la depreciación, éstos activos están sujetos a amortización, siempre y cuando tengan una vida útil determinable y, para su determinación, deben considerarse los mismos elementos que en la depreciación.

En el caso de que los activos intangibles no tengan una vida útil o económica determinable, deben quedar sujetos a la evaluación del deterioro del valor, lo cual debe hacerse regularmente.

^{3/} Postulados básicos de contabilidad

11) Consistencia.

Ante la existencia de operaciones similares en un ente público, debe corresponder un mismo tratamiento contable, el cual debe permanecer a través del tiempo, en tanto no cambie la esencia económica de las operaciones.

^{4/} Ley General de Contabilidad Gubernamental.

Artículo 6.- El consejo es el órgano de coordinación para la armonización de la contabilidad gubernamental y tiene por objeto la emisión de las normas contables y lineamientos para la generación de información financiera que aplicarán los entes públicos.

cDEGmVLL/EXvZ+UwV18naV6qf/2a/ECYCr1Ua8vDk=

Asimismo, se constató que las licencias registradas contablemente en las partidas de patrimonio, no se encuentran desagregadas, esto es, se llevó a cabo el registro por el total de la compra (monto global) y no por el costo unitario de cada uno de los activos, lo que imposibilita la asignación del número de activo fijo para su control administrativo y conciliación contable, tal y como lo establece la Regla 8 de las Reglas Específicas del Registro y Valoración del Patrimonio^{5/}.

Debido a lo anterior, en el informe de auditoría se emitieron las recomendaciones correctivas números:

C12.01 “El titular de la Dirección General de Tecnologías de la Información, inicie las gestiones necesarias a efecto de que en coordinación con las Direcciones Generales de Presupuesto y Contabilidad, y de Recursos Materiales, se lleve a cabo el ajuste correspondiente”;

C13.01 “El Director de Sistemas Administrativos adscrito a la DGTI, deberá de implementar como medida de control la elaboración y administración de los resguardos referentes a las licencias de SIA que son asignadas a los usuarios”, y

C13.02 “La Dirección General de Tecnologías de la Información, lleve a cabo de manera coordinada con su homóloga de Recursos Materiales, las gestiones a efecto de proceder a la desagregación de las licencias de SIA registradas en la cuenta de patrimonio”.

Mediante el oficio no. DGTI/DAPTI-1599-2018, del 1 de agosto de 2018, la DGTI proporcionó copia de la minuta de la reunión de trabajo celebrada el 14 y 16 de noviembre de 2016, entre personas servidoras públicas de la Dirección General de Presupuesto y Contabilidad (DGPC), Dirección General de Recursos Materiales (DGRM) y DGTI, en la que se definieron los criterios para evaluar la clasificación como activo o como gasto institucional los diversos conceptos de licenciamiento, mantenimiento y uso entre otros conceptos intangibles, vinculados al software y funcionamiento del equipo informático de la Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN). En la cual se considera que el licenciamiento adquirido de SAP deberá ser clasificado como un gasto institucional, por lo que aquellas adquiridas mediante el contrato número SCJN/DGRM/DABI-007/01/2015, se encuentran registradas correctamente.

A partir de las actividades adoptadas por la DGTI, mediante el oficio número CSCJN/DGA/DAIA/919/2018, del 23 de octubre de 2018, esta instancia auditora comunicó que, con las acciones realizadas, las recomendaciones descritas con anterioridad se solventaban.

Para verificar que las medidas implementadas por la DGTI se mantuvieron, se solicitaron los elementos que acreditaran que durante 2021 contó con los controles para la elaboración y administración de los resguardos y el registro de las licencias adquiridas en ese año.

