

Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos**Auditoría de TIC**

Auditoría Cumplimiento Financiero: 2017-1-09J0U-15-0369-2018

369-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

	EGRESOS
	Miles de Pesos
Universo Seleccionado	185,069.1
Muestra Auditada	69,661.7
Representatividad de la Muestra	37.6%

El universo seleccionado por 185,069.1 miles de pesos corresponde al total de recursos ejercidos en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), en el ejercicio fiscal de 2017; la muestra auditada se integra de 3 contratos y 3 convenios modificatorios relacionados con la prestación del servicio administrado de equipos de cómputo; hospedaje en sitio alterno para implementación del servicio espejo para un Plan de Recuperación de Desastres (DRP); y el monitoreo y análisis del flujo de información del Centro de Operaciones de Red (NOC) de la entidad, por un monto total de 69,661.7 miles de pesos, que representan el 37.6 % del universo seleccionado.

Antecedentes

Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos (CAPUFE) es un organismo público descentralizado de la Administración Pública Federal, tiene por objeto la administración y explotación de los caminos y puentes federales que han venido operando, así como de los que en lo futuro se construyan con cargo a su patrimonio o le sean entregados para tal efecto.

Entre 2013 y 2017, ha invertido 753,453.7 miles de pesos en sistemas de información e infraestructuras tecnológicas, integrados de la manera siguiente:

Recursos Invertidos en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC)
(Miles de pesos)

Periodo de inversión	2013	2014	2015	2016	2017	TOTAL
Monto por año	140,786.4	130,662.9	147,250.1	149,685.2	185,069.1	753,453.7

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

Resultados

1. Análisis Presupuestal

Durante el ejercicio 2017, Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos (CAPUFE) tuvo un presupuesto autorizado de 2,994,213.7 miles de pesos y un presupuesto modificado autorizado de 3,060,344.2 miles de pesos, de los cuales ejerció un monto por 2,924,750.9 miles de pesos y reportó economías por 135,593.3 miles de pesos, como se muestra a continuación:

Cuenta Pública 2017
(Miles de Pesos)

Capítulo	Descripción	A	B	C = A + B	D	E	F = C - E
		Presupuesto Original	Ampliaciones / Reducciones	Presupuesto Modificado	Pagado	Ejercido	Economías
1000	Servicios personales	1,802,190.9	0.0	1,802,190.9	1,766,954.6	1,766,746.8	35,444.1
2000	Materiales y suministros	62,147.3	(120.2)	62,027.1	56,156.6	56,027.7	5,999.4
3000	Servicios generales	878,623.7	34,895.3	913,519.0	820,093.9	819,577.6	93,941.5
4000	Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas	1,076.8	45,948.5	47,025.3	46,817.0	46,816.9	208.3
6000	Inversión pública	250,175.0	(14,593.1)	235,581.9	235,581.9	235,581.9	0.0
	Total	2,994,213.7	66,130.5	3,060,344.2	2,925,604.0	2,924,750.9	135,593.3

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

Para cumplir con el mandato de la ASF, relativo a fiscalizar las operaciones que involucren recursos públicos federales o participaciones federales mediante contrataciones, subsidios, transferencias, donativos, fideicomisos, fondos, mandatos, asociaciones público privadas o cualquier otra figura jurídica, entre otras operaciones; se identificó que a CAPUFE le fueron asignados aportaciones del Gobierno Federal por 250,175.0 miles de pesos, los cuales fueron aplicados 235,581.9 miles de pesos a inversión física en obra pública. El detalle se muestra a continuación:

Recursos Fiscales (Miles de pesos)				
Descripción	Presupuesto Original	Presupuesto Modificado	Devengado	Pagado
Proyectos de infraestructura económica de carreteras.	250,175.0	235,581.9	235,581.9	235,581.9
Total	250,175.0	235,581.9	235,581.9	235,581.9

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

La Subdirección de Tecnologías de Información de CAPUFE ejerció, durante 2017, gastos relacionados con las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) por 185,069.1 miles de pesos, como se muestra a continuación:

Gastos TIC 2017 (Miles de pesos)			
Capítulo	Partida Presupuestaria	Descripción	Presupuesto Ejercido
1000		SERVICIOS PERSONALES	51,646.6
2000		MATERIALES Y SUMINISTROS	1,507.7
3000		SERVICIOS GENERALES	131,914.8
	31602	Servicios de telecomunicaciones	994.8
	31603	Servicios de internet	855.4
	31701	Servicios de conducción de señales analógicas y digitales	43,687.6
	31904	Servicios integrales de infraestructura de cómputo	21,449.2
	32701	Patentes, derechos de autor, regalías y otros	6,900.7
	33301	Servicios de desarrollo de aplicaciones informáticas	26,894.0
	33401	Servicios para capacitación a servidores público	225.0
	35301	Mantenimiento y conservación de bienes informáticos	30,908.1
		Total	185,069.1

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

Las partidas específicas relacionadas con servicios personales (capítulo 1000), corresponden a los costos asociados de la plantilla de personal de las áreas de TIC con una percepción anual de 51,646.6 miles de pesos durante el ejercicio fiscal 2017; considerando 105 plazas, el promedio anual por persona fue de 491.9 miles de pesos.

Del total ejercido en 2017 por 185,069.1 miles de pesos, que corresponden al total de recursos asignados en materia de TIC, se seleccionó una muestra de tres contratos y tres convenios modificatorios con un monto ejercido de 69,661.7 miles de pesos, los cuales representan el 37.6% del universo y se integran de la manera siguiente:

Muestra de Contratos y Convenios de Prestación de Servicios ejercidos en 2017

(Miles de pesos)

