

**RESUMEN DE AUDITORÍA
RELEVANTE SOBRE LA
FISCALIZACIÓN SUPERIOR DE LA
CUENTA PÚBLICA 2017**

GRUPO FUNCIONAL GOBIERNO

Sector Desarrollo Económico

Auditoría de TIC

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los
Usuarios de Servicios Financieros

¿A QUIÉNES AUDITAMOS?

Comisión Nacional para la Protección y Defensa de los Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF).

¿QUÉ AUDITAMOS?

La gestión financiera de las TIC, así como el ejercicio del gasto de los servicios de renovación tecnológica, comunicaciones, seguridad y sistemas de información, su adecuado uso, operación, administración de riesgos y aprovechamiento, así como evaluar la eficacia y eficiencia de los recursos asignados en procesos y funciones. Por otro lado, verificar que las erogaciones, procesos de contratación, servicios, recepción, pago, distribución, registro presupuestal y contable, entre otros, se realizaron conforme a las disposiciones jurídicas y normativas aplicables.

¿POR QUÉ SE REALIZÓ ESTA AUDITORÍA?

De enero 2013 a diciembre de 2017, la CONDUSEF ha invertido 581.2 millones de pesos en sistemas de información e infraestructuras tecnológicas; siendo también la primera ocasión que se audita a la Comisión con un enfoque orientado a las TIC.

CONCLUSIONES DE LA ASF

El Servicio Renovación Tecnológica de Cómputo Central contratado por la Comisión no integra indicadores para medir la disponibilidad, capacidad, memoria, procesamiento, redundancia y almacenamiento de los equipos informáticos vitales, tampoco los niveles de servicio acordados; se dejó de aplicar una penalización por 73.4 miles de pesos por un retraso de 65 horas en el tiempo máximo de atención de los tickets de servicio.

El Servicio Consolidado de Centro de Contacto y el Servicio Administrado de Equipo de Cómputo contratados por la CONDUSEF no integran mecanismos ni indicadores para medir los niveles de servicio acordados; tampoco dejan evidencias del manejo de la información recabada, para la protección de los datos de los beneficiarios.

La Comisión reportó en 2017, que el monto de los fraudes cibernéticos ascendió a 6,201 millones de pesos, de los cuales 3,264,105 reclamaciones corresponden al Comercio por Internet; por lo tanto, resulta prioritario fortalecer los controles sobre las deficiencias detectadas en políticas de contraseñas; borrado seguro de los dispositivos; cifrado de datos en la transferencia de información; y en el sistema de gestión de seguridad de la información que fortalezca la privacidad de los datos.

De enero a diciembre de 2017, el tiempo de respuesta para las reclamaciones en materia de consumos no reconocidos vía internet fue de 23 días, los cuales pueden aumentar si la Comisión no realiza acciones para mitigar las deficiencias detectadas en la capacidad de la infraestructura tecnológica y en su continuidad operativa a través de la elaboración y pruebas del análisis de impacto al negocio (BIA), plan de continuidad del negocio (BCP) y plan de recuperación ante desastres (DRP).

Se determinaron 6 observaciones las cuales se generaron: 14 Recomendaciones, 3 Promociones de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria y 2 Pliegos de Observaciones.