

**Comisión Federal de Telecomunicaciones****Aprovechamiento de Infraestructura y Servicios de las TICs**

Auditoría Financiera y de Cumplimiento: 12-0-09D00-02-1185

DE-080

***Criterios de Selección***

Esta auditoría se seleccionó con base en los criterios cuantitativos y cualitativos establecidos en la Normativa Institucional de la Auditoría Superior de la Federación para la integración del Programa Anual de Auditorías para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2012, considerando lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF 2011-2017.

***Objetivo***

Fiscalizar la gestión financiera de las erogaciones, el cumplimiento, efectividad y eficiencia de los objetivos, acciones, proyectos y recursos asignados para cumplir con la política pública de la operación de los servicios de telecomunicaciones y satelitales, en términos de ampliar la cobertura, mejorar la calidad y competitividad de esos servicios, así como la adecuada administración de riesgos en la gestión de los proyectos y la operación de las TICs, conforme con los tratados, disposiciones legales y normativas aplicables.

***Alcance***

	<b>EGRESOS</b>
	Miles de Pesos
Universo Seleccionado	99,178.7
Muestra Auditada	64,059.2
Representatividad de la Muestra	64.6%

En 2012 se ejercieron en el Capítulo 3000 "Servicios Generales" 99,178.7 miles de pesos correspondientes a partidas referentes a Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICs); se seleccionaron para su análisis seis contratos de prestación de servicios por un monto total de 64,059.2 miles de pesos, los cuales representan el 64.6% de lo ejercido.

Es importante señalar que de los contratos que se abordan en esta revisión, uno de ellos también fue analizado en el informe de la auditoría 403 "Partidas Presupuestales 32701 (Patentes, Regalías y Otros) y 33301 (Servicios de Informática)", en donde se verificó el contrato CFT/CGA/CGOTI/CAAS/AD/015/12 para comprobar que los movimientos presupuestarios se ejercieron y registraron de acuerdo con la normativa y legislación vigente en 2012.

***Antecedentes***

Las organizaciones en su proceso de administración y gestión deben buscar la eficiencia en el manejo de la información y esto sólo será posible utilizando adecuadamente las TICs. Éstas se conforman por un conjunto de recursos, procedimientos y técnicas usadas en el procesamiento, almacenamiento e intercambio de información, para su uso eficiente debe asegurarse:

- Mantener la información con un alto nivel de calidad para soportar las decisiones.
- Generar valor a la organización a través de las inversiones en las TICs.
- Lograr la excelencia operativa aplicando la tecnología de manera confiable y eficiente.
- Mantener los riesgos relacionados con las TICs en un nivel aceptable.
- Optimizar el costo de la tecnología y los servicios de las TICs.
  - Cumplir con las regulaciones, leyes, acuerdos contractuales y políticas relevantes.

La COFETEL durante 2011 diseñó la estrategia para implementar los trámites electrónicos, a fin de habilitar los medios y las herramientas tecnológicas que faciliten a los usuarios de la industria de telecomunicaciones y a la ciudadanía en general el acceso a los trámites que administra la Comisión, en cualquier lugar y modalidad en que los soliciten, de manera oportuna y con calidad.

### **Resultados**

#### **1. Análisis presupuestal**

La COFETEL, ahora Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), tuvo un presupuesto asignado para el 2012 por 601,291.9 miles de pesos, tal como se reportó en la Cuenta Pública, el cual se integra por:

<b>CUENTA PÚBLICA 2012</b>		
<b>(MILES DE PESOS)</b>		
<b>Capítulo</b>	<b>Descripción</b>	<b>Monto</b>
1000	Servicios Personales	296,734.5
2000	Materiales y Suministros	6,559.9
3000	Servicios Generales	297,876.0
4000	Transferencias, asignaciones y subsidios	121.5
5000	Bienes Muebles Inmuebles e intangibles	0.0
<b>Total</b>		<b>601,291.9</b>

Fuente: Cuenta Pública proporcionada por la COFETEL.

Del presupuesto de la COFETEL, se asignaron recursos para proyectos y servicios destinados a las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICs) por 99,178.7 miles de pesos, que representan el 33.3% del total del Capítulo 3000 “Servicios Generales”, que es donde se ubica el valor de estos proyectos.

