

# DECISIONS CHANGE LIFE. ///

## GESTIÓN DE CONTRATOS CASO DE ÉXITO

**INFONAVIT es un organismo de servicio social cuya finalidad primordial es el otorgamiento de créditos** para dotar a la clase trabajadora de viviendas cómodas e higiénicas, mediante la coordinación y financiamiento de programas de habitación.

Para mejorar la relación de INFONAVIT con terceros, se requirieron los servicios especializados para realizar las **actividades de control y gestión de servicios de terceros conforme a sus relaciones contractuales alineados a las mejores prácticas**, a través de la evaluación administrativa y técnica de los contratos de TI conforme a políticas y lineamientos en materia de adquisiciones arrendamientos en bienes y contratación de servicios por parte del INFONAVIT, así como la **optimización de auditoría de gestión de cumplimiento y alineación de los proyectos de la Subdirección de Tecnologías** derivada de los contratos de TI.

Actualmente se tienen controles en la entrega de servicios de terceros, sin embargo, estos procedimientos no son llevados a cabo de acuerdo a la metodología establecida en el Instituto, lo cual nos lleva a un incorrecto control y gestión de servicios de terceros, esto puede ocasionar pérdidas económicas y en infraestructura.

En el alcance del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información implementado en la Subdirección de General de Tecnologías (SGSI – ISO/IEC 27001:2013) se establece como control de cumplimiento la administración de los contratos con proveedores de TI para gestionar las relaciones

de cumplimiento contractual entre proveedores de TI y la Subdirección General de Tecnologías, en donde se garantiza el cumplimiento total de los entregables en tiempo y forma. Para ello, se establecieron los criterios generales para llevar a cabo la revisión, análisis y validación del cumplimiento de contratos, teniendo como fundamento las leyes, regulaciones y/o normativas aplicables al Instituto, con el fin de identificar si los recursos que están siendo asignados a las contrataciones en materia de TI están siendo aprovechados y gestionados adecuadamente.

Para implementar un plan de acción de la Gestión de Terceros Proveedores de Servicio de TI, **se formuló un análisis de identificación de los riesgos asociados** con la prestación del servicio, del cual se desprende el esquema de "identificación de riesgos".

### Riesgo Identificado

- Montos erróneos de facturación
- Sin notificaciones de altas y bajas de personal
- Entregas extemporáneas
- Proyectos sin apego a la planeación del proyecto
- Errores de escritura
- Expediente incompleto
- Ausencia de firmas autógrafas
- Incumplimiento de SLA's
- Entregables no coincidentes con requerimientos técnicos
- Entregables incompletos

### PLAN DE ACCIÓN

I. Análisis de los lineamientos, métodos y procesos existentes para detectar brechas y oportunidades de mejora en la administración, seguimiento y control de las obligaciones contractuales de proveedores de TI con la Subdirección General de Tecnologías.

II. Planteamiento de una metodología para la administración de contratos con proveedores de TI.

III. Diseño, estrategia y plan de implementación de controles que eliminan la probabilidad de la materialización del riesgo, lo cual representa que los contratos que la Subdirección General de Tecnologías suscriba en adelante con terceros proveedores de servicios de TI, estarán alineados a una metodología de gestión de terceros proveedores de servicio de TI, y esta a su vez se ajuste a lineamientos específicos establecidos, formalizados y comunicados para tal fin.

IV. Integración de los controles específicos al SGSI para cumplimiento, monitoreo y mejora del control general sobre la gestión de terceros prestadores de servicio de TI.

V. Establecimiento de mecanismos y control para el resguardo de la información técnica producto de los trabajos de terceros como manuales técnicos y de usuario, memorias técnicas y toda la información relevante al servicio.

### RESULTADOS

Los controles que se establecieron para el manejo de los riesgos identificados se centraron en la realización de cuatro actividades:

- Revisión de compromisos contractuales (facturas)
- Validación de nuevas contrataciones y dictámenes de cumplimiento técnico
- Liberación de fianzas
- Atención de requerimientos de auditoría

### ACCIONES A REALIZAR A PARTIR DE LOS RESULTADOS

- Mantener el tiempo de horas efectivas para la revisión de entidades contractuales en 2 horas (debajo del SLA's de 8 hrs).
- Ejecutar las revisiones de entidades contractuales asegurando su cumplimiento.
- Mantener en niveles MUY BAJO y BAJO DE RIESGOS.
- Reducir el tiempo de respuesta a la atención de requerimientos de auditorías en un 21% semanal.