Procedimiento de Contratación	Contrato /Convenio	Proveedor	Objeto del contrato	Vigencia		Monto		Pagado
				Del	Al	Mínimo	Máximo	
Adjudicación Directa	4500021249	OFI-STORE, S.A. de C.V.	Servicios administrados de equipos de cómputo con una vigencia de 37 meses, donde se consideran dos meses para la implementación y 35 para la operación, donde se incluyen los servicios de entrega de los equipos en sitio, instalación, migración de datos y la puesta a punto de los mismos, considerando el soporte en sitio que garantice el funcionamiento óptimo de los equipos de acuerdo a sus condiciones originales de entrega; una mesa de atención que atienda y solucione los incidentes derivados de la prestación de los servicios antes mencionados a lo largo del contrato, para lo cual deberá contar con al menos un número 01-800, una cuenta de correo electrónico y una página web para solicitar la atención de incidentes; administración, aseguramiento de la funcionalidad y movimiento de los equipos y finalmente el borrado de la información y retiro de los equipos al término de los servicios, de conformidad con las especificaciones y alcances contenidos en el presente contrato y sus anexos.	01/04/2014	30/04/2017	20,386.9	50,967.2	5,894.1
Primer convenio modificatorio	5500007857		Se incrementa el monto del contrato en 8.7% y se modifican las cláusulas segunda (Importe) y quinta (Vigencia o plazo) del contrato.	01/05/2017	31/07/2017	1,768.2	4,420.5	4,420.5
Segundo convenio modificatorio	5500007936		Ampliar la vigencia o plazo de ejecución del contrato, se incrementó en 8.7% y se modifican las cláusulas segunda (Importe) y quinta (Vigencia o plazo) del contrato.	01/08/2017	31/10/2017	1,768.2	4,420.5	4,420.5
Tercer convenio modificatorio	5500008030		Ampliar la vigencia del mismo por el periodo comprendido del 1 al 27 de noviembre con un porcentaje de 2.6%.	01/11/2017	27/11/2017	530.5	1,326.2	1,326.2
				Subtotal		24,453.8	61,134.4	16,061.3
Adjudicación Directa	4500025545	Instituto Tecnológico Superior de Cosamaloapan (ITSCO)	Servicio de hospedaje en sitio alternativo para implementación del servicio espejo DRP.	01/12/2016	31/10/2019	35,496.0	74,008.0	21,332.8

Muestra de Contratos y Convenios de Prestación de Servicios ejercidos en 2017

Adjudicación	Clave	De forma conjunta y mancomunada:	Descripción	Inicio	Termino	Presupuesto	Comprobado	Restante
Adjudicación Directa	4500026604	Hola Innovación, S.A. de C.V. y Metro Net Hosting, S. de R.L. de C.V.	Servicios integrales de monitoreo y análisis del flujo de información del NOC de CAPUFE, en 88 sitios de la República Mexicana, bajo un modelo de servicio administrado en demanda que proporcione una visión del tráfico de información que fluye por la red de voz, datos y video, para mantener la operación con niveles óptimos y minimizando el impacto de los incidentes o fallas en la infraestructura que soporta esta red.	01/08/2017	31/07/2020	150,755.1	230,697.9	32,267.6
Total						210,704.9	365,840.3	69,661.7

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

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

2. Contrato 4500021249 "Prestación de servicios administrados de equipos de cómputo a precio fijo"

Con la revisión del contrato 4500021249 celebrado con OFI-STORE, S.A. de C.V., mediante el procedimiento de Adjudicación Directa, con fundamento en los artículos 22, fracción II, 26, fracción III, 40, 41 fracción III y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), con el objeto de prestar los "Servicios administrados de equipos de cómputo a precio fijo", con vigencia del 1 de abril de 2014 al 30 de abril de 2017, por un monto mínimo de 20,386.9 miles de pesos y un máximo de 50,967.2 miles de pesos, se determinó lo siguiente:

- En 2017 se realizaron pagos por 16,061.3 miles de pesos y se aplicaron penalizaciones por 25.8 miles de pesos.
- El 28 de abril de 2017, se formalizó el convenio modificatorio Núm. 5500007857, mediante el cual se amplió la vigencia o plazo de ejecución por el periodo correspondiente del 1 de mayo al 31 de julio de 2017 y se incrementó el monto del contrato en un 8.7% (por un monto mínimo de 1,768.2 miles de pesos y un máximo de 4,420.5 miles de pesos).
- El 31 de julio de 2017, se formalizó el segundo convenio modificatorio Núm. 5500007936, mediante el cual se amplió la vigencia o plazo de ejecución por el periodo correspondiente del 1 de agosto al 31 de octubre de 2017 y se incrementó el monto del contrato en un 8.7% (por un monto mínimo de 1,768.2 miles de pesos y un máximo de 4,420.5 miles de pesos).

- El 31 de octubre de 2017, se formalizó el tercer convenio modificatorio Núm. 5500008030, mediante el cual se amplió la vigencia o plazo de ejecución por el periodo correspondiente del 1 al 27 de noviembre de 2017 y se incrementó el monto del contrato en un 2.6% (por un monto mínimo de 530.5 miles de pesos y un máximo de 1,326.2 miles de pesos).

Proceso de contratación

- No se cuenta con la documentación soporte de los pagos realizados por los servicios devengados del 28 de noviembre al 31 de diciembre de 2017.
- No se cuenta con un contrato que ampare los servicios proporcionados de enero a julio de 2018.

Cumplimiento Técnico y Funcional de los Servicios y Entregables Establecidos

- No se llevaron a cabo actividades de supervisión para asegurar que los equipos de cómputo entregados cumplen con las especificaciones técnicas descritas en el contrato.
- En el contrato se establece que, al término de la vigencia, OFI-STORE, S.A. de C.V. tendría un plazo de 45 días para el retiro de equipos y debería realizar el borrado seguro; sin embargo, estas actividades no se realizaron. A la fecha de la revisión (octubre 2018), los equipos permanecen en uso bajo un nuevo contrato.
- No existen actividades de supervisión en la integración de los equipos de cómputo al servicio de directorio activo, el cual es utilizado para la administración de las cuentas de los usuarios en la entidad.

Como parte de los trabajos de auditoría, se seleccionó una muestra aleatoria de 715 equipos (31.6%) de 2,261, divididos en cuatro partidas (Partida 1: Computadora de Escritorio; Partida 2: Computadora Portátil (Notebook); Partida 3: Computadora Portátil Ejecutiva (Notebook); Partida 4: Replicador de Puertos), de los que se comprobó su existencia, características y uso. De la revisión realizada se obtuvo lo siguiente:

- El inventario no está actualizado, debido a que presenta inconsistencias en la información.
- Existen errores en la nomenclatura de los nombres (host name) de los equipos.
- No fue posible localizar algunos equipos; existen otros que no se utilizan, que fueron dados de baja o que cuentan con características diferentes a las requeridas. Por lo anterior se estiman pagos improcedentes por 315.2 miles de pesos.