## CAPÍTULO 3000 "SERVICIOS GENERALES"

(MILES DE PESOS)

Partida Presupuestal	CUENTA PRESUPUESTAL	IMPORTE
32301	Arrendamiento de equipo y bienes informáticos	11,445.9
32701	Patentes, regalías y otros	8,596.7
33301	Servicios de informática	41,696.4
33602	Otros servicios comerciales	8,541.0
33903	Servicios integrales	28,898.7
<b>TOTAL</b>		<b>99,178.7</b>

Fuente: Cuenta Pública y CLCs proporcionada por la COFETEL.

Se seleccionaron para su análisis seis contratos de prestación de servicios por un monto total de 64,059.2 miles de pesos que representan el 64.6% de las partidas de TICs, registrados de la siguiente manera:

## CONTRATOS SELECCIONADOS PARA SU REVISIÓN

(MILES DE PESOS)

Partida Presupuestal	Contrato	Descripción	Monto
32301	CFT/CGA/CGOTI/CAAS/AD/042/11	Servicios Administrados de Equipo de Cómputo y Equipo de Digitalización	2,657.9
32301	CFT/CGA/CGOTI/LPN/048/11	Arrendamiento de Infraestructura de Servidores, Almacenamiento y Conectividad	8,671.4
32701	CFT/CGA/CGOTI/CAAS/AD/015/12	Servicios de Implementación, Soporte y Puesta en Operación de Gestión de Operadores	5,279.2
33301	CFT/CGA/CGOTI/CAAS/AD/015/12	Servicios de Implementación, Soporte y Puesta en Operación de Gestión de Operadores	16,346.3
33602	CFT/CGA/CGOTI/LPN/024/11	Servicio de digitalización del archivo de telecomunicaciones.	5,980.0
33903	CFT/CGA/CGOTI/CAAS/AD/054/11	Conectividad y Soporte a las Telecomunicaciones	25,124.4
<b>TOTAL</b>			<b>64,059.2</b>

Fuente: Facturas de pagos realizados por la COFETEL y Contratos de Servicios.

En el 2012, con el contrato CFT/CGA/CGOTI/CAAS/AD/015/12, que en sus dos partidas suma 21,622.5 miles de pesos, la COFETEL llevó a cabo la “implementación de la gestión de operadores” y tuvo como insumo el “modelo operativo básico de la COFETEL”, desarrollado en el contrato CFT/CGA/CGOTI/UN/01/11 por 9,229.1 miles de pesos, ejecutado en 2011, el cual por su vinculación con el proyecto también fue revisado (ver Resultado Núm. 4).

Durante el ejercicio 2012, se contrataron para el “apagón analógico” los servicios de visita y en su caso, entrega e instalación de decodificadores y/o antenas digitales, para la recepción de las señales de televisión digital terrestre, en los hogares objetivo ubicados en la ciudad de Tijuana, Baja California, por medio del contrato DJ-SCC-2C.19-06-2012-121, del cual no se registraron pagos. En 2013, la COFETEL llevó a cabo el proyecto, el cual será revisado por esta entidad fiscalizadora; en la cuenta pública 2012 ésta solamente emitió una opinión respecto a los procedimientos de operación del contrato.

Respecto a la revisión de la estructura organizacional, se identificó que como parte del informe “Derechos por el Uso o Aprovechamiento del Espacio Aéreo (Espectro Radioeléctrico)” de la cuenta pública del 2010, se solicitó al ente actualizar los manuales de organización y procedimientos, sin embargo, a la fecha de la presente auditoría no se ha llevado a cabo.

Por lo anterior, se determinó omisión en la actualización y autorización de la estructura orgánica para que estén reflejadas en los manuales de organización y procedimientos.

#### 12-9-09D00-02-1185-08-001 **Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

Ante el Órgano Interno de Control en el Instituto Federal de Telecomunicaciones, para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente, por los actos u omisiones de los servidores públicos que en su gestión omitieron la actualización de los manuales de organización y procedimientos.

## **2. Gobierno y Administración de las TICs**

Para la evaluación del gobierno y administración de las TICs, se tomaron como base los objetivos específicos siguientes: “Proporcionar a las instituciones procesos simplificados y homologados en materia de TICs y de Seguridad de la Información” y “Contribuir a alcanzar una mayor eficiencia en las actividades y procesos institucionales, mediante la aplicación del Marco Rector de Procesos”, contenidos en el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información (MAAGTIC-SI).