De la revisión a la documentación proporcionada por la DGTI, mediante el oficio no. DGTI/SGPCPT/88/2022 del 28 de septiembre de 2022, se informó que durante 2021 no adquirió licencias del software de SAP para la operación del SIA, reportando la última adquisición en el año 2014. El licenciamiento que se encuentra activo se muestra a continuación:

LICENCIAMIENTO SIA SAP

Consec.	Componente	Cantidad y unidad de medida
1.	SAP Business Suite Professional (Usuarios profesionales)	197 USR
2.	SAP Business Suite Ltd Professional (Usuarios profesionales limitados)	176 USR
3.	SAP Payroll Procesing (Motor de procesamiento de nómina)	4,000 REC
4.	MS SQL Server Enterprise Edition (Motor de base de datos Runtime SQL)	1 ST

Fuente: Elaborado con información proporcionada por la DGTI mediante el oficio no. DGTI/SGPCPT/88/2022 del 28 de septiembre de 2022.

Con la finalidad de darle seguimiento a las acciones comunicadas que dieron como resultado la solventación de las recomendaciones, mediante el oficio no. DGPC/SGOF/DC-1209-2022, del 24 de octubre de 2022, la DGPC comunicó que en coordinación con las Direcciones Generales de Tecnologías de la Información y de Recursos Materiales llevaron a cabo diversas reuniones de trabajo que dieron como resultado la minuta de la reunión celebrada el 16 de noviembre de 2016, documento que contiene los criterios para evaluar si se clasificaban como activos o como gasto los conceptos intangibles vinculados al software y funcionamiento del equipo informático de este Alto Tribunal.

Destacó que los mencionados criterios se elaboraron en observancia a la Ley General de Contabilidad Gubernamental y a partir de las consideraciones técnicas aportadas por la DGTI y la DGRM, en los que se destaca, entre otros aspectos, lo siguiente: el uso no significa que sean propiedad de este Alto Tribunal; está limitado al acceso por medio de los paquetes licenciados; en caso de dejar de usar el software para el cual fueron adquiridas, las licencias dejan de tener utilidad, y, por último, no resulta viable identificar y cuantificar beneficios y vigencias específicas. Por lo anterior, se determinó que no era procedente realizar algún ajuste respecto de las licencias de SIA, pues se ratificó su clasificación como gasto institucional.

^{5/} Reglas Específicas del Registro y Valoración del Patrimonio.

Regla 8. Monto de capitalización de los bienes muebles e intangibles. Los bienes muebles e intangibles cuyo costo unitario de adquisición sea menor a 35 días de salario mínimo vigente en el Distrito Federal podrán registrarse contablemente como un gasto y serán sujetos a los controles correspondientes. Los bienes muebles e intangibles cuyo costo unitario de adquisición sea igual o superior a 35 días de salario mínimo vigente en el Distrito Federal se registrarán contablemente como un aumento en el activo no circulante y se deberán identificar en el control administrativo para efectos de conciliación contable.

Se verificó que el registro correspondiente a la adquisición bajo el amparo del contrato ordinario no. SCJN/DGRM/DABI-007/01/2015, se realizó de conformidad con los argumentos esgrimidos en la minuta de la reunión de trabajo celebrada el 14 y 16 de noviembre de 2016, entre personas servidoras públicas de la DGPC, DGRM y DGTI.

Por su parte, la DGRM, mediante el oficio no. DGRM/1990/2022, del 3 de noviembre de 2022, comunicó que a pesar de que en el contrato ordinario no. SCJN/DGRM/DABI-007/01/2015, se denomina como "Contrato de Compraventa" en realidad es un contrato de licenciamiento, un servicio que tiene tiempos, es decir, vigencia en el uso de las licencias de usuario. Asimismo, la suficiencia presupuestal para cubrir las erogaciones relacionadas se encuentra contemplada en el Programa Anual de Necesidades 2014, en la partida presupuestaria número 32701 "Patentes, derechos de autor, regalías y otros", la cual pertenece al capítulo de gasto correspondiente a servicios y no al de patrimonio, razón por la cual no se encuentran registrados en el módulo de inventarios de SIA y, por tanto, no se pueden desagregar.

