

**Secretaría de Comunicaciones y Transportes****Auditoría de TIC**

Auditoría Cumplimiento Financiero: 2017-0-09100-15-0332-2018

332-DE

***Criterios de Selección***

Durante la primera fase de selección, a fin de establecer un primer universo, se ponderaron los siguientes criterios:

Para el Poder Ejecutivo, Legislativo y Judicial, así como Organismos Autónomos:

Contratos reflejados en CompraNet (Monto)	20%
Gastos de TIC en 2017	20%
Propuestas coincidentes con la Dirección de Programación y Planeación	15%
Proveedores relevantes	15%
Proveedores de riesgo	15%
Notas de prensa	5%
Control Interno	5%
Gasto de TIC en relación con el equipamiento de las entidades	5%

De esta primera evaluación se seleccionaron 38 entidades a las que se les solicitó información relacionada con las TIC.

En el caso de los Estados de la República:

Contratos reflejados en CompraNet (monto)	25%
Gastos de TIC en 2017	25%
Participaciones Federales asignadas	50%

De esta primera evaluación se seleccionaron 5 Estados de la República a los que se les solicitó información relacionada con las TIC.

***Objetivo***

Fiscalizar la gestión financiera de las TIC, su adecuado uso, operación, administración de riesgos y aprovechamiento, así como evaluar la eficacia y eficiencia de los recursos asignados en procesos y funciones. Asimismo, verificar que las erogaciones, los procesos de adjudicación, contratación, servicios, recepción, pago, distribución, registro presupuestal y contable, entre otros, se realizaron conforme a las disposiciones jurídicas y normativas aplicables.

### **Consideraciones para el seguimiento**

Los resultados, observaciones y acciones contenidos en el presente informe individual de auditoría se comunicarán a la entidad fiscalizada, en términos de los artículos 79 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 39 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación, para que en un plazo de 30 días hábiles presente la información y realice las consideraciones que estime pertinentes.

En tal virtud, las recomendaciones y acciones que se presentan en este informe individual de auditoría se encuentran sujetas al proceso de seguimiento, por lo que en razón de la información y consideraciones que en su caso proporcione la entidad fiscalizada, podrán confirmarse, solventarse, aclararse o modificarse.

### ***Alcance***

	<b>INGRESOS</b>
	Miles de Pesos
Universo Seleccionado	611,245.4
Muestra Auditada	406,782.7
Representatividad de la Muestra	66.5%

El universo seleccionado por 611,245.4 miles de pesos corresponde al total de recursos asignados en Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) en el ejercicio fiscal de 2017; la muestra auditada se integra por cuatro contratos para prestar los Servicios Integrales del Centro de Atención Tecnológica, Gestión y Continuidad del Centro de Datos y Mantenimiento a los Sistemas Informáticos con pagos ejercidos por 406,782.7 miles de pesos, que representan el 66.5 % del universo seleccionado.

Adicionalmente, la auditoría comprendió la revisión de la función de TIC en la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) en 2017, relacionada con el Gobierno y Administración de las TIC, Ciberseguridad, entre otras.

### ***Antecedentes***

La Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT) es la encargada de administrar, controlar y operar los medios y métodos de transporte conocidos y por conocerse, así como sus fines de uso; tiene en su poder el uso total del espectro radioeléctrico y las carreteras federales (incluyendo puentes, vías y demás similares).

Durante 2017, la SCT dio continuidad a tres proyectos estratégicos: Programa de Gestión para la continuidad de los Servicios, Programa Anual de Digitalización y Mejora de Trámites de Servicios del Sector de Comunicaciones y Transportes, así como el Sistema Integral para el Seguimiento del programa de trabajos de los Centros SCT; cabe mencionar que en los ejercicios 2016 y 2017 no hubo actualizaciones al Plan Estratégico de TIC.

Entre 2013 y 2017, en la SCT se han invertido 2,255,466.4 miles de pesos en comunicaciones, derechos de uso de software, desarrollo de aplicaciones y consultorías de TIC, entre otros, integrados de la manera siguiente:

**Recursos invertidos en materia de TIC**  
(Miles de pesos)

PERIODO DE INVERSIÓN	2013	2014	2015	2016	2017	TOTALES
<b>MONTO POR AÑO</b>	336,148.4	547,492.3	426,844.1	333,736.2	611,245.4	<b>2,255,466.4</b>

Fuente: Elaborado con base en la información proporcionada por la SCT.

## Resultados

### 1. Análisis Presupuestal

Del análisis de la información presentada en la Cuenta de la Hacienda Pública Federal del ejercicio 2017, se concluyó que la SCT tuvo un presupuesto de 76,527,321.0 miles de pesos, de los cuales 611,245.4 miles de pesos corresponden a recursos relacionados con las TIC, lo que representa el 0.8% del total, como se muestra a continuación:

**Recursos ejercidos en 2017**  
(Miles de pesos)

Capítulo	Descripción	Presupuesto Ejercido	Presupuesto Ejercido TIC	%
1000	Servicios personales	4,357,044.8	18,655.1	0.0
2000	Materiales y suministros	561,868.0	567.0	0.0
3000	Servicios generales	6,746,715.5	592,023.3	0.8
4000	Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas	5,133,136.3	0.0	0.0
5000	Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles	2,581,209.6	0.0	0.0
6000	Inversión Pública	51,771,986.5	0.0	0.0
8000	Participaciones y aportaciones	5,375,360.3	0.0	0.0
<b>TOTAL</b>		<b>76,527,321.0</b>	<b>611,245.4</b>	<b>0.8</b>

Fuente: Elaborado con base en la información proporcionada por la SCT.

Se identificó una diferencia por 531.4 miles de pesos en el concepto de Adeudos de Ejercicios Fiscales Anteriores (ADEFAS), entre el Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto presentado por la dependencia y lo reportado en la Cuenta Pública por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP), en consecuencia, no fue posible validar el presupuesto devengado ni las economías debido a que la entidad manifestó que el Sistema Integral de Administración Financiera Federal (SIAFF) no le permite la consulta de dicho rubro.

La dependencia manifestó que la diferencia deriva del momento en que la SHCP cierra sus sistemas dentro del llamado “Ambiente Controlado”, generando que algunos pagos se consideren como pago normal y otros se registran como ADEFAS, integrando ambos el Presupuesto Ejercido sin que ello implique un mayor ejercicio presupuestal.

Para cumplir con la elaboración e integración de la Cuenta Pública y el Informe de Avance de Gestión Financiera de la Secretaría, es importante mejorar los procedimientos y controles para la validación de las cifras reportadas en la Cuenta Pública con el objetivo de excluir las diferencias que puedan presentarse.