Se solicitó a la entidad la documentación y evidencia relacionada con el cumplimiento de MAAGTIC-SI. En respuesta, la Coordinación General de Organización y Tecnologías de la Información (CGOTI) indicó que la implementación al cierre del 2012 fue del 40.0 %.

Por otra parte, se solicitó al Órgano Interno de Control (OIC) en COFETEL el mismo reporte y respondió que la CGOTI les informó que el porcentaje de implementación fue del 62.0 %.

Los resultados de la evaluación de los procesos y actividades que componen MAAGTIC-SI obtenidos durante la revisión fueron del 13.0%, reflejan una deficiente implementación del Marco Rector de Procesos y de controles compensatorios que no son suficientes para gobernar y administrar las TICs. A continuación se presentan los principales riesgos de los factores críticos donde no se pudo comprobar la implementación debido a la carencia o

inconsistencia de las evidencias presentadas, así como las consecuencias potenciales para las operaciones y activos de la COFETEL:

### Resultados de la evaluación del MAAGTIC-SI

Proceso	Total de factores críticos por proceso	Cumplimiento reportado por COFETEL	Cumplimiento verificado por la ASF	Riesgos por la carencia de las evidencias y las consecuencias potenciales
ADMINISTRACIÓN DE ACTIVOS	40	30.0%	3.0%	Se carece de un repositorio de conocimiento para actualizar y mantener los recursos tecnológicos en óptimas condiciones de operación. Tampoco se realiza la revisión y actualización de los estándares tecnológicos lo que no permite garantizar que éstos se encuentran alineados a la estrategia tecnológica.
ADMINISTRACIÓN PARA EL DESARROLLO DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS	177	51.0%	20.0%	No se realiza un análisis de riesgos de los escenarios operativos, que pudiera permitir mitigar o eliminar los mismos a fin de garantizar la continuidad del servicio. Se carece de una propuesta de los criterios técnicos de aceptación de la solución tecnológica, lo que podría ocasionar la adquisición de equipos o servicios no acordes a las necesidades de la operación o incompatibles con la arquitectura tecnológica de la entidad. No se presenta evidencia de la realización de pruebas unitarias, que permitan garantizar que la solución tecnológica cumple con los requerimientos solicitados. Se carece de procedimientos y ambientes de administración de calidad para verificar que las soluciones cumplen con lo solicitado, ni se cuenta con un documento de lecciones aprendidas.
ADMINISTRACIÓN DE PROCESOS	44	100.0%	0.0%	Se carece de un sistema de gestión y mejora de procesos para mantenerlos actualizados, así como las relaciones entre ellos y la criticidad de los mismos.
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS	42	62.0%	21.0%	Se carece de control de los recursos asignados, así como modificaciones a los mismos, a fin de verificar su uso adecuado. Tampoco se tiene implementado un control que permita notificar las bajas de los proveedores para restringir o eliminar sus accesos a los servicios o activos de TICs.
ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS	91	10.0%	3.0%	Se carece de un catálogo de servicios y de un portafolio de proyectos de TICs para identificarlos, priorizarlos y medirlos de acuerdo con su contribución al logro de objetivos estratégicos. Se carece de niveles de servicio definidos que permitan realizar una evaluación de los servicios proporcionados por la CGOTI. No existe un plan de continuidad de servicios ni un análisis de impacto.
DIRECCIÓN Y CONTROL DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	128	2.0%	1.0%	No se tiene definido un plan de seguridad de la información para garantizar la protección de los activos de información contra amenazas tanto internas como externas.

DIRECCIÓN Y CONTROL DE TICs	149	21.0%	13.0%	No se han definido los roles específicos del personal que conforma la CGOTI por lo que no podría realizarse una adecuada medición de los resultados obtenidos por cada uno. Así mismo, al no contar con una definición de niveles de servicio, éstos no pueden medirse para asegurar que el servicio proporcionado por la CGOTI cumple con los objetivos estratégicos de la entidad.
OPERACIONES	40	73.0%	8.0%	Se carece de controles de seguridad físicos robustos para limitar el acceso únicamente a personal autorizado. No se tiene definido un programa de aprovisionamiento tecnológico.
OPERACIÓN DE SERVICIOS	54	52.0%	6.0%	No se tienen definidos niveles de servicio para los diversos tipos de problemas que se reportan a la Mesa de Servicios. Se carece de un repositorio de conocimientos a fin de integrar las soluciones dadas a cierto incidente para agilizar su atención y solución de raíz. No existen encuestas de calidad que se apliquen a los usuarios para evaluar la calidad del servicio y detectar áreas de oportunidad.
ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS	101	84.0%	41.0%	No se da seguimiento puntual a los proyectos a fin de garantizar que éstos se cumplan en los tiempos acordados, además de que no se realizan revisiones de calidad a los entregables desarrollados por los diversos proveedores.
TRANSICIÓN Y ENTREGA	110	34.0%	7.0%	Se carece de un repositorio de configuraciones en donde se concentren las características de los ambientes, aplicaciones y equipos utilizados.
<b>Total</b>	<b>976</b>	<b>40.0%</b>	<b>13.0%</b>	