Por lo anterior, se concluye que CAPUFE no realizó actividades de supervisión y control en la validación de los equipos de cómputo recibidos, así como en la verificación de su uso y en el seguimiento a los compromisos contractuales; ya que no fue posible localizar algunos de los equipos, se identificaron otros sin uso, existen diferencias en las características técnicas requeridas y las actuales; del mismo modo se realizaron erogaciones por equipos que fueron dados de baja.

2017-1-09JOU-15-0369-01-001 Recomendación

Para que Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos refuerce los mecanismos de control y supervisión para el registro, implementación y actualización de los equipos de cómputo, que permitan asegurar que los equipos entregados cumplen con las características y funcionalidades contratadas; además de realizar una adecuada verificación de las obligaciones derivadas de los contratos relacionados con los servicios de TIC.

2017-1-09JOU-15-0369-01-002 Recomendación

Para que Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos implemente políticas y procedimientos para la revisión del uso y aprovechamiento del equipamiento y servicios de TIC asignados a los usuarios de la entidad; además de implementar controles de supervisión a las actividades realizadas por el proveedor, con lo cual se garantice la atención y calidad de los servicios recibidos.

2017-9-09JOU-15-0369-08-001 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 Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos 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 no validaron las características técnicas de los equipos, ni aseguraron el cumplimiento de los requerimientos establecidos en el contrato; en consecuencia, no fue posible localizar algunos equipos, se identificaron otros sin uso y se realizaron pagos por algunos que fueron dados de baja.

2017-1-09JOU-15-0369-06-001 Pliego de Observaciones

Se presume un probable daño o perjuicio o ambos a la Hacienda Pública Federal o al Patrimonio de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos por un monto de 315,266.08 pesos (trescientos quince mil doscientos sesenta y seis pesos 08/100 m.n.), por los pagos realizados por equipos no localizados, que no están siendo utilizados o con características diferentes a las requeridas, así como los dados de baja, relacionados con el Contrato Núm. 4500021249 "Servicios administrados de equipos de cómputo a precio fijo", ya que el personal responsable no realizó una adecuada validación de las características del servicio proporcionado.

3. Contrato 4500025545 "Servicios de hospedaje en sitio alternativo para implementación del servicio espejo DRP".

Con el análisis del contrato 4500025545 celebrado con el Instituto Tecnológico Superior de Cosamaloapan (ITSCO), mediante el procedimiento de Adjudicación Directa, con fundamento en el artículo 1º, antepenúltimo párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), con el objeto de prestar los "servicios de hospedaje en sitio alternativo para implementación del servicio espejo DRP", con vigencia del 1º de diciembre de 2016 al 31 de octubre de 2019, por un monto mínimo de 35,496.0 miles de pesos y un máximo de 74,008.0 miles de pesos, se determinó lo siguiente:

- En 2017 se realizaron pagos por 21,332.8 miles de pesos.
- El alcance consistió en contratar los servicios de hospedaje de aplicaciones en un sitio alternativo para albergar una copia de las aplicaciones críticas y con ello proporcionar continuidad a la operación, para implementar un plan de continuidad de los servicios de tecnologías de información correspondiente.

Proceso de Contratación

- No se proporcionó el estudio de factibilidad.
- No se cuenta con un estudio de costo beneficio en el que se pueda visualizar el análisis de las cotizaciones presentadas.
- En la adjudicación no se detalla el porcentaje de subcontratación aplicable a cada una de las partidas; tampoco se describen las actividades del proveedor que fungirá como tercero en el aprovisionamiento de los servicios especificados en el contrato.
- Por tratarse de un plantel educativo, el ITSCO no cuenta con las facultades ni atribuciones para ser propietario, administrador y/o arrendador de un centro de datos como el solicitado por CAPUFE para proporcionarle los servicios requeridos.

Pagos

- El comprobante fiscal y el pago, correspondiente a diciembre, se realizó antes de que concluyera el mes y por lo tanto antes de que se prestaran en su totalidad los servicios. Adicionalmente, no se proporcionó evidencia de las actividades ejecutadas para validar el cumplimiento de los compromisos contractuales al finalizar el mes, ni un acuerdo de aceptación por parte del ITSCO en el cual se sujete a cualquier eventualidad que llegara a generar deductivas.

Cumplimiento Técnico y Funcional de los Servicios y Entregables Establecidos

- CAPUFE no realizó un Análisis de Impacto al Negocio (BIA) que permitiera identificar las funciones, actividades, áreas, procesos, sistemas y activos de TIC críticos para toda la institución y a través del cual se pudiera determinar y justificar técnicamente el alcance de los servicios contratados.
- No se llevan a cabo actividades de supervisión y control que permitan asegurar que la información replicada entre el Centro de Datos Principal y el DRP, se encuentra íntegra y es transmitida en su totalidad.
- Existen hallazgos identificados en el Análisis de Brechas realizado en diciembre de 2016, que aún no han sido atendidos, como son la carencia de un BIA, un inadecuado Plan de Continuidad de Negocio y la falta de definición de actividades a realizar una vez finalizada una contingencia. Tampoco se presentó un plan de acción para su resolución.
- Se carece de actividades de monitoreo en las tareas de ejecución de respaldos que realiza el proveedor, lo que impide asegurar un adecuado cumplimiento del servicio. Asimismo, las actividades realizadas como parte de las pruebas de restauración, no son suficientes para validar la integridad de la información contenida en dichos respaldos.

- Durante 2017, solamente se ejecutó una prueba sobre la efectividad del Plan de Recuperación en Caso de Desastres; sin embargo, el contrato establece que estas pruebas deben realizarse semestralmente.
- No es posible asegurar que los reportes generados por el ITSCO son confiables y reflejan el estado real de los servicios prestados, ya que no se tiene un historial en los sistemas utilizados para la administración del Centro de Datos, además de que CAPUFE no cuenta con acceso al sistema para realizar la verificación de los reportes proporcionados.