Los recursos ejercidos en materia de TIC por 611,245.4 miles de pesos, se integran de la manera siguiente:

<b>GASTOS TIC 2017 SCT</b>			
<b>(Miles de pesos)</b>			
<b>Capítulo</b>	<b>Partida Presupuestaria</b>	<b>Descripción</b>	<b>Presupuesto Ejercido</b>
<b>1000</b>		<b>SERVICIOS PERSONALES</b>	<b>18,655.1</b>
<b>2000</b>		<b>MATERIALES Y SUMINISTROS</b>	<b>567.0</b>
<b>3000</b>		<b>SERVICIOS GENERALES</b>	<b>592,023.3</b>
	31501	Servicio de telefonía celular	11.9
	31601	Servicio de radiolocalización	101.5
	31602	Servicios de telecomunicaciones	90,148.8
	31701	Servicios de conducción de señales analógicas y digitales	21,704.5
	31904	Servicios integrales de infraestructura de cómputo	169,234.7
	32301	Arrendamiento de Equipo y Bienes Informáticos	79,463.6
	32701	Patentes, derechos de autor, regalías y otros	46,092.6
	33304	Servicios de mantenimiento de aplicaciones informáticas	47,246.3
	33401	Servicios para capacitación a servidores públicos	1,545.8
	35201	Mantenimiento y conservación de mobiliario y equipo	143.4
	35301	Mantenimiento y conservación de bienes informáticos	136,194.7
	35501	Mantenimiento y conservación de vehículos terrestres	26.8
	37106	Pasajes aéreos internacionales para servidores públicos	43.9
	37201	Pasajes terrestres nacionales para labores en campo	16.3
	37602	Viáticos en el extranjero para servidores públicos	46.5
	39202	Otros impuestos y derechos	2.0
		<b>TOTAL</b>	<b>611,245.4</b>

**Fuente:** Elaborado con base en la información proporcionada por la SCT.

Las partidas específicas relacionadas con servicios personales (capítulo 1000) corresponden a los costos asociados de la plantilla del personal de las áreas de TIC con una percepción anual de 18,655.1 miles de pesos durante el ejercicio fiscal 2017; considerando 62 plazas, el promedio anual por persona fue de 300.9 miles de pesos (Diferencias por redondeo).

Del total ejercido en 2017 por 611,245.4 miles de pesos que corresponde al total de recursos asignados en materia de TIC, se erogaron 406,782.7 miles de pesos en cuatro contratos que representan el 66.5 % del universo, el cual se integra de la manera siguiente:

## Muestra de Contratos Ejercidos durante 2017

(Miles de Pesos)

Proceso de Contratación	Contrato	Proveedor	Objeto del contrato	Vigencia		Monto		Ejercido 2017
				Del	Al	Mínimo	Máximo	
Invitación a cuando menos Tres Personas	713-UTIC-IITP-001-16	Empresa 1	Servicio Integral del Centro de Atención Tecnológica (SICAT)	04/11/2016	31/10/2018	245,578.7	613,946.8	198,967.4
	713-SCT-INFOTEC-2016-02		Servicio Integral de Gestión y Continuidad del Centro de Datos	01/10/2016	31/12/2016	0.0	13,050.0	0.0
Adjudicación directa	CM-713-SCT-INFOTEC-2016-02-01	Empresa 2	Ampliación de plazo y monto	01/01/2017	31/03/2017	0.0	13,050.0	15,053.0
	713-SCT-INFOTEC-2017-01		Ampliación de plazo y monto	08/04/2017	30/09/2017	0.0	24,282.8	24,181.7
Subtotal						0.0	50,382.8	39,234.7
Adjudicación directa	713-UTIC-ADN-003-17	Axtel, S.A.B. de C.V., en participación conjunta Servicios Axtel, S.A. de C.V., Servicios Alestra, S. A. de C.V., B Drive It, S.A. de C.V. y Strongbase, S.A. de C.V.	Servicio de Infraestructura y Gestión de Cómputo para el Centro de Datos Productivo y Alterno	17/10/2017	31/12/2017	76,172.5	131,000.0	130,000.0
	713-UTIC-ADN-001-16		Servicio de mantenimiento y soporte a los aplicativos y sistemas informáticos de la SCT, así como la ejecución de servicios especializados de TIC.	12/04/2016	31/12/2016	30,000.0	75,000.0	0.0
Adjudicación directa	CM-713-UTIC-ADN-001-16-01	Tecnología Aplicada a Negocios, S.A. de C.V., en participación conjunta con Bufete Consultor Mexicano, S.A. de C.V, KJFM Diseños y Soluciones, S.A. de C.V. y Priorato Mercantil, S.A. de C.V.	Ampliación de plazo y monto	01/01/2017	31/03/2017	5,501.5	13,753.8	12,103.5
	713-UTIC-ADN-002-17		Ampliación de plazo y monto	17/07/2017	31/12/2017	26,551.7	66,379.3	26,477.1
Subtotal						62,053.2	155,133.1	38,580.6
Total						<b>383,804.4</b>	<b>950,462.7</b>	<b>406,782.7</b>

Fuente: Elaborado con base en la información proporcionada por la SCT.

Los pagos fueron reconocidos en las partidas presupuestarias correspondientes; el análisis de los contratos de la muestra se presenta en los resultados subsecuentes.

2017-0-09100-15-0332-01-001 **Recomendación**

Para que la Secretaría de Comunicaciones y Transportes implemente procedimientos y mecanismos de control para validar que las cifras reportadas en el Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de la dependencia concilien con las presentadas en la Cuenta

Pública por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público en el concepto de Adeudos de Ejercicios Fiscales Anteriores, con la finalidad de cumplir con la rendición de cuentas y contribuir a la transparencia del gasto público.

## **2. Contrato 713-UTIC-IITP-001-16 “Servicio Integral del Centro de Atención Tecnológica (SICAT)”**

Se analizó el contrato número 713-UTIC-IITP-001-16 celebrado con la Empresa 1, a través del proceso de Invitación a cuando menos Tres Personas No. IA-009000987-E45-2016, con fundamento en los artículos 25 primer párrafo, 26 fracción II, 26 Bis fracción II, 26 Ter., 27, 28 fracción II, 40, 41 fracción VII, 43 y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), con vigencia del 04 de noviembre de 2016 al 31 de octubre de 2018, por un monto mínimo de 245,578.7 miles de pesos y un monto máximo de 613,946.8 miles de pesos, con el objeto de prestar un servicio integral para la atención tecnológica consistente en la gestión, operación, control y aseguramiento de los activos de TIC, mediante el diseño e implementación de un modelo de administración, mantenimiento y renovación de la infraestructura informática de la SCT, con pagos realizados en 2017 por 198,967.4 miles de pesos, y se determinó lo siguiente:

### **Alcance**

El servicio integral proporcionado en las 31 Unidades Administrativas Centrales y 31 Centros SCT distribuidos en la República Mexicana, se integró por la mesa de servicio, soporte especializado en plataformas Microsoft y arrendamiento de bienes informáticos.

### **Contrato**

- En el documento de Justificación de Excepción a la Licitación Pública los importes de la investigación de mercado no corresponden con las propuestas presentadas por los participantes.
- El contrato no estipula si el arrendamiento es con opción a compra o no y carece de dictaminación por la Unidad de Asuntos Jurídicos de la dependencia.

### **Pagos**

- No fue posible validar la determinación del costo por los servicios de arrendamiento facturados en los meses de febrero y marzo 2017, presentando diferencias del orden del 95.4%, en el número de equipos señalados en las facturas del proveedor (161,369) y el reporte de facturación elaborado por la dependencia (7,397).

### **Operación de la Mesa de Servicio**

- En el rubro “Integración con IVR (Respuesta de Voz Interactiva)” no se encuentran implementadas las funcionalidades de auto respuesta, mensajes de bienvenida, información de horarios de servicio y distribución automática de llamadas; de la misma manera, el proveedor argumentó que se crearía duplicidad de actividades con los operadores, sin embargo, este servicio fue solicitado como parte del cumplimiento de las bases de la convocatoria; el contrato no especifica penalización por no contar con este servicio.