Fuente: Elaborado por la ASF en base a la información proporcionada por la COFETEL.

Se constató que la COFETEL no tiene un procedimiento de control de cambios definido y formalizado, que permita administrar las modificaciones que solicitan los usuarios para los diferentes aplicativos o infraestructura. Asimismo, carece de: niveles de servicio de la mesa de ayuda; medición del nivel de satisfacción de los usuarios; procedimientos de administración de problemas; una base de conocimientos que permitan identificar la causa raíz de los incidentes y de un repositorio de proyectos en donde se pueda identificar el avance de los mismos.

Por lo anterior, en contraste con el avance informado a la Secretaría de la Función Pública en el último trimestre del 2012 del 62.0%, se determinó el 13.0% del cumplimiento de las disposiciones, procesos y reglas que establece el MAAGTIC-SI, y en algunos procesos con niveles de implementación críticos del 0.0% (Administración de Procesos) y 1.0% (Dirección y Control de la Seguridad de la Información). Resultan deficientes los controles para alcanzar una mayor eficiencia en las actividades y procesos institucionales, por lo que se concluye que el Titular de la Coordinación General de Organización y Tecnologías de la Información (CGOTI) no instrumentó las políticas, normas, controles, sistemas y procedimientos para la adecuada administración y mejor aprovechamiento de los recursos informáticos de la COFETEL y no vigiló el correcto cumplimiento de las disposiciones del MAAGTIC-SI.

---

**12-9-09D00-02-1185-08-002 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

Ante el Órgano Interno de Control en el Instituto Federal de Telecomunicaciones, para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente, por los actos u omisiones de los servidores públicos que en su gestión no instrumentaron las políticas, normas, controles, sistemas y procedimientos para el correcto cumplimiento de las disposiciones del MAAGTIC-SI.

**3. Seguridad de la Información, Continuidad de Servicios y Centro de Datos**

Se analizó la información relacionada con la Administración de la Seguridad de la Información, Operación de los Controles de Seguridad de la Información, Administración de Recursos, Administración de Servicios, Diseño de Servicios de TICs, Administración de la Operación y Administración de Ambiente Físico.

Se revisaron los procedimientos de administración de usuarios, seguridad de la información y continuidad de los servicios, en donde se verificó que no se cuenta con un procedimiento formal de administración de usuarios, tampoco existe una matriz de roles que garantice que cada uno de los empleados cuenta con accesos para realizar sólo las funciones que les corresponden. No se realizan revisiones periódicas de los usuarios para validar que éstos siguen activos o que cuenten con facultades para realizar actividades sensibles que pudieran comprometer la confidencialidad e integridad de la información, ni se tienen implementadas pistas de auditoría (bitácoras) para monitorear las actividades de los usuarios, ya sea a nivel aplicativo o base de datos, a fin de evitar que se realicen movimientos o acciones no autorizadas.

Se comprobó que la administración y custodia de cuentas privilegiadas es deficiente, ya que la responsabilidad del resguardo de cuentas y claves de administrador tanto de aplicativos como de bases de datos recae sobre el Subdirector de Sistemas Administrativos, quien resguarda las claves en un archivo de texto dentro de un dispositivo USB almacenado en un cajón de su escritorio. Tampoco se monitorean dentro de los aplicativos o bases de datos, las actividades realizadas con las cuentas privilegiadas (aquellas que tienen permisos ilimitados).

Respecto a la seguridad lógica y perimetral, se han implementado dos nubes (zonas) privadas para separar el ambiente productivo de los ambientes de desarrollo y calidad; sin embargo, no se tiene implementada una DMZ (zona aislada entre la red local e internet). Se verificó que el uso de correo personal y redes sociales no está restringido, por lo que todo el personal tiene acceso a los mismos y el envío de información a través de estos medios no se encuentra supervisado.