2017-1-09JOU-15-0369-01-003 **Recomendación**

Para que Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos implemente mecanismos de validación y control que aseguren la integridad de la información replicada y respaldada en el Centro de Datos Alterno, a fin de que los registros contenidos en los reportes sean confiables; además, se realice un adecuado seguimiento al cumplimiento de los servicios entregados con base en las características estipuladas en el contrato (ejecución semestral del simulacro operativo, el mantenimiento y actualización de documentos y la generación del reporte anual de hallazgos del análisis de brechas), con la finalidad de gestionar y proteger la información.

4. Contrato 4500026604 para la prestación de los "Servicios integrales de monitoreo y análisis de flujo de información del NOC".

Con la revisión del contrato 4500026604 con Hola Innovación, S.A. de C.V. de forma conjunta y mancomunada con Metro Net Hosting, S. de R.L. de C.V., mediante el procedimiento de Adjudicación Directa, con fundamento en los artículos 22, fracción II, 26, fracción III, 28, fracción I, 40, 41, fracción III y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), con el objeto de proporcionar los "Servicios integrales de monitoreo y análisis del flujo de información del NOC de CAPUFE, en 88 sitios de la República Mexicana, bajo un modelo de servicio administrado en demanda que proporcione una visión del tráfico de información que fluye por la red de voz, datos y video, para mantener la operación con niveles óptimos y minimizando el impacto de los incidentes o fallas en la infraestructura que soporta esta red", con vigencia del 01 de agosto de 2017 al 31 de julio 2020, por un monto total máximo de 230,697.9 miles de pesos y un total mínimo de 150,755.1 miles de pesos, se determinó lo siguiente:

- Se realizaron pagos por 32,267.6 miles de pesos.

Proceso de Contratación

Investigación de Mercado

- No se incluye la descripción de un contrato vigente entre la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) con Hola Innovación, S.A. de C.V. y Metro Net Hosting, S. de R.L. de C.V.
- No se tiene documentación que permita identificar cual fue el medio de invitación a las empresas que participaron.
- Se observa que no existe diferencia entre la cotización enviada por Hola Innovación, S.A. de C.V. y la identificada en el contrato Núm. LPNE-26-31701-423/2013, por lo

cual no existe un motivo de justificar una adhesión al contrato (Núm. LPNE-26-31701-423/2013) efectuado con la SHCP. No se identificó la elección del procedimiento para la contratación del servicio.

- En el anexo técnico no se identifica que área es la responsable de su elaboración.
- No se cuenta con una conclusión de la investigación de mercado.
- El cuadro de comparación incorporado a la investigación de mercado no especifica que alguna empresa participe de forma conjunta.

Justificación

- No se cuenta con un análisis pormenorizado de las necesidades de la entidad para determinar el alcance del requerimiento y su utilización; además de no contar con las proyecciones y resultados esperados en la contratación. Con base en lo anterior, se carece de elementos que acrediten que se realizó un correcto y completo análisis.

Estudio de Factibilidad / Costo beneficio

- No se cuenta con un adecuado estudio de factibilidad ni costo beneficio, debido a que se identificó lo siguiente:
 - No se cuenta con la información de la optimización y mejoras en la operación ni de la conveniencia de adquirir el servicio.
 - No existen elementos que describan como se cubrirán las necesidades operativas.
 - No se tienen los costos para cada uno de los servicios requeridos.

Pagos

- Las facturas para cubrir el periodo del 1 al 20 de diciembre se emitieron con antelación y los pagos se realizaron antes de concluir el mes; por lo que no se tiene la documentación que justifique el proceso de supervisión, aceptación y pago anticipado para dicho periodo.

Cumplimiento Técnico y Funcional de los servicios y entregables establecidos

- Las actas entrega-recepción no presentan la fecha de entrega, por lo que no se tienen los elementos necesarios para acreditar el cumplimiento de la entrega dentro de los primeros 7 días hábiles de cada mes. Como resultado de las observaciones realizadas por la ASF, CAPUFE modificó el Formato de “Actas-Entrega Recepción”, integrando la fecha de entrega, con lo cual se permitan acreditar el cumplimiento dentro de los días estipulados en el contrato.
- No se cuenta con indicadores que acrediten el cumplimiento de los máximos permitidos para cada entregable. Como resultado de las observaciones realizadas por la ASF, CAPUFE modificó el Formato de “Actas-Entrega Recepción”, integrando una columna para la evaluación del cumplimiento de los niveles de servicio estipulados en el contrato.
- No se realizó un análisis para determinar los umbrales e indicadores de los reportes debido a que se tomaron los predeterminados en la herramienta de monitoreo; en

consecuencia, no se puede acreditar que éstos sean los necesarios y suficientes para verificar los niveles de servicio.

- No se tiene un mecanismo de análisis para determinar los cambios y/o mejoras en la operación como resultado del servicio de monitoreo y con ello dar una mejor atención en los incidentes reportados por los usuarios finales y optimizar los tiempos de respuesta.
- No se implementaron indicadores para evaluar los tiempos de respuesta y la atención en caso de un evento relacionado con las aplicaciones críticas de la entidad.
- Se realizó una revisión (Auditoría) a la solución de voz implementada, de la cual se identificó lo siguiente:
 - No se cuenta con la documentación que acredite los ajustes y/o mejoras que realizó la entidad, derivado de las recomendaciones del proveedor.
 - No se consideró la recomendación realizada por el proveedor, respecto a cambiar el tipo de conexión remota (Telnet) al equipamiento de la solución de voz; además de no tener una política de control de acceso ni la creación de cuentas de usuario, por lo que no se cuenta con las condiciones de seguridad adecuadas para la operación de la entidad.
 - No se realizó la actualización y/o cambio de versión (release 11.1 al último release liberado por el fabricante es el 12.1) en la solución de voz.
 - No se realizó un análisis en conjunto con el proveedor para determinar la solución más adecuada a los problemas detectados en la revisión (Auditoría), para una adecuada operación.

En conclusión, no es posible determinar el beneficio y aprovechamiento de la revisión de la solución de voz IP por parte de CAPUFE, por lo que se presumen pagos injustificados por 9,187.2 miles de pesos.