- Debido a la falta de prestación del servicio, el grupo auditor de la ASF realizó un cálculo para determinar el costo de los servicios de IVR, así como para la Gestión de Activos y Configuraciones que tampoco se proporcionó en los términos y condiciones del contrato, con la integración siguiente:

**Pagos por funcionalidades no proporcionadas en la Mesa de Servicio del Contrato  
713-UTIC-IITP-001-16  
(Miles de pesos)**

Periodo	Sub servicio	Monto
Ene-Dic 2017	Servicio de respuesta de voz interactiva (IVR)	100.2
Ene-Dic 2017	Gestión de Activos y Configuraciones	300.6
	<b>Total</b>	<b>400.8</b>

**Fuente:** Elaborado con base en la información proporcionada por la SCT.

- En el análisis realizado a los entregables se observó la generación de deductivas, debido al incumplimiento de los niveles de servicio como sigue:

**Deductivas por concepto de mesa de servicio del Contrato 713-UTIC-IITP-001-16 durante 2017  
(Miles de pesos)**

Mes	Nivel de servicio Objetivo	Nivel de servicio real	Deductiva
Abril	>95% de llamadas atendidas	94% de llamadas atendidas	56.1
Mayo	>95% de llamadas atendidas	93% de llamadas atendidas	112.2
Septiembre	>95% de llamadas atendidas	94.87% de llamadas atendidas	56.1
		<b>TOTAL</b>	<b>224.4</b>

**Fuente:** Elaborado con base en la información proporcionada por la SCT.

- La deductiva del mes de septiembre no se aplicó al proveedor aun cuando se menciona en el entregable, por lo que se presume un perjuicio a la dependencia por 56.1 miles de pesos.
- Durante 2017 la base de datos para la Gestión de Activos y Configuraciones (CMDB) no se encontraba actualizada con todos los activos de la SCT, ni con las liberaciones de software propiedad de la dependencia.

**Mantenimiento a la Infraestructura de la SCT**

- El servicio de mantenimiento correctivo a la Infraestructura propiedad de la SCT, aplicaba en caso de fallas de hardware en las plataformas tecnológicas mediante una póliza de mantenimiento que contempla equipo de cómputo, bienes informáticos diversos, servidores y unidades de almacenamiento.

- Del periodo de octubre a diciembre de 2017, se realizó el pago por concepto de mantenimiento de 21,400 equipos propiedad de la SCT a nivel nacional; a raíz del sismo suscitado el 19 de septiembre de 2017 y de los daños que sufrieron las instalaciones del Centro Nacional SCT, no se prestó el servicio a 1,396 equipos.
- Por los equipos señalados la dependencia no solicitó al proveedor la suspensión de la prestación del servicio con la finalidad de pagar sólo los trabajos efectivamente devengados, aun cuando el contrato preveía las condiciones de caso fortuito o fuerza mayor, para que la Dependencia pactara con el proveedor el plazo de suspensión; los pagos injustificados por los servicios no devengados son los siguientes:

**Pagos por servicios no devengados de mantenimiento a la infraestructura ubicada en el Centro Nacional SCT**  
(Miles de pesos)

Factura	Mes	Cantidad	Total
A 1005	Octubre	1,396	355.04
A 1025	Noviembre	1,396	355.04
A 1044	Diciembre	1,396	355.04
Total			<b>1,065.1</b>

Fuente: Información proporcionada por la SCT

- Cabe mencionar que a la fecha de la revisión (mayo 2018) los equipos seguían en las instalaciones del Centro Nacional SCT y no se tuvo constancia de su reubicación.

**Arrendamiento de Bienes Informáticos**

- En el mes de diciembre 2017 se facturaron 3,898 equipos, no obstante, el entregable mensual “Resumen de equipos arrendados por unidad administrativa” del mismo periodo indica 4,710 equipos instalados de los cuales 812 no contaban con fecha de instalación.
- En la unidad SCT Margaritas, se identificaron 27 equipos de cómputo de escritorio tipo 1 en su empaque original, resguardados dentro de un almacén bajo llave en el mismo edificio; asimismo, 9 impresoras y una tableta tipo 3 (iPad), se encontraban resguardadas en un locker dentro de la oficina del enlace, sin que se hayan abierto sus empaques; los pagos injustificados por los servicios no devengados son los siguientes:



**Cálculo de pagos por servicios de arrendamiento de equipos no devengados en la Unidad SCT Margaritas  
(Miles de pesos)**

Periodo	Concepto	Cantidad	Monto
Nov-Dic 2017	Equipos en almacén sin instalar	37	145.2

**Fuente:** Elaborado con base en la información proporcionada por la SCT.

- Para mitigar la falta de equipos derivado del sismo de septiembre 2017, se observó que en algunos casos los usuarios afectados han tenido que compartir los equipos con otros usuarios, con el fin de no interrumpir sus actividades, tal fue el caso del personal de la Dirección de Recursos Humanos reubicado en el edificio de las Bombas que comparte su equipo con 3 o 4 usuarios.
- Fueron revisados los equipos de cómputo de escritorio tipo 1 y 2, así como los equipos portátiles tipo 1 y 2, a los cuales se les ejecutó un programa (script) para obtener la información relacionada con las características físicas y al software instalado; de una muestra de 300 equipos, en 18 (6.0%) no se encontró el antivirus y sólo un caso (0.3%) tenía instalado el agente de borrado seguro.
- Para la primera fase del arrendamiento, no se cuenta con evidencia de que se realizó un análisis de requerimientos para la selección del equipo de las 31 Unidades Administrativas y de los 31 Centros Nacionales SCT; el administrador del contrato indicó que retomó la mayoría de los perfiles de equipo de cómputo del contrato anterior.
- Sobre los equipos de escritorio, tabletas y portátiles marca Apple, el administrador del contrato señaló que fueron asignados a los usuarios con mayor jerarquía en la SCT, con la justificación de mayor seguridad en almacenamiento, facilidad de consulta del correo electrónico, así como movilidad para el manejo de datos y aplicaciones; no obstante, dichas funcionalidades también son resueltas por equipos de la plataforma Windows a un costo mucho menor, con lo que la dependencia habría obtenido ahorros por 585.3 miles de pesos anuales.
- En relación con los equipos denominados “terminales ligeras”, la SCT planteó su uso como parte de un quiosco informativo en diferentes unidades, sin embargo, durante la inspección física en la Unidad de Medicina Preventiva en el Transporte del Centro SCT Nuevo León y en Calzada de las Bombas, Ciudad de México se constató un uso diferente, por lo que no se justifica la necesidad de contar con este tipo de terminales dentro de su infraestructura y por las cuales la dependencia erogó 1,153.0 miles de pesos en el ejercicio 2017.

Para cumplir con su misión de promover sistemas de transporte y comunicaciones seguros, eficientes y competitivos, la SCT requiere de una infraestructura tecnológica moderna y eficiente para la operación de sus aplicativos sustantivos; por ello, es indispensable mejorar los procedimientos para la gestión de la base instalada de equipos, el análisis de los requerimientos y capacidades de la infraestructura, así como los planes para responder ante contingencias naturales o provocadas que pongan en riesgo la operación del equipamiento.