En materia del programa de continuidad de los servicios, se comprobó que no se ha realizado un Análisis de Impacto al Negocio (BIA por sus siglas en inglés); en consecuencia, no se cuenta con un Plan de Continuidad del Negocio (BCP por sus siglas en inglés), ni con un Plan de Recuperación en caso de Desastres (DRP por sus siglas en inglés) que permita continuar con las operaciones en caso de alguna contingencia.

No se cuenta con un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI) que implemente, opere, monitoree, revise y mejore de manera continua la seguridad; no se capacita al personal de tecnologías de la información para llevar a cabo los procedimientos

necesarios en esta materia y garantizar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los servicios en la COFETEL.

Se detectó que los respaldos de información se almacenan dentro del centro de cómputo y no existen evidencias del resguardo de cintas en otras localidades.

Se llevó a cabo una visita al centro de cómputo donde se identificó lo siguiente:

1. Se carece de bitácoras de registro del personal que ingresa.
2. No se tiene un sitio alternativo.
3. Se carece de un listado de personal autorizado para ingresar al centro de cómputo.
4. Los equipos dentro del centro de cómputo no tienen número de inventario de la COFETEL que permita tener un control sobre ellos.

Los principales riesgos por la carencia o inconsistencia de los controles de seguridad de la información y sus consecuencias potenciales para las operaciones y activos de la COFETEL son los siguientes:

## RIESGOS POR LA CARENCIA DE LOS CONTROLES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y LAS CONSECUENCIAS POTENCIALES

Factor crítico de Seguridad	Riesgos
Matriz de roles y responsabilidades	No existe una matriz de roles y responsabilidades que permita definir y delimitar las funciones de cada usuario de acuerdo a su puesto o nivel, lo que podría ocasionar robo, pérdida, adición o modificación de información por una incorrecta asignación de privilegios.
Revisión periódica de privilegios asignados	Pueden existir usuarios con privilegios no autorizados, con capacidad de ejecutar acciones que no correspondan a su puesto o función, o movimientos no autorizados a través de cuentas de usuarios que causaron baja de la entidad pero que siguen activas debido a que no se realiza una revisión periódica de los privilegios asignados.
Dependencia de personal	Existe el riesgo de imposibilidad de resolver problemas y que los tiempos de respuesta aumenten en caso de algún incidente que requiera la intervención del administrador ya que esta función la realiza sólo una persona y no hay evidencias de la transferencia de conocimientos.
Manejo de las cuentas privilegiadas	La responsabilidad y el manejo de las cuentas de administrador tanto de los aplicativos como de la base de datos es manejada por una sola persona, la cual no es monitoreada para validar que los movimientos realizados se encuentren debidamente justificados y autorizados.
Bitácoras y pistas de auditoría	Detección no oportuna de movimientos irregulares o cambios no autorizados debido a la falta de monitoreo e implementación de bitácoras y pistas de auditoría dentro de las aplicaciones.
Centro de cómputo	Se tiene el riesgo de que el personal que ingresa al centro de cómputo realice acciones no autorizadas dentro del mismo, sustituya equipo sin una solicitud previa, copie información o ejecute alguna otra acción dañina sin que sea detectado de manera oportuna debido a que se carece de bitácoras de registro de personal que ingresa al centro de cómputo y no se cuenta con un registro electrónico de los accesos.
Recuperación en caso de desastres	No se puede garantizar la disponibilidad de los sistemas de TICs y servicios de manera oportuna por la inexistencia de un DRP y un sitio alternativo, además de que los respaldos de información se encuentran en el Centro de Cómputo principal lo que podría ocasionar imposibilidad de la restauración de las cintas en caso de un desastre. No se tienen evidencias de la rotación de las cintas a una localidad distinta al centro de datos.
Sistema de Gestión de Seguridad de la Información	Se tiene el riesgo de robo o pérdida de información confidencial debido a que no se tiene 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.
Borrado seguro de equipos	Existe la posibilidad de "fuga de información" mediante la extracción de información de los equipos que por algún motivo necesiten ser reparados, reemplazados o asignados a otro usuario ya que se carece de un procedimiento formalizado para la realización del borrado seguro de los mismos.
Responsable de seguridad	Se nombró al titular de la CGOTI como responsable de la seguridad, sin embargo, de acuerdo a las mejores prácticas, esta función debería realizarla una persona ajena al área operativa.