- No se realizó un análisis y/o diseño para definir las características, entregables, procesos y niveles de servicio requeridos para la operación, debido a que se tomó como base el contenido del contrato de la SHCP; en consecuencia, existen servicios que a pesar de que no fueron pagados, no eran necesarios para la operación.
- No se efectuó ningún análisis y/o diseño de la infraestructura que requería ser monitoreada en función de los procesos, servicios, infraestructura, y niveles de servicio solicitados por la entidad.
- No se elaboró el análisis de capacidad de la infraestructura.
- No se realizó un análisis para determinar los indicadores clave de rendimiento (KPI) con los que se evalúan los resultados obtenidos de los monitoreos y análisis del proveedor, por lo que no se cuenta con los elementos suficientes que permitan asegurar una correcta medición de los niveles del desempeño de los procesos y la infraestructura.
- No se efectuaron visitas al Centro de Operación del Proveedor (NOC) para validar el servicio contratado.
- No se cuenta con los reportes detallados por cada sitio y su tiempo de solución, reporte del número de incidencias clasificadas por tipo y severidad, reportes de desempeño, así como el resumen de control de cambios.

- No se realizó un análisis de las necesidades operativas de la entidad.

2017-1-09J0U-15-0369-01-004 **Recomendación**

Para que Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos implemente políticas y procedimientos para realizar un adecuado análisis, estudio y revisión de los elementos, servicios o bienes requeridos y con ello asegurar una contratación que cubra las necesidades operativas de la entidad, además de establecer criterios de validación y verificación para la aceptación de los servicios contratados, con la finalidad de que éstos se aprovechen y cumplan con los niveles de servicio requeridos para una óptima operación.

2017-1-09J0U-15-0369-06-002 **Pliego de Observaciones**

Se presume un probable daño o perjuicio o ambos a la Hacienda Pública Federal o al Patrimonio de Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos por un monto de 9,187,200.00 pesos (nueve millones ciento ochenta y siete mil doscientos pesos 00/100 m.n.), por que se efectuaron pagos por concepto de una revisión a la solución de voz implementada, para verificar la infraestructura y determinar si opera correctamente, si cuenta con las condiciones de seguridad necesaria y clasificar su nivel de criticidad y grado de afectación al servicio para facilitar su atención y seguimiento; sin embargo, no fue posible determinar el beneficio y aprovechamiento de dicha inspección. Adicionalmente, las recomendaciones realizadas por el proveedor no fueron atendidas por la Entidad.

5. Gobierno y Administración de Tecnologías de Información

Como parte de los trabajos de auditoría se verificaron las condiciones que CAPUFE presenta en el Gobierno y Administración de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), respecto a los procesos del Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información (MAAGTIC-SI).

En el análisis realizado se observó lo siguiente:

- En 2017, CAPUFE no realizó la actualización de la designación del responsable de la Planeación Estratégica de TIC.
- Durante 2017, no se realizaron cambios y/o actualizaciones de los integrantes del Grupo de Trabajo.
- No se tiene documentado un procedimiento y/o directriz para la asignación y uso de los recursos a los proyectos de TIC.
- Se carece de información referente al Programa de Mantenimiento de Infraestructura que permita validar la realización de los mantenimientos requeridos por la entidad.
- No se tiene implementado un cronograma para evaluar y dar seguimiento a las contrataciones previstas.
- Se carece de un mecanismo para la implementación de un programa de capacitación, así como de las acciones a seguir cuando no se alcancen los niveles de servicio y el crecimiento de la infraestructura estipulado por la entidad.
- No se tiene implementada una planeación con los elementos y acciones necesarias con los que se asegure la operación de los servicios y procesos críticos de TIC.

- Se carece de un análisis de impacto al negocio, el cual considere las funciones, actividades, áreas y servicios que proporciona la entidad para identificar los servicios críticos de TIC.
- No se cuenta con un procedimiento y/o mecanismo formalizado para realizar la actualización de la administración de riesgos, la cual se elabora mediante la metodología definida en el MAAGTIC-SI 2014.

2017-1-09JOU-15-0369-01-005 Recomendación

Para que Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos instrumente los mecanismos de control y supervisión para integrar, validar y comunicar la información de la Cartera Ejecutiva de Proyectos de Tecnología, así como coordinar acciones para el ejercicio del presupuesto destinado a las TIC a fin de maximizar su aplicación, del mismo modo monitorear la Cartera Operativa de Proyectos Tecnológicos de acuerdo a los procesos de Planeación Estratégica, Cartera Ejecutiva de Proyectos, Administración de Presupuesto y Contrataciones, Listado de Bienes y Servicios, Administración de Servicios, Catálogo de servicios, Programa de Capacidad, Programa de Continuidad, Administración de Proyectos.

2017-1-09JOU-15-0369-01-006 Recomendación

Para que Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos implemente las acciones o mecanismos de seguridad para fortalecer la administración y control de los procesos en materia de TIC que permitan identificarlos, clasificarlos y priorizarlos para evaluar su impacto sobre las funciones, actividades, áreas, servicios y procesos y así disminuir los riesgos ante desviaciones por incumplir con los niveles de servicio o rendimiento de la infraestructura con la que se pudiera impactar la óptima operación y manejo de la información en la entidad.

6. Continuidad de las Operaciones de TIC

Como parte de los trabajos de auditoría se verificaron las condiciones que CAPUFE presenta en la continuidad de los servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC). Del análisis se concluyó lo siguiente:

- No existe un Análisis de Impacto al Negocio (BIA, por sus siglas en inglés) a través del cual se identifiquen las funciones, actividades, áreas, procesos, sistemas y activos de TIC relevantes para CAPUFE y las consecuencias que tendría para el negocio la interrupción de los mismos.
- Se carece de un adecuado Plan de Continuidad del Negocio (BCP, por sus siglas en inglés) basado en un Análisis de Impacto al Negocio, el cual incluya las acciones que deben seguir las diferentes áreas de la Organización en caso de una contingencia, para recuperar y restaurar las actividades críticas del negocio, de manera progresiva hasta su restablecimiento total.
- La definición de los sistemas y activos críticos de TIC incluidos en el Plan de Recuperación en Caso de Desastres se realizó a través de la solicitud de las áreas del negocio y no con base en un adecuado Análisis de Impacto al Negocio.
- Las pruebas de restauración de respaldos no permiten asegurar que la recuperación de los equipos se realiza adecuadamente y que la información se encuentra íntegra y sin alteraciones, omisiones y/o errores.