**2017-0-09100-15-0332-01-002 Recomendación**

Para que la Secretaría de Comunicaciones y Transportes fortalezca los procedimientos de control y monitoreo de los servicios de mantenimiento a infraestructura tecnológica y arrendamiento de equipos de cómputo, con la finalidad de mantener niveles de servicio satisfactorios; asimismo, implementar planes de contingencias para la gestión de la infraestructura tecnológica ante los desastres naturales o casos fortuitos.

**2017-0-09100-15-0332-01-003 Recomendación**

Para que la Secretaría de Comunicaciones y Transportes mejore los procedimientos para el análisis de requerimientos del Programa de Capacidad de la Infraestructura Tecnológica incluyendo todas las necesidades de las Unidades Administrativas y Centros SCT; asimismo, defina los criterios para justificar las configuraciones de los equipos requeridos por los distintos perfiles de usuarios con base en sus actividades, con la finalidad de obtener las mejores condiciones de economía, eficiencia y eficacia para el Estado.

**2017-9-09112-15-0332-08-001 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

La Auditoría Superior de la Federación emite la Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria para que el Órgano Interno de Control en la Secretaría de Comunicaciones y Transportes o su equivalente realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente por las irregularidades de los servidores públicos que en su gestión del Contrato 713-UTIC-IITP-001-16 Servicio Integral de la infraestructura informática de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, propiciaron incumplimientos vinculados con las responsabilidades de los titulares de la Dirección General Adjunta de Estrategias en TIC, Subdirección de Administración de Soporte a Servicios de TIC y la Dirección de Servicios Informáticos, debido a las diferencias en la determinación del costo de los servicios por arrendamiento entre los montos señalados en la factura del proveedor y el reporte de facturación elaborado por la dependencia; los servicios de Respuesta de Voz Interactiva y Gestión de Activos y Configuraciones no fueron proporcionados en los términos del contrato; omisiones para la aplicación de deductivas; falta de instalación del agente de borrado seguro en las computadoras; carencia del análisis de requerimientos para la selección del equipamiento; no formularon el dictamen de caso fortuito o fuerza mayor, para solicitar la suspensión del servicio de mantenimiento de los equipos ubicados en el Centro Nacional SCT, que sufrió daños por el sismo de septiembre de 2017, con la finalidad de pagar sólo los servicios efectivamente devengados; asignación injustificada de equipos de escritorio, tabletas y portátiles marca Apple; así como la falta de justificación para contar con terminales ligeras.

**2017-0-09100-15-0332-06-001 Pliego de Observaciones**

Se presume un probable daño o perjuicio o ambos a la Hacienda Pública Federal por un monto de 400,824.24 pesos ( cuatrocientos mil ochocientos veinticuatro pesos 24/100 m.n), por el pago de funcionalidades no proporcionadas en la Mesa de Servicios, como la Respuesta de Voz Interactiva y la Gestión de Activos y Configuraciones, las cuales no se prestaron de acuerdo con los términos establecidos en el anexo técnico del Contrato 713-UTIC-IITP-001-16 para el Servicio Integral de la infraestructura informática de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

**2017-0-09100-15-0332-06-002 Pliego de Observaciones**

Se presume un probable daño o perjuicio o ambos a la Hacienda Pública Federal por un monto de 56,115.39 pesos ( cincuenta y seis mil ciento quince pesos 39/100 m.n. ), por la deductiva del mes de septiembre 2017 correspondiente al nivel de servicio objetivo mayor que 95.0% de llamadas atendidas en la mesa de servicio que no se aplicó de acuerdo con los términos establecidos en el numeral apartado Niveles de Servicio de Operación del Anexo Técnico del Contrato 713-UTIC-IITP-001-16 para el Servicio Integral de la infraestructura informática de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

**2017-0-09100-15-0332-06-003 Pliego de Observaciones**

Se presume un probable daño o perjuicio o ambos a la Hacienda Pública Federal por un monto de 145,242.65 pesos ( ciento cuarenta y cinco mil doscientos cuarenta y dos pesos 65/100 m.n. ), por identificar en la unidad SCT Margaritas 27 equipos de cómputo, nueve impresoras y una tableta tipo 3 (iPad) en su empaque original, sin evidencias de su instalación ni uso por parte de los usuarios finales a los que estaban destinados, lo que constituye pagos por servicios no devengados, en contravención del anexo técnico del Contrato 713-UTIC-IITP-001-16 para el Servicio Integral de la infraestructura informática de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

**2017-0-09100-15-0332-06-004 Pliego de Observaciones**

Se presume un probable daño o perjuicio o ambos a la Hacienda Pública Federal por un monto de 1,065,127.92 pesos ( un millón sesenta y cinco mil ciento veintisiete pesos 92/100 m.n. ), por la falta de mantenimiento a 1,396 equipos propiedad de la SCT durante los meses de octubre a diciembre de 2017, por los cuales la dependencia no solicitó al proveedor la suspensión de la prestación del servicio, debido a que se encontraban ubicados en el Centro Nacional SCT que sufrió daños por el sismo del 19 de septiembre de 2017, aun cuando el contrato preveía las condiciones de caso fortuito o fuerza mayor, para que la dependencia pactara con el proveedor el plazo de suspensión, lo que constituyó pagos por servicios no devengados, en contravención del contrato No. 713-UTIC-IITP-001-16 y su anexo técnico para el Servicio Integral de la infraestructura informática de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes.

**3. Contratos 713-SCT-INFOTEC-2016-02, CM-713-SCT-INFOTEC-2016-02-01 y 713-SCT-INFOTEC-2017-01 "Servicio Integral de Gestión y Continuidad del Centro de Datos"**

Se analizó la información de los contratos números 713-SCT-INFOTEC-2016-02, convenio modificatorio CM-713-SCT-INFOTEC-2016-02-01 y 713-SCT-INFOTEC-2017-01 celebrados con

la Empresa 2, mediante Adjudicación Directa, con fundamento en los artículos 1° de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP) y artículo 4 de su Reglamento, con vigencia del 1° de octubre del 2016 al 30 de septiembre de 2017, por un monto de 50,382.8 miles de pesos, con el objeto de prestar los "Servicios Integrales de Gestión y Continuidad del Centro de Datos", con pagos realizados en 2017 por 39,234.7 miles de pesos, y se determinó lo siguiente:

#### **Alcance**

El alcance de los trabajos se integró por 13 servicios: Virtualización; Bases de Datos; Aplicativos; Sistemas Operativos; Internet Seguro; Balanceo y Aceleración; Equipos de Procesamiento (EP's); Almacenamiento Empresarial; Respaldo, Recuperación y Bóveda de Medios; Infraestructura Básica; Monitoreo del Centro de Datos; Atención a la Operación y RIMACS (Servicios bajo demanda para atender necesidades operativas del Centro de Datos).

#### **Pagos**

- Los servicios de Internet Seguro desglosados en la facturación no gravan el 3.0% del Impuesto Especial sobre Producción y Servicios (IEPS) de conformidad con la Ley en la materia, no obstante, el proveedor cobró 73.4 miles de pesos por dicho concepto.
- Se identificaron discrepancias entre las fechas de pago que reporta la Cuenta por Liquidar (CLC), el Sistema Integral de la Administración Financiera Federal (SIAFF) y la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones; la dependencia señaló que la fecha que establece la CLC es cuando la Tesorería de la Federación (TESOFE) realiza la transferencia bancaria al proveedor, e hizo énfasis en que las otras fechas representan diferentes momentos del proceso, los cuales no reflejan el pago al proveedor.