Fuente: Elaborado por la ASF en base a la información proporcionada por COFETEL.

Las deficiencias en la administración de claves privilegiadas, perfiles y facultades de usuarios, se deben a la falta de cumplimiento en la implantación de un SGSI el cual está vinculado con el MAAGTIC-SI, por lo que se concluye que la Dirección General Adjunta de Tecnologías de Información y Comunicación no estableció el plan institucional de aseguramiento de la información gubernamental.

Asimismo, resultan deficientes las acciones para asegurar que la operación de los servicios y procesos críticos no se interrumpa, por lo que se concluye que la Dirección de Sistemas Especializados en Telecomunicaciones no aseguró la continuidad operativa de los sistemas de cómputo que está vinculada al MAAGTIC-SI.

#### 12-9-09D00-02-1185-08-003 **Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

Ante el Órgano Interno de Control en el Instituto Federal de Telecomunicaciones, para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente, por los actos u omisiones de los servidores públicos que en su gestión no implementaron el sistema de gestión de seguridad de la información, ni los planes de contingencia y recuperación para salvaguardar la información de la Entidad.

#### **4. Modelo Operativo, Implementación y Puesta en Operación de la Gestión de Operadores**

Se analizó la información del contrato “Diseño funcional de la estructura del Modelo Operativo Básico de la COFETEL” desarrollado por el proveedor del contrato CFT/CGA/CGOTI/FONDICT-UAEM/01/11 por un monto total de 9,229.1 miles de pesos (los cuales fueron pagados en el ejercicio 2011), cuyo objetivo fue “elaborar para la COMISIÓN un diseño funcional de la estructura del modelo operativo básico de la COFETEL de conformidad con las características y especificaciones establecidas en los anexos” y de la información del contrato “Implementación, Soporte y Puesta en Operación de Gestión de Operadores” desarrollado por el proveedor del contrato CFT/CGA/CGOTI/CAAS/AD/015/12, por un monto mínimo de 48,008.5 miles de pesos y un máximo de 60,760.5 miles de pesos. En 2012 se devengaron 38,114.2 miles de pesos por los trabajos realizados (de los cuales fueron pagados 21,625.5 miles de pesos en 2012 y se enviaron como pasivos 16,488.7 miles de pesos a 2013) cuyo objetivo fue “prestar los servicios de Implementación, Soporte y Puesta en Operación de Gestión de Operadores de conformidad con lo establecido en el anexo único”.

El diseño funcional adquirido al proveedor del contrato CFT/CGA/CGOTI/FONDICT-UAEM/01/11 integrado por siete entregables programados del 12 de julio al 31 de octubre de 2011. La solución del proveedor del contrato CFT/CGA/CGOTI/CAAS/AD/015/12 compuesta de 41 entregables programados del 7 de mayo del 2012 al 31 de mayo del 2013.

Durante la etapa del diseño del modelo operativo básico de la COFETEL que llevó a cabo el proveedor del contrato CFT/CGA/CGOTI/FONDICT-UAEM/01/11, no se tomó a tiempo la decisión de seleccionar la herramienta para implementar el sistema para la gestión de operadores; en consecuencia, se duplicó el proceso de diseño detallado de las “reglas de negocio” llevado a cabo por ambos proveedores. Adicionalmente, durante el proceso de definición de requerimientos no se controló que los responsables de la operación cambiaran varias veces el diseño del modelo operativo.

En reunión con el responsable de la CGOTI, éste afirmó que al inicio de los trabajos realizados, aún no se tenía definida la herramienta que se utilizaría ni si ésta sería adquirida o desarrollada por la COFETEL; sin embargo, en el entregable llamado “Arquitectura funcional del modelo básico de la COFETEL E5” ya se habla de un CRM (Gestión de Relaciones con los Clientes) y un TRM (Gestión de Riesgos y Tesorería) de un proveedor específico; ambas soluciones fueron denominadas por la COFETEL como “INTEVO”.