En cuanto al control de los resguardos, la DGTI, mediante el oficio no. DGTI/SGPCPT/88/2022, del 28 de septiembre de 2022, informó que el software adquirido a SAP definido como licenciamiento a perpetuidad para su uso en el SIA, consiste en un paquete de diversos componentes del software ECC con sus correspondientes condiciones de uso y rangos de utilización, en este sentido es importante precisar que existe una diferencia respecto del concepto de licencia y usuario, donde para este último se genera y configura un usuario para el SIA, consistente en una asignación de carácter temporal y dinámica sujeta a condiciones y cambios organizacionales, de proceso y alcance y condiciones de uso, en dicho proceso de asignación de usuario, no se generan resguardos de licencias, dado que no se realiza la entrega de una licencia de software, por el que los usuarios acceden al SIA, a través del denominado cliente o sapGUI se puede distribuir libremente e instalar en todos los equipos de cómputo, la descarga para su distribución se obtiene como parte del servicio Enterprise Support, pero no está sujeto a un licenciamiento para usuario, puesto que el modelo de control de SAP es por la cantidad de usuarios activos vigentes que no debe exceder la cantidad de uso definida por componente y que no permite realizar sesiones de accesos concurrentes o simultáneas con un mismo usuario.

Durante 2021, todas las gestiones de usuarios relacionadas con el SIA se atendieron por medio del Centro de Atención a Usuarios (CAU), como sigue:

SOLICITUDES DE USUARIO 2021		
Consec.	Tipo de movimiento	No. Solicitudes
1.	Alta	42
2.	Baja	40
Total:		82

Fuente: Elaborado con información proporcionada por la DGTI mediante el oficio no. DGTI/SGPCPT/88/2022 del 28 de septiembre de 2022.

Como se observa en el cuadro anterior, en el CAU se recibieron 82 solicitudes para gestionar los movimientos de usuarios en el SIA, los cuales se ciñen al número de accesos que contempla el sistema.

Marco normativo del resultado: Sin normativa incumplida.

Por la Dirección General de Auditoría:

Elaboró	Supervisó	Autorizó	Aprobó
Mtro. Rafael Orozco Ávalos Profesional Operativo	Mtra. Nohemí Hernández Campos Subdirectora de Área	Lic. Jessica Marina Dávila Castellanos Directora de Área	Lic. Manuel Díaz Infante Gómez Director General

Vo.Bo.

Maestro Christian Heberto Cymet López Suárez.
Contralor

El presente documento se formaliza por medio de la firma electrónica certificada del Poder Judicial de la Federación (FIREL) de conformidad a lo establecido en el artículo tercero del Acuerdo General de Administración III/2020, del Presidente de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, del 17 de septiembre de 2020, por el que se regula el trámite electrónico y uso de la FIREL para actuaciones administrativas.

cDEGmVLLjEXvZ+1Njy11880MdqF/ZaCE8YcT1Ja8vDk=



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN
CONTRALORÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE AUDITORÍA
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTEGRAL "A"

CÉDULA DE RESULTADOS, OBSERVACIONES Y ACCIONES FINALES

Hoja no.	1 de 2
No. de auditoría:	DAIA/2022/35
Período revisado:	Ejercicio 2021
Monto fiscalizable:	\$0.00
Monto fiscalizado:	\$0.00
Monto por aclarar:	\$0.00
Monto por recuperar:	\$0.00
Fecha de elaboración:	15/11/2022

Áreas auditadas: Dirección General de Tecnologías de la Información
Dirección General de Recursos Humanos

Título de la auditoría de seguimiento : Acciones Adoptadas para la Solventación de las Recomendaciones Determinadas al Funcionamiento y Administración del Sistema Integral Administrativo (SIA)

Número del resultado: R4

Con observación: Sí () No (X)

Objetivo específico: Verificar que la implementación de las acciones derivadas de las recomendaciones emitidas en la auditoría no. DAIA/2016/19 "Funcionamiento del módulo de nómina del Sistema Integral Administrativo (SIA)", contribuyeron a corregir las desviaciones e inconsistencias detectadas en esa revisión.

- Procedimiento no.:**
4. Indicadores establecidos para medir la oportunidad y la calidad de los servicios de mantenimiento, y el soporte técnico proporcionados por empresa SAP.
 - 4.1 Comprobar que los indicadores establecidos para medir la oportunidad y la calidad de los servicios de mantenimiento y soporte técnico proporcionados por la empresa SAP, así como su inclusión en los informes mensuales de recepción de servicios.