#### **Entregables**

Fueron revisados los entregables con la documentación correspondiente al Servicio de Bases de Datos; Internet Seguro; Equipos de Procesamiento (EP's); Respaldo, Recuperación y Bóveda de Medios; Infraestructura Básica; Monitoreo del centro de datos y Atención a la Operación, y no se identificaron desviaciones importantes respecto al cumplimiento del contrato y anexo técnico; se obtuvo documentación que acredita la gestión y validación de la entrega del servicio y sus niveles acordados por parte de los administradores de este contrato.

#### **2017-0-09100-15-0332-01-004 Recomendación**

Para que la Secretaría de Comunicaciones y Transportes fortalezca el uso y aplicación del Sistema Integral de la Administración Financiera Federal (SIAFF), para reflejar de manera adecuada los momentos contables del pago, con la finalidad de cumplir con la normativa.

#### **4. Contrato 713-UTIC-ADN-003-17 "Servicio de Infraestructura y Gestión de Computo para Centro de Datos Productivo y Alterno"**

Se analizó el Contrato 713-UTIC-ADN-003-17 celebrado con AXTEL, S.A.B. de C.V., en participación conjunta con SERVICIOS AXTEL, S.A. de C.V., SERVICIOS ALESTRA, S.A. de C.V., B DRIVE IT, S.A. de C.V., y STRONGBASE, S.A. de C.V., a través de Adjudicación Directa, con fundamento en los artículos 26 fracción III, 40, 41 fracción III, y 47 de la Ley de Adquisiciones,

Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), con vigencia del 17 de octubre al 31 de diciembre de 2017, por un monto mínimo de 76,172.5 miles de pesos y monto máximo de 131,000.0 miles de pesos, con el objeto de prestar el "Servicio de Infraestructura y Gestión de Cómputo para el Centro de Datos Productivo y Alternativo", con pagos realizados en 2017 por 130,000.0 miles de pesos, y se determinó lo siguiente:

### **Alcance**

El alcance de los trabajos se integró por 28 servicios: Gestión y operación de la virtualización, Bases de Datos, Aplicativos, Equipos de Procesamiento (EP's), Sistemas Operativos, Almacenamiento Empresarial, Respaldos-recuperación, Bóveda de medios, Internet seguro, Monitoreo del Centro de Datos, Administración de la infraestructura básica, Balanceo-aceleración y Soporte Especializado, entre otros.

### **Contratación y Entregables**

Se validó el procedimiento de contratación, pagos y entregables; así como la documentación correspondiente al Servicio Administrado de Aplicativos; Capacidad de Cómputo x86 (Servidores); Infraestructura de Red de Área Local (LAN); Infraestructura de Almacenamiento a Disco; Respaldo, Recuperación y Bóveda de Medios; Infraestructura Básica del Centro de Datos Primario; Mantenimiento de los Componentes Implementados; Pruebas de Aplicaciones Productivas y Soporte Especializado (Básico y Avanzado), y no se identificaron desviaciones importantes respecto al cumplimiento del contrato y anexo técnico; se obtuvo documentación que acredita la gestión y validación de la entrega del servicio y sus niveles acordados por parte de los administradores de este contrato.

### **5. Contratos números 713-UTIC-ADN-001-16, CM-713-UTIC-ADN-001-16-01 y 713-UTIC-ADN-002-17 "Servicio de Mantenimiento y Soporte Técnico a las Aplicaciones Informáticas de la SCT, así como la ejecución de servicios especializados de TIC"**

Se analizó la información de los contratos números 713-UTIC-ADN-001-16, CM-713-UTIC-ADN-001-16-01 y 713-UTIC-ADN-002-17 celebrados con el proveedor Tecnología Aplicada a Negocios, S.A. de C.V., en participación conjunta con Bufete Consultor Mexicano, S.A. de C.V, KJFM Diseños y Soluciones, S.A. de C.V. y Priorato Mercantil, S.A. de C.V., a través de Adjudicación Directa, con fundamento en los artículos 26, fracción III, 40, 41 fracción III y 47, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), con vigencia del 12 de abril de 2016 al 31 de diciembre de 2017, por un monto mínimo de 62,053.2 miles de pesos y monto máximo de 155,133.1 miles de pesos, con el objeto de prestar los "Servicios de Mantenimiento y Soporte Técnico a las Aplicaciones Informáticas de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, así como la ejecución de servicios especializados de TIC", con pagos realizados con recursos de la Cuenta Pública 2017 por 38,580.6 miles de pesos, y se determinó lo siguiente:

### **Alcance**

Proporcionar los Servicios de Mantenimiento y Soporte a los Aplicativos y Sistemas Informáticos, que coadyuven en la definición e implementación de metodologías, directrices, normativas y mejores prácticas de TIC; en concordancia con las estrategias y líneas de acción de la Estrategia Digital Nacional de la Administración Pública Federal.

### **Proceso de Contratación**

- Se carece de un control adecuado sobre la información que se genera como parte del proceso al estar dispersa en las áreas involucradas.
- Existe una falta de control de versiones de los estudios de mercado, los cuales carecen de fecha y firmas de elaboración; asimismo, en ninguna de las versiones se presentan los montos máximos y mínimos de las propuestas entregadas por los participantes.
- Las unidades de trabajo mínimas y máximas establecidas en el apartado “Volumen de Servicios Contratados y Tabla de Precios Unitarios” del Anexo Técnico no se corresponden con lo establecido en el contrato.

### **Pagos**

- No fue posible comprobar la gestión del trámite de aceptación de entregables por parte del área encargada de la administración del contrato previo al pago correspondiente, ni de la realización de las actividades siguientes:
  - Revisión de los entregables conforme a lo establecido en el contrato.
  - Validación de las actividades descritas en los planes de trabajo.
  - Conciliación mensual de los servicios.
  - Emisión del acta de entrega-recepción de los servicios realizados.
  - Notificación de los importes correspondientes por deducciones.
  - Revisión y validación de la factura del proveedor

### **Mantenimiento mayor**

En la revisión del mantenimiento mayor al Sistema de la Dirección General de Protección y Medicina Preventiva en el Transporte (DGMPT), se identificó lo siguiente:

- El usuario solicitó la reingeniería dada la limitada conectividad y portabilidad del sistema actual, además de la generación de cuellos de botella en la prestación del servicio a través del Sistema de Medicina Preventiva en el Transporte (MEDPREV), además de la intermitencia que presenta el actual sistema.
- Para este mantenimiento mayor, la Dirección General Adjunta de Innovación Tecnológica consideró que se debería atender en dos etapas; para la etapa 1 se consideró el módulo “Examen Psicofísico Integral (EPI)” por ser el más amplio (de octubre a diciembre de 2017) y los ocho módulos restantes se desarrollarían en la etapa 2, establecida de febrero a julio 2018, como consta en la solicitud de cambio.
- A la fecha de la auditoría (mayo 2018), no se había liberado la etapa 1 del módulo “Examen Psicofísico Integral (EPI), en consecuencia, no se había contratado la etapa 2 para dar continuidad al mantenimiento.

- Asimismo, se carece de un análisis de vulnerabilidades al código del aplicativo previo al inicio de su puesta en operación, con la finalidad de encontrar brechas de seguridad de la información.

La SCT, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, instruyó las acciones para liberar en el ambiente productivo el módulo “Examen Psicofísico Integral (EPI)”, el cual es utilizado en la DGMPT ubicada en la Unidad SCT Las Bombas.