Como resultado de la falta de cumplimiento de los factores críticos en las etapas del ciclo de vida de desarrollo de sistemas indicados en el proceso de “Desarrollo de Soluciones Tecnológicas” del MAAGTIC-SI, varios de los entregables diseñados por el primer proveedor contratado en 2011 no fueron aprovechados, al ser redefinidos, re-mapeados y reelaborados por el segundo proveedor contratado en 2012, ya que los entregables del primero cambiaron sustancialmente, por lo tanto, no se aprovecharon como fueron concebidos originalmente. Al mismo tiempo, las actividades llevadas a cabo por el segundo para la reelaboración de las reglas de negocio detalladas de los procesos, se duplicaron con las que realizó el primero con los mismos fines; por lo tanto, se ejecutaron trabajos por los que la COFETEL ya había pagado su elaboración al primer proveedor.

La cuantificación de los entregables duplicados y no aprovechados es la siguiente:

**Entregables del proveedor del contrato CFT/CGA/CGOTI/FONDICT-UAEM/01/11  
no aprovechados y pagados en 2011  
(Miles de pesos)**

Trámite/Proceso	Monto Pagado
URT01 Verificar cumplimiento de obligaciones	384.6
URT02 Supervisar cumplimiento de obligaciones	384.6
URT03 Gestionar herramientas para el control de cumplimiento de obligaciones	384.6
URT04 Visitas de inspección	384.6
USI03 Registro de telecomunicaciones	384.6
USV01 Revisión de cumplimiento de contraprestaciones	384.6
USV02 Supervisión de cumplimiento obligaciones no monetarias	384.6
<b>Total</b>	<b>2,692.2</b>

Fuente: Elaborado por la ASF con base en la información proporcionada por COFETEL.

**Actividades duplicadas del proveedor del contrato CFT/CGA/CGOTI/CAAS/AD/015/12  
(Miles de pesos)**

Trámite/Proceso	Monto Pagado
URT01 Verificar cumplimiento de obligaciones	134.1
URT02 Supervisar cumplimiento de obligaciones	134.1
URT03 Gestionar herramientas para el control de cumplimiento de obligaciones	134.1
URT04 Visitas de inspección	134.1
USI03 Registro de telecomunicaciones	134.1
USV01 Revisión de cumplimiento de contraprestaciones	134.1
USV02 Supervisión de cumplimiento obligaciones no monetarias	134.1
<b>Total</b>	<b>938.7</b>

Fuente: Elaborado por la ASF con base en la información proporcionada por COFETEL.

Se revisaron los entregables “Plan de cobertura de brechas trámites electrónicos” y “Plan de Cobertura de brechas procesos bloque 1”, y se determinó que el sistema INTEVO cubría a un

70.0% los requerimientos para trámites electrónicos y un 54.0% para los procesos administrativos, teniendo en promedio un 62.0% de cobertura, lo que resulta insuficiente para seleccionar la herramienta con el objetivo de sistematizar el modelo operativo de la COFETEL.

Se realizó un análisis documental para evaluar el ciclo de vida del desarrollo del sistema dentro del cual se detectó que no existió trazabilidad entre los requerimientos establecidos en el modelo funcional operativo de la COFETEL y las pruebas que se llevaron a cabo para la implementación de los mismos, además de que no se tiene el control de cambios sobre los ajustes de los requerimientos.

Los documentos que presenta el proveedor del contrato CFT/CGA/CGOTI/CAAS/AD/015/12 como resultado de pruebas unitarias e integrales no muestran con claridad las acciones realizadas, tampoco se cuenta con evidencia suficiente de que hayan sido aplicadas ni firmadas por el usuario. Por último, no se tiene un listado a detalle de las pruebas realizadas con los resultados obtenidos. Por lo anterior, no se comprobó que el sistema haya sido debidamente validado.

Se revisaron en ambiente productivo las funcionalidades del sistema INTEVO establecidas en el contrato con los resultados siguientes:

- El Director General de Supervisión mencionó que no se cuenta con un padrón de operadores completo, ya que actualmente se han registrado 464 (18.8%) de 2,463; además, no se cuenta con información para detectar omisiones en los pagos de los operadores. Dicha funcionalidad debe ser proporcionada por el sistema, sin embargo, las etapas de pruebas y configuración no se han concluido satisfactoriamente.
- Durante la revisión del proceso “URT04 Visitas de inspección”, con la participación del área usuaria y de la CGOTI, se determinó no realizar las pruebas, ya que según comentarios del usuario, el flujo de operación comienza en enero de 2014, por lo tanto, el sistema no ha sido utilizado. El Coordinador de CGOTI indicó que pese a esta situación, el módulo se encuentra en producción y está listo para operar en cuanto el usuario así lo determine.
- La revisión del proceso “USV01 Revisión de cumplimiento de contraprestaciones”, se llevó a cabo en presencia del usuario y del personal de CGOTI. El auxiliar administrativo generó una hoja de ayuda a través del sistema e indicó que inició operaciones en el sistema a partir del mes de julio del año en curso. Se efectuó un recorrido previo a este proceso 59 días antes y se comprobó que la aplicación no estaba operando, por lo que la generación de hojas de ayuda se efectuaba dentro del sistema de ingresos que administra la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto (DGPOP) de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT).