Resumen del resultado:

Se verificó que durante 2021 la Dirección General de Tecnologías de la Información mantuvo las medidas adoptadas para medir la oportunidad y calidad de los servicios de mantenimiento y soporte técnico proporcionados por la empresa SAP.

Desarrollo de los procedimientos:

Acuerdo General de Administración II/2019 del Presidente de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, de trece de mayo de dos mil diecinueve, por el que se establecen las normas relativas a la planeación, programación, presupuesto, contabilidad y evaluación del gasto de la Suprema Corte de Justicia de la Nación

Artículo 100. Para que la obligación de pago pueda ser cubierta con cargo al Presupuesto de Egresos del ejercicio fiscal de que se trate, será requisito indispensable que los bienes, servicios, obra pública o servicios relacionados con la misma, se hayan recibido a entera satisfacción por la Suprema Corte en el ejercicio fiscal de que se trate.

Acuerdo General de Administración XIV/2019, del Comité de Gobierno y Administración de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, de siete de noviembre de dos mil diecinueve, por el que se regulan los procedimientos para la adquisición, arrendamiento, administración y desincorporación de bienes y la contratación de obras y prestación de servicios requeridos por la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

Artículo 11. Facultad para suscribir instrumentos contractuales.

Segundo párrafo. Los contratos ordinarios deben ser firmados por el titular de Recursos Materiales o de Infraestructura Física, según corresponda, avalando el contenido administrativo del contrato. El titular de la Unidad Responsable y requirente, así como el titular del Área Técnica, firmarán en calidad de testigos, avalando que los alcances del bien, obra o servicios a contratar son precisamente los que darán satisfacción a su requerimiento.

En la auditoría número DAIA/2016/19, practicada a la Oficialía Mayor durante 2016, denominada "Funcionamiento del módulo de nómina del Sistema Integral Administrativo (SIA)", se identificó que dentro de la información presentada en los informes trimestrales mediante los cuales se reportaba el resultado de los servicios proporcionados por la empresa SAP, no se podía calificar la oportunidad con la cual se dio atención a las incidencias reportadas al no existir un parámetro comparativo respecto de la prioridad con que fueron catalogados los

cDEGmVLL/EXvZ+NjyB8n0MdqfZaC8Y0113BvDk#

mensajes, además, no se mostraba el nombre de la persona servidora pública encargada del seguimiento, no estaba definido si el evento era de tipo: falla, funcionalidad o consultoría, información relevante por considerarse en el contrato como excepciones a algunas de estas y por consiguiente no proceder la contabilización del tiempo de respuesta (solo prioridad "Muy Alta"). Por lo que resultaban insuficientes los elementos con que contaba el área administradora del contrato, para poder determinar si el tiempo de respuesta de la empresa era adecuado o no hablando estrictamente en cuanto a la oportunidad en la prestación del servicio, independientemente de la calidad de los mismos, lo que requería incorporar elementos que permitieran medir y evidenciar la entera satisfacción del servicio de mantenimiento y soporte técnico prestado por la empresa SAP, dando como resultado que no se diera cabal cumplimiento a lo establecido en los artículos 105, del AGA 1/2012^{1/} y 10, del AGA VI/2008^{2/} (en aquel momento vigentes, los instrumentos normativos que los sustituyeron son el AGA II/2019 y AGA XIV/2018, respectivamente).

Debido a lo anterior, en el informe de la auditoría se emitió la recomendación preventiva no. P16.01 "El titular de la Dirección General de Tecnologías de la Información, instruya al administrador del contrato a efecto de que desarrolle e implemente indicadores que permitan medir la oportunidad y la calidad de los servicios de mantenimiento y soporte técnico proporcionados por la empresa SAP, los cuales deberán de ser incorporados a los Informes trimestrales elaborados para acreditar la entera satisfacción de los servicios".