Con la finalidad de ofrecer a la población los servicios relacionados con el registro de citas, generación de exámenes ligados a un modo de transporte, laboratorio clínico, rayos x, odontología, cardiología y electrocardiograma, signos vitales y sonometría, historia clínica, gabinete de oftalmología, gabinete de audiología, gabinete de psicología y recomendaciones del médico dictaminador, resulta prioritaria la implementación a nivel nacional de los módulos del Sistema de Medicina Preventiva en el Transporte (MEDPREV).

#### 2017-0-09100-15-0332-01-005 **Recomendación**

Para que la Secretaría de Comunicaciones y Transportes implemente los controles para evitar la dispersión de la documentación de las contrataciones en diversas áreas, con la finalidad de mantener la integridad, confidencialidad y control de los expedientes de contratación; asimismo, fortalezca la gestión para la aceptación de los entregables, con el objetivo de asegurar que la calidad y el devengo de las actividades justifique el pago correspondiente.

#### 2017-0-09100-15-0332-01-006 **Recomendación**

Para que la Secretaría de Comunicaciones y Transportes concluya con la implementación del módulo Examen Psicofísico Integral (EPI) a nivel nacional para que sea utilizado por todas las unidades que integran a la Dirección General de Protección y Medicina Preventiva en el Transporte, con la finalidad de continuar con la instrumentación de los módulos que integran el Sistema de Medicina Preventiva en el Transporte y sus componentes: Examen Toxicológico; Examen Médico en Operación; Investigación de Accidentes; Control al transporte; Calibración de equipo Médico; Control de Vehículos; Suministro de Insumos y Catálogos Generales.

## 6. **Gobierno y Administración de las TIC**

Para evaluar los procesos de gobernabilidad y administración de las TIC, se analizó la información de los Procesos de Planeación Estratégica, Administración de Proyectos y Administración de la Operación del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información (MAAGTICSI), aunado a las políticas y lineamientos proporcionados por la SCT, y se identificó lo siguiente:

### **Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones**

- Se revisó el Estado del Ejercicio del Presupuesto del Sistema Integral de la Administración Financiera Federal (SIAFF), sin embargo, no se constató el cumplimiento a las disposiciones en materia presupuestaria, ni a los procesos que las unidades administrativas aplican para el anteproyecto anual de presupuesto.

- Sobre el apoyo de la Unidad de Tecnología de la Información y Comunicaciones (UTIC) para las contrataciones que en materia de TIC requieran otras áreas de la dependencia, no se obtuvo evidencia de que se lleve a cabo dicha actividad.
- Para el establecimiento de prioridades del presupuesto de TIC, no se registran los riesgos operativos y los correspondientes a los proyectos que están comprometidos.
- En relación con el listado de bienes y servicios de TIC, se carece del cronograma de las contrataciones previstas respecto de la Cartera Ejecutiva de Proyectos de TIC.

#### Proceso de Administración de Servicios

- El catálogo de servicios de TIC no se encuentra actualizado, asimismo, en la herramienta de Gestión de la Política de TIC el inventario de infraestructura tecnológica no corresponde a la base instalada.

#### Proceso de Administración de la Configuración

- En la Base de Datos de la Gestión de la Configuración (CMDB) relativa a la infraestructura tecnológica y aplicativos, no se encuentran registrados todos los activos de TIC de la dependencia, tal es el caso de los aplicativos comerciales y desarrollos propios; asimismo, no se ha actualizado el equipamiento en los nuevos domicilios de las Unidades Administrativas que fueron reubicadas por el sismo de septiembre 2017.

Como resultado de la revisión de los procesos de gobernabilidad y administración de TIC, se identificó que los principales riesgos por la carencia o inconsistencia de los controles y sus consecuencias potenciales para las operaciones y activos de la SCT son los siguientes:

PRINCIPALES RIESGOS POR LA CARENCIA DE LOS CONTROLES PARA EL GOBIERNO Y ADMINISTRACIÓN DE LAS TIC	
Factor crítico	Riesgo
Administración del Presupuesto y las Contrataciones	La carencia del seguimiento a las actividades del proceso del presupuesto y contrataciones, puede repercutir en el incumplimiento de los requerimientos solicitados por los usuarios normativos, por ende, se podrían presentar omisiones en la parte técnica del servicio, con un impacto por la falta de especificaciones en los entregables, deductivas y penalizaciones. Asimismo, se carece del análisis para verificar las variaciones y desviaciones del presupuesto asignado a TIC, en el transcurso del ejercicio para tomar las acciones correctivas que sean pertinentes.
Administración de la Configuración	La falta de actualización de la Base de Datos de la Gestión de la Configuración, puede provocar retrasos en la atención de incidentes, debido a la carencia de información actualizada sobre el elemento impactado, además en caso de una situación de emergencia, se requiere información de la última línea base de la configuración para el restablecimiento de los servicios. En el caso específico de los aplicativos, el no contar con sus configuraciones actualizadas, impide el control del software y licencias con las que cuenta la dependencia, pudiendo provocar compras en exceso.

**Fuente:** Elaborado con base en la información proporcionada por la SCT.

Para maximizar las contrataciones de TIC requeridas por la dependencia, así como las acciones de acompañamiento para realizar las adquisiciones, es prioritario fortalecer los procedimientos para la administración del presupuesto y las compras relacionadas; asimismo,



para ofrecer óptimos niveles de servicio a la población, se debe actualizar el repositorio de configuraciones, en el que se integren las soluciones tecnológicas y sus componentes, con la finalidad de facilitar su acceso para la operación de los procesos sustantivos de la SCT.

2017-0-09100-15-0332-01-007 **Recomendación**

Para que la Secretaría de Comunicaciones y Transportes implemente mejoras a sus procedimientos de seguimiento presupuestal, estableciendo controles para la gestión de la documentación de los proyectos, acompañamiento para las contrataciones, manejo de prioridades y cronogramas de avance de las adquisiciones, con la finalidad de asegurar evaluaciones periódicas que propicien obtener el máximo aprovechamiento de los recursos invertidos.

2017-0-09100-15-0332-01-008 **Recomendación**

Para que la Secretaría de Comunicaciones y Transportes mantenga actualizada la base de datos de la configuración de los servicios con la infraestructura tecnológica, los aplicativos sustantivos y todos sus componentes relacionados, con la finalidad de ofrecer información confiable para la operación diaria y ante posibles incidentes que requieran un nivel de atención mayor para asegurar la disponibilidad de las operaciones.

## **7. Ciberseguridad**

En la revisión y análisis de la información relacionada con la Ciberseguridad, así como de los procesos de Administración de la Seguridad de la Información (ASI) y Operación de Controles de Seguridad de la Información y del ERISC (OPEC) del MAAGTICSI, aunado a las políticas y lineamientos proporcionados por la SCT, se detectaron las observaciones siguientes:

### **Evaluación continua de vulnerabilidades y remediación**

- Como parte del proceso de liberación de sistemas al ambiente productivo, no se solicita un análisis de vulnerabilidades para detectar las brechas en la seguridad de la información de los aplicativos.

### **Mantenimiento, monitoreo y análisis de registros de auditoría**

- Las actividades de monitoreo de las bases de datos y los aplicativos son limitadas, aunado a que las contraseñas de las herramientas son débiles y obsoletas, asimismo, la revisión no es un proceso continuo y sólo se ejecuta de manera reactiva.