- El documento correspondiente al Manual del Plan de Recuperación en Caso de Desastres no ha sido actualizado y contiene información de personal que ya no labora en CAPUFE.
- No se tiene evidencia que asegure que se lleven a cabo acciones para identificar las tendencias de las cargas de trabajo de los componentes de infraestructura. Como resultado de las observaciones de la ASF, CAPUFE implementó el "Programa de Capacidad" el cual incluye la identificación de cargas de trabajo sobre los distintos componentes de infraestructura de TIC.
- No se cuenta con un programa que considere la ejecución de un análisis formal que permita determinar si la infraestructura con la que se cuenta es suficiente para prestar los servicios de TIC y con ello definir acciones o identificar oportunidades de mejora en caso de que está no se encuentre al nivel requerido. Como resultado de las observaciones de la ASF, CAPUFE implementó el "Programa de Capacidad" que contempla la identificación de oportunidades de mejora y la definición de acciones a ejecutar en caso de que la capacidad de los equipos no se encuentre en el nivel óptimo para su operación.
- Durante 2017, únicamente se llevó a cabo una prueba sobre la efectividad del Plan de Recuperación en Caso de Desastres, a pesar de que se cuenta con un contrato que establece que éstas deben ser semestrales. Adicionalmente, el resultado de dicha prueba fue "no exitoso" y no se proporcionó evidencia de las medidas correctivas que se tomaron al respecto ni se realizó una segunda prueba como se recomendó en el documento con las conclusiones de la primera.

De la visita realizada al Centro de Datos Principal de CAPUFE, se observó lo siguiente:

- No se cuenta con una matriz de riesgos asociada al Centro de Datos.
- No existe un sistema de alarma en las puertas principales de acceso al Centro de Datos, que alerte en caso de una intrusión. Adicionalmente, las puertas no cuentan con cerradura para llave que pudiera ser utilizada en caso de falla del sistema de lectores biométricos.
- Se carece de extintores manuales en el Centro de Datos. Adicionalmente, las salas de juntas contiguas al mismo, no cuentan con aspersores, solo con detectores de humo.
- No se proporcionó evidencia sobre el uso de materiales resistentes y retardantes en caso de incendio en el Centro de Datos.
- No se tiene un esquema formalizado de capacitación a los involucrados en la ejecución de las acciones a realizar en caso de incendio.
- No existe señalización de seguridad adecuada y suficiente en el Centro de Datos.
- No se ejecutan pruebas sobre las alarmas de las puertas de emergencia.
- Se carece de un procedimiento para la documentación y notificación de incidentes por inundación. Asimismo, no se da mantenimiento a los dispositivos y componentes del sistema para detección de líquidos.
- Los dispositivos de aire acondicionado no permiten su mantenimiento de manera ajena al Centro de Datos.

- No se tiene un plano de instalaciones eléctricas que permita la identificación de los circuitos eléctricos en el inmueble.
- No existe un esquema de prueba que garantice la correcta operación de la planta eléctrica.
- No se cuenta con un control de registro de accesos para los visitantes que ingresan al Centro de Datos.
- Se permite el acceso al Centro de Datos con dispositivos de almacenamiento externo.
- No se realizó un análisis previo para determinar la ubicación de las cámaras de seguridad. Así mismo, no se realizan actividades de mantenimiento al Sistema de Circuito Cerrado de Televisión.
- No se almacena el video captado por las cámaras de seguridad, por lo cual no es posible realizar consultas o investigaciones en caso de requerirse.
- Algunos de los equipos que se encuentran en el Centro de Datos son antiguos y/u obsoletos, lo que podría derivar en una posible lentitud de procesamiento, aumento de vulnerabilidades de seguridad, falta de soporte y garantía por parte del fabricante, incremento en la probabilidad de fallas y pérdida de información, un mayor consumo energético, entre otras consecuencias.
- No se cuenta con lineamientos o señalización que prohíba el uso de equipo fotográfico o de grabación de audio y video al interior del Centro de Datos.
- Se identificaron detectores de incendio cubiertos, por lo cual no podrían cumplir su función en caso de una contingencia por fuego.
- Se identificaron racks abiertos y consolas activas, por lo que cualquier persona que ingrese al Centro de Datos podría tener acceso físico a los equipos.
- Se observó material inflamable al interior del Centro de Datos y en las salas contiguas al mismo.
- Se encontró una placa de piso falso fuera de su sitio, así como un dispositivo de comunicaciones a nivel del suelo.
- Los cables de energía y de red se encontraban desorganizados.
- Se encontraron cajas y equipos en los pasillos del Centro de Datos que obstaculizan el paso hacia las salidas de emergencia, así como hacia otros equipos y tableros de control.
- Se observó una botella con líquido al interior del site.

Como resultado de la revisión de los objetivos del Sistema de Gestión de la Continuidad del Negocio (SGCN), los principales riesgos por la carencia o inconsistencia de los controles y sus consecuencias potenciales para las operaciones y activos de CAPUFE son los siguientes:

PRINCIPALES RIESGOS POR LA CARENCIA DE LOS CONTROLES DE CONTINUIDAD DE LAS OPERACIONES	
Factor Crítico	Principales Riesgos por su Carencia y sus Consecuencias Potenciales para las Operaciones y Activos
Controles de seguridad del Centro de Datos primario	Se identificaron deficiencias en las medidas y controles de seguridad implementados en el centro de datos principal, como la carencia de bitácoras de acceso para el ingreso de personal externo sin un adecuado monitoreo por parte del personal de la entidad, falta de extintores manuales, señalización de seguridad deficiente, elementos inflamables al interior del centro de datos, detectores de humo bloqueados, y objetos que obstaculizan las rutas de evacuación. Lo anterior podría derivar en fallas en la gestión de accesos físicos al centro de cómputo o en la respuesta a incidentes ambientales, poniendo en riesgo tanto la infraestructura como la información alojada y con ello la continuidad de las operaciones.
Análisis de Impacto al Negocio (BIA) y Plan de Continuidad del Negocio (BCP)	Se carece de un Análisis de Impacto al Negocio que permita identificar funciones, actividades, áreas, procesos, sistemas y activos de TIC considerados críticos para la Institución y las consecuencias resultantes de su interrupción, así como de un adecuado Plan de Continuidad en el que se incluyan las acciones que la organización debe seguir para recuperar y restaurar las actividades críticas del negocio y regresar a la normalidad de manera progresiva, garantizando en todo momento la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información, poniendo en riesgo la continuidad de las operaciones.