Mediante el oficio no. DGTI/DAPTI-2790-2017, del 14 de noviembre de 2017, la Dirección General de Tecnologías de la Información (DGTI) indicó que los informes de recepción de servicios del contrato para la actualización, mantenimiento y soporte técnico del SIA, se integrarían a partir de 2017 de manera mensual para disminuir el tiempo de registro en la recepción de estos y abonar al seguimiento, como parte de la recomendación realizada, se incluyeron en el informe las secciones para el registro de oportunidad y calidad de los servicios. Asimismo, a través del oficio no. DGTI/DAPTI-3104-2017 del 8 de diciembre de esa anualidad, proporcionó evidencia documental en donde se observa la incorporación en dichos informes del concepto de mensajes de soporte técnicos requeridos por la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

A partir de las actividades adoptadas por la DGTI, mediante el oficio número CSCJN/DGA/DAIA/009/2018 del 3 de enero de 2018, esta instancia auditora comunicó que, con las acciones realizadas se solventaba esa recomendación.

Para verificar que las medidas adoptadas se mantuvieron en la DGTI, se solicitaron los informes correspondientes de cuatro meses de 2021.

De la revisión de la documentación proporcionada por la DGTI, mediante el oficio no. DGTI/SGPCPT/88/2022 del 28 de septiembre de 2022, esa dirección general manifestó que para el registro de los servicios proporcionados por la empresa SAP, se utiliza el "Informe Mensual de Recepción de Servicios de actualización, mantenimiento y soporte técnico para SIA", en los cuales se registra la información correspondiente al servicio, comprobando la disponibilidad en el periodo que fueron requeridos, así como el seguimiento y evaluación de la calidad conforme a las condiciones pactadas, en cumplimiento con lo establecido en los artículos 100, del AGA II/2019 y 11 del AGA XIV/2019.

Por lo que, se considera que la DGTI, mantuvo vigentes las medidas comunicadas a esta área auditora, para medir la oportunidad y calidad de los servicios de mantenimiento y soporte técnico proporcionados por la empresa SAP, y con ello disminuir el riesgo de desviaciones e inconsistencias en la prestación de ese servicio.

Marco normativo del resultado: Sin normativa incumplida.

Por la Dirección General de Auditoría:

Elaboró	Supervisó	Autorizó	Aprobó
Mtro. Rafael Orozco Ávalos Profesional Operativo	Mtra. Nohemí Hernández Campos Subdirectora de Área	Lic. Jessica Marina Dávila Castellanos Directora de Área	Lic. Manuel Díaz Infante Gómez Director General

Vo.Bo.

Maestro Christian Heberto Cymet López Suárez
Contralor

El presente documento se formaliza por medio de la firma electrónica certificada del Poder Judicial de la Federación (FIREL) de conformidad a lo establecido en el artículo tercero del Acuerdo General de Administración III/2020, del Presidente de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, del 17 de septiembre de 2020, por el que se regula el trámite electrónico y uso de la FIREL para actuaciones administrativas.

^{1/} Acuerdo General de Administración I/2012 del catorce de junio de dos mil doce del Comité de Gobierno y Administración por el que se regulan los procesos de planeación, programación, presupuestación, ejercicio y contabilidad de la Suprema Corte de Justicia de la Nación.

Artículo 105. Para que la obligación de pago pueda ser cubierta con cargo al Presupuesto de Egresos del ejercicio fiscal de que se trate, será requisito indispensable que los bienes, servicios, obra pública o servicios relacionados con la misma, se hayan recibido a entera satisfacción por la Suprema Corte en el ejercicio fiscal de que se trate.

^{2/} Acuerdo General de Administración VI/2008, del Veinticinco de Septiembre de dos mil ocho, del Comité de Gobierno y Administración de la Suprema Corte de Justicia de la Nación por el que se regulan los procedimientos para la Adquisición, Administración y Desincorporación de Bienes y la Contratación de Obras, Usos y Servicios requeridos por este Tribunal.