#### **Defensas Antivirus**

- Se identificaron 416 equipos (4.3%) de una muestra de 9,706, así como tres servidores (1.5%) de una muestra de 201 que no se encuentran actualizados, a pesar de lo que manifestó la dependencia en el sentido de que las actualizaciones se realizan de manera diaria.

### **Limitación y control de puertos de red, protocolos y servicios**

- La dependencia elaboró una propuesta para incluir el detalle de los puertos y protocolos permitidos para ejecutarse en los sistemas para ambientes de desarrollo, pruebas y producción, la cual no ha sido implementada en los filtrajes de los Sistemas Institucionales.

### Clasificación de Información Sensible

- No existe una metodología para clasificar la información; en consecuencia, no fue posible constatar la prioridad y gestión aplicada al manejo de información de acuerdo con las directrices de seguridad de la información.

### Acceso Inalámbrico restringido

- No se proporcionó evidencia de la autorización del acceso de 18 cuentas de conexión remota (90.0%), de una muestra de 20 cuentas revisadas.

### Parámetros de Configuración en Directorio Activo

- Se revisó la configuración de los parámetros de seguridad del directorio activo, así como la desactivación de las cuentas por inactividad de más de 45 días; de una muestra de 11,345 cuentas se identificaron 986 (8.7%) con más de 45 días sin actividad que permanecían vigentes.

### Capacitación en Seguridad de la Información

- No se cuenta con capacitación específica en materia de seguridad de la información para el personal de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones (UTIC), ni con mecanismos para evaluar el nivel de concientización de los usuarios de la dependencia.

### Pruebas de penetración

- Se identificó que las observaciones mencionadas en los reportes de inteligencia, los cuales se obtienen del análisis de vulnerabilidades y pruebas de penetración, no reflejan cambios mes a mes durante 2017, lo cual representa un riesgo para la dependencia por la falta de atención y remediación.

Derivado de la revisión de los objetivos para la Administración y Operación de Controles de Ciberseguridad, los principales riesgos por la carencia o inconsistencia de los controles y sus consecuencias potenciales para las operaciones y activos de la SCT son los siguientes:

PRINCIPALES RIESGOS POR LA CARENCIA O DEFICIENCIAS DE LOS CONTROLES DE CIBERSEGURIDAD	
Factor crítico	Riesgo
Evaluación continua de vulnerabilidades y remediación	La falta de atención y remediación de las deficiencias reportadas por el análisis de vulnerabilidades y las pruebas de penetración a la infraestructura tecnológica, aumenta el riesgo de fallas e intrusiones a los sistemas, al no subsanar las debilidades de las plataformas para solucionar las posibles brechas en la seguridad, previo a que se materialicen las amenazas detectadas.
Mantenimiento, monitoreo y análisis de registros de auditoría	Las bitácoras no se revisan de manera periódica ni con una adecuada segregación de funciones, a fin de detectar oportunamente movimientos irregulares o cambios no autorizados, en consecuencia, existe oportunidad para que los usuarios maliciosos puedan ejecutar transacciones no autorizadas que comprometan la integridad de los activos.
Defensas de malware	Debido a que diariamente surgen nuevos virus informáticos, es prioritario contar con antivirus activos y actualizados, para que éstos puedan alertar sobre intrusiones o incluso erradicarla, con la finalidad de evitar que se propaguen en las redes, equipos y servidores.

PRINCIPALES RIESGOS POR LA CARENCIA O DEFICIENCIAS DE LOS CONTROLES DE CIBERSEGURIDAD	
Factor crítico	Riesgo
Limitación y control de puertos de red, protocolos y servicios	La carencia de restricciones de puertos y protocolos en los equipos que confirman la infraestructura tecnológica, impide gestionar el control, supervisión y corrección de los servicios que se transmiten a través de las redes y servidores, con la finalidad de reducir las vulnerabilidades que pueden ser aprovechadas por los usuarios maliciosos.

Fuente: Elaborado con base en la información proporcionada por la SCT.

Para que la UTIC cumpla con sus funciones de implantar los procesos de seguridad de la información en los sistemas de cómputo y comunicaciones, con la finalidad de salvaguardar la integridad, disponibilidad de la información y los servicios de la Secretaría resulta prioritario robustecer los procedimientos para la evaluación de las vulnerabilidades, monitoreo de los registros de auditoría, así como el fortalecimiento de los protocolos y servicios de las redes para reducir los riesgos que puedan presentarse por intrusos cibernéticos.

#### 2017-0-09100-15-0332-01-009 **Recomendación**

Para que la Secretaría de Comunicaciones y Transportes instrumente los procedimientos para monitorear los registros de auditoría de los sistemas sustantivos y secundarios con una adecuada segregación de funciones, con la finalidad de prevenir y mitigar los riesgos que sean identificados; asimismo, atender, evaluar y corregir de manera continua las vulnerabilidades detectadas por las pruebas de penetración a la infraestructura tecnológica.

#### **Recuperaciones Probables**

Se determinaron recuperaciones probables por 1,667,310.20 pesos.

#### **Resumen de Observaciones y Acciones**

Se determinaron 6 observaciones las cuales generaron: 9 Recomendaciones, 1 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria y 4 Pliegos de Observaciones.

#### **Dictamen**

Con base en los resultados de la auditoría practicada a la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT), cuyo objetivo consistió en fiscalizar la gestión financiera de las TIC, su adecuado uso, operación, administración de riesgos y aprovechamiento, así como evaluar la eficacia y eficiencia de los recursos asignados en procesos y funciones. Asimismo, verificar que las erogaciones, los procesos de adjudicación, contratación, servicios, recepción, pago, distribución, registro presupuestal y contable, entre otros, se realizaron conforme a las disposiciones jurídicas y normativas aplicables, y específicamente respecto de la muestra revisada por 406,782.7 miles de pesos que se establece en el apartado relativo al alcance, se concluye que en términos generales cumplió con las disposiciones legales y normativas que son aplicables en la materia, y se identificaron deficiencias de importancia, entre las que destacan las siguientes:

- Se detectaron inconsistencias en los procedimientos y controles para la validación de los Adeudos de Ejercicios Fiscales Anteriores reportados en la Cuenta Pública, lo que derivó en diferencias sin que ello implique un mayor ejercicio presupuestal.

- Se tienen deficiencias en los procedimientos para la gestión de la base instalada de equipos, el análisis de los requerimientos y capacidades de la infraestructura, así como los planes para responder ante contingencias naturales o provocadas que ponen en riesgo la operación del equipamiento, por lo que se presumen daños a la Hacienda Pública por 1,667.3 miles de pesos.
- El Sistema de Medicina Preventiva en el Transporte no se implementó de acuerdo con los planes de trabajo y en consecuencia, los usuarios no tuvieron acceso a los servicios actualizados relacionados con el registro de citas, generación de exámenes ligados a un modo de transporte, laboratorio clínico, cardiología y electrocardiograma, gabinete de oftalmología, gabinete de audiología, gabinete de psicología y recomendaciones del médico dictaminador.
- No se ha logrado maximizar las contrataciones de TIC requeridas por la dependencia, debido a las deficiencias en los procedimientos para la administración del presupuesto y las compras relacionadas; asimismo, el repositorio de configuraciones en el que se integran las soluciones tecnológicas y sus componentes, se encuentra incompleto y desactualizado, lo que dificulta obtener información confiable para la operación de los procesos sustantivos de la dependencia.
- Se tienen irregularidades para implantar los procesos de seguridad de la información en los sistemas de cómputo y comunicaciones, debido a las inconsistencias en los procedimientos para la evaluación de las vulnerabilidades, el monitoreo de los registros de auditoría, así como las debilidades de los protocolos y servicios de las redes para reducir los riesgos y amenazas informáticas.