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

2017-1-09J0U-15-0369-01-007 **Recomendación**

Para que Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos implemente mecanismos de control y las acciones necesarias para realizar un Análisis de Impacto al Negocio (BIA) sobre la totalidad de las actividades de la entidad, así como las afectaciones en los procesos críticos, con los cuales se pueda definir un Plan de Continuidad del Negocio (BCP) y un Plan de Recuperación en caso de Desastres (DRP), asimismo realizar las pruebas suficientes para asegurar la recuperación en caso de una contingencia o un desastre con la finalidad de garantizar una óptima continuidad operativa de los procesos, aplicativos sustantivos e infraestructura crítica de la entidad.

2017-9-09J0U-15-0369-08-002 **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 Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos 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 no realizaron un Análisis de Impacto al Negocio (BIA), ni evaluación para la administración de riesgos que permita identificarlos, clasificarlos y priorizarlos para medir su impacto sobre los procesos, servicios y actividades críticas de la entidad, que permitieran definir el Plan de Continuidad del Negocio (BCP) y el Plan de Recuperación en caso de Desastres (DRP); en consecuencia, no es posible acreditar que el

alcance del servicio contratado con el Instituto Tecnológico Superior de Cosamaloapan (ITSCO) se encuentra debidamente justificado.

7. Seguridad de la Información

Como parte de los trabajos de auditoría se verificaron las condiciones que Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos presenta en la Administración de la Seguridad de la Información (ASI) y Operación de Controles de Seguridad de la Información y del equipo de respuesta a incidentes de seguridad en TIC (ERISC) del Proceso de Operación de los Controles de Seguridad de la Información (OPEC), para la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información. Del análisis realizado se concluyó lo siguiente:

- El Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información no ha sido actualizado.
- No se cuenta con una base de conocimientos para el proceso de gestión de incidentes y requerimientos de la Mesa de Ayuda.
- No existe un procedimiento formalizado para la elaboración de informes para la operación de controles de seguridad.
- No se tienen una política sobre el uso de equipos personales al interior de la entidad.
- No se cuenta con el avance obtenido de las estrategias a corto, mediano y largo plazo, del formato para los productos de los procesos del MAAGTIC-SI.
- No se realiza la instalación y/o validación de herramientas antivirus en equipos personales o móviles que se conectan a la red de la entidad.

De la revisión y pruebas a las políticas de uso de internet, la gestión de los usuarios y la administración de servidores y usuarios en el directorio activo, se obtuvo lo siguiente:

- No se tiene una metodología para la asignación, gestión, registro, seguimiento y término de permisos especiales para los usuarios.
- Se tiene habilitado el usuario "root" en los servidores Suse Linux. Esto representa un alto riesgo ya que tiene privilegios absolutos sobre los cambios del sistema. Como resultado de las observaciones de la ASF, CAPUFE procedió a deshabilitar los accesos a la cuenta "root" para evitar que sea utilizada.
- Existen usuarios con acceso libre a internet, para los cuales CAPUFE proporcionó los oficios en donde se justifica el acceso sin restricciones; sin embargo, se identifica un riesgo para la operación y seguridad de la entidad, al no contar con límites de navegación en internet.
- No existe un catálogo de los dueños de los aplicativos de la entidad, ni un procedimiento para el registro y actualización de dicha información.
- No revisa de manera periódica el cumplimiento de las políticas de acceso a internet.
- No se tienen accesos segmentados o restringidos a la red.

Como resultado de la revisión de los objetivos de la Seguridad de la Información y Operación de los controles de la seguridad de la información y del ERISC, los principales riesgos por la carencia o inconsistencia de los controles y sus consecuencias potenciales para las operaciones y activos en CAPUFE son los siguientes:

PRINCIPALES RIESGOS POR LA CARENCIA DE LOS CONTROLES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y OPERACIÓN DEL ERISC	
Factor crítico	Riesgo
Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)	Se tiene el riesgo de robo o pérdida de información confidencial debido a que se carece de un sistema de gestión de seguridad de la información que permita salvaguardar los activos de información e implementar políticas para la protección de información sensible.
Análisis de Riesgos	Al no contar con un análisis de riesgos en el que se clasifiquen y prioricen los riesgos para evaluar su impacto sobre los procesos y los servicios de la institución, ni controles de acuerdo a las capacidades y recursos de las áreas, se tiene el riesgo de que las amenazas se materialicen, comprometiendo la integridad y confidencialidad de los activos de información de CAPUFE.
Administración de usuarios	Debido a que no se cumplen los procedimientos para la gestión de usuarios y el uso de equipos personales al interior de la entidad, éstos podrían acceder a información que no les corresponde de acuerdo a sus funciones y responsabilidades, en consecuencia, se pierde la confidencialidad en la información y se pueden ejecutar transacciones no autorizadas que ponen en riesgo los activos de la institución.

Fuente: Elaborado con base en la información proporcionada por el CAPUFE.

2017-1-09J0U-15-0369-01-008 **Recomendación**

Para que Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos diseñe los mecanismos de control y las acciones que permitan implementar un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información, que permita salvaguardar los activos e implemente políticas para la protección de datos sensible, así como acciones que aseguren una adecuada administración de los usuarios relacionada con la prevención y detección de accesos no autorizados con el objetivo de disminuir los riesgos que pudieran impactar en la óptima operación de la entidad.