Artículo 10. Facultad para suscribir instrumentos contractuales. El titular de la Unidad Responsable y requirente firmará también en calidad de testigo, avalando que los alcances del bien, obra o servicios a contratar, son precisamente los que darán satisfacción a su requerimiento.

cDEGmVLL/EXvZ+1Njy118n0M4qF/ZaC88C11Ja8vDF=



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN

SUPREMA CORTE DE JUSTICIA DE LA NACIÓN
CONTRALORÍA
DIRECCIÓN GENERAL DE AUDITORÍA
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTEGRAL "A"

CÉDULA DE RESULTADOS, OBSERVACIONES Y ACCIONES FINALES

Hoja no.	1 de 2
No. de auditoría:	DAIA/2022/35
Período revisado:	Ejercicio 2021
Monto fiscalizable:	\$0.00
Monto fiscalizado:	\$0.00
Monto por aclarar:	\$0.00
Monto por recuperar:	\$0.00
Fecha de elaboración:	15/11/2022

Áreas auditadas: Dirección General de Tecnologías de la Información
Dirección General de Recursos Humanos

Título de la auditoría de seguimiento : Acciones Adoptadas para la Solventación de las Recomendaciones Determinadas al Funcionamiento y Administración del Sistema Integral Administrativo (SIA)

Número del resultado: R5

Con observación: Sí () No (X)

Objetivo específico: Verificar que la implementación de las acciones derivadas de las recomendaciones emitidas en la auditoría no. DAIA/2016/28 "Pago de percepciones a servidores públicos", contribuyeron a corregir las desviaciones e inconsistencias detectadas en esa revisión.

Procedimiento no.: 5. Manuales de procedimientos.
5.1 Verificar la existencia de manuales de procedimientos formalizados, vigentes en 2021 (elaboración de nómina y pago de finiquitos por defunción)

Resumen del resultado:

Se verificó que los procedimientos números PR-SIA-RHN-05 Nómina ordinaria y Nóminas de ajuste; PR-SIA-RHN-06 Nóminas extraordinarias y PR-SIA-RHN-07 Finiquitos vigentes en 2021 contaron con la descripción de actividades en donde se identificaron las transacciones del SIA para llevarlas a cabo.

Desarrollo de los procedimientos:

Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos

Numeral 3. Manual de procedimientos
Inciso C. Criterios generales para su elaboración o actualización, validación, registro y difusión
La elaboración o actualización de cada manual se efectuará cuando surjan cambios en la estructura orgánica por modificación, crecimiento o compactación de áreas funcionales; distinta distribución de funciones entre las áreas que integran el órgano o área funcional de que se trate; modificaciones al Reglamento Interior en Materia Administrativa, emisión de acuerdos administrativos, así como por mejoras o innovaciones que se implementen en cada proceso.
Los procedimientos deberán elaborarse con la participación de las áreas que tienen la responsabilidad de realizar las actividades y la integración del Manual estará a cargo del Enlace que designe el Titular del órgano.

En la auditoría número DAIA/2016/28 practicada a la entonces Dirección General de Recursos Humanos e Innovación Administrativa (DGRHIA) durante 2016, denominada "Pago de percepciones a servidores públicos" se identificó que el Procedimiento para Elaboración de la Nómina, no estaba actualizado ya que no contemplaron las actividades que se realizaban

cDEGmVLIjEXvZ+1NBj118n0MdqfZaC8Y0113BbYDk#

antes de la entrada en productivo del Sistema Integral Administrativo (SIA) en junio del 2015, incumpliendo con lo que establecía la Guía Técnica para la elaboración de Manuales de Procedimientos; punto 3, del Manual de Procedimientos, inciso c. “*Criterios generales para su elaboración o actualización, validación, registro y difusión*”.

Asimismo, en aquella revisión se identificó que de los 70 finiquitos pagados, se realizaron proporcionalmente a los días laborados y de acuerdo a los cálculos establecidos en la normativa. Y de la muestra seleccionada, se advirtió que 4 finiquitos se elaboraron a consecuencia de la defunción de personas servidoras públicas y se comprobó que los pagos correspondientes por sueldos, prestaciones y diferencias de sueldos se efectuaron de acuerdo con la normativa y se entregaron a los beneficiarios designados en el seguro de vida. Sin embargo, se observó que el área auditada no contaba con un procedimiento autorizado, en el cual se especificaran las actividades, responsables, plazos, documentos solicitados y controles necesarios para tramitar y comprobar el pago a los beneficiarios.