Los procedimientos de auditoría aplicados, la evidencia objetiva analizada, así como los resultados obtenidos fundamentan las conclusiones anteriores.

El presente dictamen se emite el 15 de octubre de 2018, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría correspondientes a la Cuenta Pública 2017, la cual se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada y de cuya veracidad es responsable.

***Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:***

Director de Área

Director General

Lic. Genaro Hector Serrano Martínez

Ing. Alejandro Carlos Villanueva Zamacona

***Comentarios de la Entidad Fiscalizada***

Es importante señalar que la documentación proporcionada por la entidad fiscalizada para aclarar o justificar los resultados y las observaciones presentadas en las reuniones fue analizada con el fin de determinar la procedencia de eliminar, rectificar o ratificar los

resultados y las observaciones preliminares determinados por la Auditoría Superior de la Federación y que se presentó a este órgano técnico de fiscalización para efectos de la elaboración definitiva del Informe General Ejecutivo del Resultado de la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública.

### **Apéndices**

#### *Procedimientos de Auditoría Aplicados*

1. Verificar que las cifras reportadas en la Cuenta Pública se corresponden con las registradas en el estado del ejercicio del presupuesto y que cumplen con las disposiciones y normativas aplicables; analizar el gasto ejercido en materia de TIC en los capítulos contables de la Cuenta Pública fiscalizada.
2. Validar que el estudio de factibilidad comprende el análisis de las contrataciones vigentes; la determinación de la procedencia de su renovación; la pertinencia de realizar contrataciones consolidadas; los costos de mantenimiento, soporte y operación que impliquen la contratación, vinculados con el factor de temporalidad para determinar la conveniencia de adquirir, arrendar o contratar servicios, así como el estudio de mercado.
3. Verificar el proceso de contratación, el cumplimiento de las especificaciones técnicas y económicas, así como la distribución del bien o servicio de acuerdo con las necesidades requeridas por las áreas solicitantes; revisar que los servicios arrendados fueron contemplados en el Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios; analizar la documentación de las contrataciones para descartar asociaciones indebidas, subcontrataciones en exceso, adjudicaciones sin fundamento, transferencia de obligaciones, suscripción de los contratos (facultades para la suscripción, cumplimiento de las obligaciones fiscales, fianzas), entre otros.
4. Comprobar que los pagos de los trabajos contratados están debidamente soportados, cuentan con controles que permitan su fiscalización, corresponden a trabajos efectivamente devengados que justifiquen las facturas pagadas y la autenticidad de los comprobantes fiscales; verificar la entrega en tiempo y forma de los servicios y entregables, así como la pertinencia de su penalización y/o deducción en caso de incumplimientos.
5. Analizar los contratos y anexos técnicos relacionados con la administración de proyectos, desarrollo de soluciones tecnológicas, administración de procesos y servicios administrados vinculados con la infraestructura tecnológica, telecomunicaciones y aplicativos sustantivos para verificar: antecedentes; investigación de mercado; adjudicación; beneficios esperados; análisis de entregables (términos, vigencia, entrega, resguardo, operación, penalizaciones, deducciones y garantías); pruebas de cumplimiento y sustantivas; implementación y post-implementación.
6. Evaluar el riesgo inherente a la administración de proyectos, el desarrollo de soluciones tecnológicas, la administración de procesos y servicios administrados, así como el plan de mitigación para su control, manejo del riesgo residual y justificación de los riesgos aceptados por la entidad.

7. Evaluar el nivel de gestión que corresponde a los procesos relacionados con la dirección, el control y la administración de riesgos en materia de tecnologías de la información y comunicaciones; evaluar el nivel de alineación de la estrategia de TIC con los objetivos de la Organización, así como de los mecanismos de medición, seguimiento y cumplimiento de sus metas; revisar el cumplimiento de las disposiciones en materia de Datos Abiertos.
8. Evaluar los controles y procedimientos aplicados en la administración de los mecanismos de ciberdefensa, con un enfoque en las acciones fundamentales que cada entidad debe implementar para mejorar la protección de sus activos de información, tales como el inventario y autorización de dispositivos y software; configuración del hardware y software en dispositivos móviles, laptops, estaciones y servidores; evaluación continua de vulnerabilidades y su remediación; controles en puertos, protocolos y servicios de redes; protección de datos; controles de acceso en redes inalámbricas; seguridad del software aplicativo; análisis y pruebas de vulnerabilidades, entre otros.

#### *Áreas Revisadas*

La Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones (UTIC), el Centro SCT Nuevo León, el Centro SCT Villahermosa y la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto (DGPOP).

#### *Disposiciones Jurídicas y Normativas Incumplidas*

Durante el desarrollo de la auditoría practicada, se determinaron incumplimientos de las leyes, reglamentos y disposiciones normativas que a continuación se mencionan:

1. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público: Art. 12 Bis, 37 Bis, 55 párrafo primero y segundo y 55 Bis.
2. Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público: Art. 46 fracción VI, 51 segundo párrafo, 55 segundo párrafo, 57 y 91 segundo párrafo.
3. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones y Seguridad de la Información, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 08 de mayo de 2014, última reforma publicada el 04 de febrero de 2016: Objetivo general del Proceso II.A. Administración de Servicios (ADS), Objetivo general del Proceso I.B. Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT), Objetivo general del Proceso II.B Proceso de Administración de la Configuración (ACNF), Proceso II.C Administración de la Seguridad de la Información (ASI), Objetivo general del Proceso III.C. Administración de la operación (AOP), Proceso III.D Operación de Controles de Seguridad de la Información y del ERISC (OPEC).

Reglamento Interior de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 08 de enero de 2009: Artículo 32 fracciones XI, XII y XXVII, Artículo 35 fracciones III,V y IX.

Manual de Organización General de la SCT: función 14, apartado 1.6.1 Dirección de Programación, Organización y Presupuesto; Atribución 4 de la Dirección General de

Programación, Organización y Presupuesto; Capítulo VI De las atribuciones de las unidades administrativas.

Manual de Organización de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicaciones última versión autorizada de septiembre de 2014: atribución IV, numerales 7.2, 7.1.1 párrafos 6, 7, 11, 12 y 13; 7.1.1.1 párrafos 3, 4, 5 y 8; y 7.4 párrafo primero.

Ley de Contabilidad Gubernamental: Arts. 19 y 40.

Contrato No. 713-UTIC-IITP-001-16: Cláusula Decima Cuarta; Anexo Técnico apartado Niveles de Servicio de Solicitudes de Servicio.

*Fundamento Jurídico de la ASF para Promover Acciones*

Las facultades de la Auditoría Superior de la Federación para promover o emitir las acciones derivadas de la auditoría practicada encuentran su sustento jurídico en las disposiciones siguientes:

Artículo 79, fracciones II, párrafo tercero, y IV, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículos 10, fracción I, 14, fracción III, 15, 17, fracción XV, 36, fracción V, 39, 40, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.