2017-1-09J0U-15-0369-01-009 **Recomendación**

Para que Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos implemente una política para usuarios que requieren acceso amplio a internet y con ello asegure la restricción a contenido sensible o inapropiado, con la finalidad de otorgar permisos de acuerdo a sus funciones y limitar el acceso a sitios que pudieran comprometer la seguridad de los sistemas y la información.

Recuperaciones Probables

Se determinaron recuperaciones probables por 9,502,466.08 pesos.

Resumen de Observaciones y Acciones

Se determinaron 6 observaciones las cuales generaron: 9 Recomendaciones, 2 Promociones de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria y 2 Pliegos de Observaciones.

Dictamen

El presente dictamen se emite el 08 de febrero de 2019, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría, la cual se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada y de cuya veracidad es responsable. Con base en los resultados obtenidos en la auditoría practicada, cuyo objetivo fue 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 que se establece en el apartado relativo al alcance, se concluye que, en términos generales, Caminos y Puentes Federales de Ingresos y Servicios Conexos cumplió con las disposiciones legales y normativas que son aplicables en la materia, excepto por los aspectos observados siguientes:

- Se identificaron deficiencias en la administración del servicio ya que no fue posible localizar algunos equipos, existen otros sin uso, se observaron diferencias en las características técnicas requeridas y las actuales y se realizaron erogaciones por equipos dados de baja, por lo cual se estiman pagos injustificados de 315.2 miles de pesos.
- Se identificó que fue solicitada una revisión (Auditoría) a la solución de voz de CAPUFE; sin embargo, no es posible determinar el beneficio y aprovechamiento de dicha inspección, asimismo las recomendaciones realizadas por el proveedor no fueron consideradas por la entidad, por lo que se estiman pagos injustificados de 9,187.0 miles de pesos.
- No se tiene implementado un mecanismo para evaluar los niveles de servicio establecidos, el cual permita identificar las desviaciones y deficiencias de los proveedores en el cumplimiento de los compromisos contractuales.
- No se cuenta con un Análisis del Impacto al Negocio (BIA), un Plan de Continuidad del Negocio (BCP) ni un Plan de Recuperación en caso de Desastre (DRP).

Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:

Director de Área

Director General

C. Jazmín Gabriela Pantoja Soto

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 correspondan con las registradas en el estado del ejercicio del presupuesto y que estén de conformidad 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 comprenda 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, cumplimiento de las especificaciones técnicas y distribución del bien o servicio de acuerdo a las necesidades requeridas por las áreas solicitantes; revisar que los bienes adquiridos 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 realizados por los trabajos contratados estén debidamente soportados, cuenten con controles que permitan su fiscalización, correspondan 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, así como la pertinencia de su penalización 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 a 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 y garantías); pruebas de cumplimiento y sustantivas; implementación y post-Implementación.
6. Evaluación del riesgo inherente en la administración de proyectos, desarrollo de soluciones tecnológicas, 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; analizar el diagnóstico de las funciones sustantivas y administrativas de las TIC que lleva a cabo la entidad fiscalizada; 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 avance en la implementación del MAAGTIC-SI o en su caso, la normativa que aplique.

8. Evaluar los mecanismos que permitan la administración de la seguridad de la información, así como disminuir el impacto de eventos adversos, que potencialmente podrían afectar los objetivos de la institución o constituir una amenaza para la seguridad nacional; evaluar el nivel de cumplimiento en la optimización del riesgo; verificar la gestión de seguridad de la información y gestión de los programas de continuidad de las operaciones; revisar el control de accesos y privilegios, segregación de funciones, controles de las cuentas funcionales y privilegiadas en los aplicativos y bases de datos sustantivos; verificar los mecanismos implementados para la transferencia de datos sobre canales seguros, así como los estándares aplicados para el cifrado de datos en operación.

9. Evaluar los mecanismos que permitan disminuir el impacto que puede sufrir la entidad a causa de eventos adversos y/o desastres que atenten contra la continuidad de las operaciones. Evaluar la seguridad física del Centro de Datos principal (control de accesos, incendio, inundación, monitoreo, enfriamiento, respaldos, replicación de datos, DRP, estándares).

Áreas Revisadas

La Dirección de Administración y Finanzas, las subdirecciones de Finanzas y de Tecnologías de Información, la Gerencia de Atención a Usuarios de Tecnologías de Información, las subgerencias de Admisión y Empleo, de Ingeniería de Software y de Atención a Usuarios.

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. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: Cláusula Primera, Anexo A Especificaciones Técnicas de Equipos de Cómputo del Contrato Núm. 4500021249; numerales 1.6.3 Entrega de los equipos, 1.8 Retiro de equipos y borrado de información, 2.4 Administración de los equipos del Anexo 1 Descripción Técnica de los Servicios del Contrato Núm. 4500021249; Numerales B.2.3. Actividades Programadas y B.8. Entregables de la Propuesta Técnica del Contrato Núm. 4500025545; Anexo No. 1 del contrato Núm. 4500026604; actividades ADS 2 Diseñar los servicios de TIC, ADS 4 Administrar la continuidad de servicios de TIC del proceso II.A. Administración de Servicios (ADS); Actividades APRO 1 Generar lista de verificación de obligaciones, APRO 2 Monitorear el avance y desempeño del proveedor, APRO 3 Apoyo para la verificación del cumplimiento de las obligaciones de los contratos del proceso III.B Administración de Proveedores (APRO); Actividad AOP 4 Implementar y verificar que se cumplan los controles de seguridad física en el centro de datos del proceso III.C Administración de la Operación (AOP); Actividades ASI 4 Identificar las infraestructuras de información esenciales y, en su caso, críticas, así como los activos clave, ASI 5 Elaborar el análisis de riesgos y ASI 6 Integrar al SGSI los controles mínimos de seguridad de la información del proceso II.C Administración de la Seguridad de la Información (ASI); Proceso de Planeación Estratégica (PE), Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT), Administración de Proyectos (ADP) del Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información (MAAGTIC-SI); mejores prácticas adoptadas por el Gobierno Federal relacionadas con la norma ISO 22301:2012 para los Sistemas de Gestión de la Continuidad del Negocio; Procesos ITIL: Diseño del Servicio, ITIL V3.

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.