Debido a lo anterior, en el informe de auditoría se emitieron las recomendaciones preventivas números P01.01 “*La Titular de la DGRHIA actualice el "Procedimiento para elaboración de la nómina", con las nuevas actividades relacionadas con la entrada en productivo del módulo de nómina en el SIA, que incluya normas de operación, servidores públicos responsables y plazos de ejecución*”, y P02. 01. “*La titular de la DGRHIA elabore el procedimiento relativo al pago de finiquitos por defunción en el cual incluya las actividades a desarrollar, niveles de responsabilidad, plazos de ejecución, documentos solicitados (copia certificada del acta de defunción, identificación oficial del beneficiario, estado de cuenta a nombre del beneficiario), formatos establecidos (designación de beneficiarios para el pago de sueldos y prestaciones pendientes o finiquito, oficio de solicitud de pago etc.) y controles que garanticen el pago en tiempo y forma a los beneficiarios*”.

A través del oficio no. DGRHIA/225/2018 del 26 de abril de 2018, la actualmente denominada Dirección General de Recursos Humanos (DGRH) informó que se llevó a cabo el mapeo y documentación de los procesos transversales del Módulo de Nómina y Recursos Humanos en el SIA, con la participación de los usuarios clave de las direcciones generales de Presupuesto y Contabilidad, de la Tesorería y de Recursos Humanos, y proporcionó evidencia, mediante los oficios números DGRHIA/137/2018 y DGRHIA/176/2018, de la notificación a los titulares de las áreas mencionadas del registro y formalización de diez procedimientos en el Sistema de Manuales Administrativos, entre los que se encontraban el PR-SIA-RHN-05 Nómina ordinaria y Nóminas de ajuste; PR-SIA-RHN-06 Nóminas extraordinarias y PR-SIA-RHN-07 Finiquitos.

A partir de las actividades adoptadas por la DGRH, mediante el oficio número CSCJN/DGA/DAIA/373/2018, del 2 de mayo de 2018, esta Contraloría comunicó que, con la implementación de las acciones realizadas por el área auditada, las recomendaciones descritas con anterioridad se solventaban.

Para verificar que las medidas adoptadas se mantuvieron en la DGRH, se solicitaron los procedimientos actualizados, formalizados y publicados aplicables durante 2021.

De la revisión de la documentación proporcionada por la DGRH, mediante el oficio no. DGRH/SGRSP/DN/9/246/2022 del 28 de septiembre de 2022, esa dirección general proporcionó los procedimientos para la elaboración de la nómina ordinaria y nómina de ajustes, nóminas extraordinarias y finiquitos, aplicables a la fecha (noviembre 2022), en los cuales se pudo advertir que se identifican las transacciones necesarias para su ejecución en el SIA. Por lo que, se considera que la DGRH, mantuvo vigentes las medidas comunicadas a este órgano fiscalizador.

Marco normativo del resultado: Sin normativa incumplida.

Por la Dirección General de Auditoría:

Elaboró	Supervisó	Autorizó	Aprobó
Mtro. Rafael Orozco Ávalos Profesional Operativo	Mtra. Nohemí Hernández Campos Subdirectora de Área	Lic. Jessica Marina Dávila Castellanos Directora de Área	Lic. Manuel Díaz Infante Gómez Director General

Vo.Bo.

Maestro Christian Heberto Cymet López Suárez.
Contralor

El presente documento se formaliza por medio de la firma electrónica certificada del Poder Judicial de la Federación (FIREL) de conformidad a lo establecido en el artículo tercero del Acuerdo General de Administración III/2020, del Presidente de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, del 17 de septiembre de 2020, por el que se regula el trámite electrónico y uso de la FIREL para actuaciones administrativas.

pDEGmLL/EX/VZ+1Nuy18nVgqF/ZaCE8C11JaaDk=