Durante la revisión de este proceso, se detectaron diseños desarrollados por el proveedor del contrato CFT/CGA/CGOTI/FONDICT-UAEM/01/11 que indebidamente no fueron implementados por el proveedor del contrato CFT/CGA/CGOTI/CAAS/AD/015/12, lo que representó pagos efectuados por trabajos no aprovechados que se mencionan a continuación:

- a) Registro de pagos dentro del sistema.- Se realiza a través de una carga masiva y no a nivel aplicativo, como se indica en los requerimientos del diseño.

- b) Carga al Expediente Electrónico USV.- Durante el recorrido de pruebas del proceso, se verificó que no se está utilizando.
- c) Cálculo de contraprestaciones correspondientes en línea (por el operador).- No se encuentra implementado a pesar de formar parte de los requerimientos iniciales.
- d) Generación de estado de cuenta en línea.- No se encuentra implementado a pesar de formar parte de los requerimientos iniciales.
- e) Visualización de reporte/recibo de cumplimiento, en línea, por el operador.- No se encuentra implementado a pesar de formar parte de los requerimientos iniciales.
- f) Generación de reportes de omisión por operador, operadores morosos y meses de atraso.- Los reportes debieron ser configurados por el proveedor de acuerdo con el requerimiento inicial; a la fecha de la auditoría se encuentran en proceso de desarrollo por parte de la CGOTI.
- g) Generación de propuesta de sanción o revocación.- No está implementado.

La funcionalidad del sistema que genera el oficio de requerimiento del Servicio de Administración Tributaria (SAT) para notificación de adeudos de concesionarios, no se está utilizando.

Respecto a la generación de la hoja técnica en el sistema que muestra el detalle de la operación de los concesionarios y permisionarios, la Subdirección de Supervisión de Contraprestaciones comentó que comenzó a operar a partir de junio del 2013; sin embargo, en las pruebas realizadas en octubre de ese año no funcionó.

En la revisión del entregable “Desarrollos para la migración de datos – Trámites electrónicos” que incluye el desarrollo y carga de datos del contrato CFT/CGA/CGOTI/CAAS/AD/015/12, la CGOTI indicó que esta última no fue parte del alcance del contrato, por lo que esta actividad la realizó la CGOTI; sin embargo, se realizó el pago al proveedor por ambos conceptos por 1,225.0 miles de pesos.

- Respecto al proceso de “Expedición, renovación y ampliación de certificados de homologación” efectuado por el usuario en ventanilla de atención, se observó que el certificado de homologación que debiera generar el sistema, indebidamente se documenta de manera manual en un procesador de textos para posteriormente incluirse en la solicitud dentro del sistema.
- El proceso de autorización del certificado que debiera realizarse a través del sistema por el Director General de Redes, Espectro y Servicios “B”, se sigue realizando de forma manual debido a que el sistema no cuenta con la funcionalidad.
- El sistema no genera los reportes requeridos.
- Se identificaron deficiencias de seguridad que podrían ocasionar movimientos no autorizados, ya que no se cuenta con una matriz de perfiles de usuarios para segregar funciones para cada módulo. Además, se detectó que la Dirección de Sistemas Especializados en Telecomunicaciones cuenta indebidamente con acceso total al sistema en producción.

El responsable de CGOTI afirmó que existen trámites electrónicos que fueron implementados por el proveedor del contrato CFT/CGA/CGOTI/CAAS/AD/015/12 y se encuentran listos para operar, sin embargo, no se han utilizado. Los trámites son:

- Registro de tarifas.
- Aviso de entrada en operación de centrales de Larga Distancia.
- Presentación de información trimestral altas y bajas.
- Proceso de aviso de cambio de domicilio.
- Aviso de suspensión.
- Aviso de normalización.
- Aviso de utilización de equipo de emergencia.

Del proceso de “Supervisión de cumplimiento de obligaciones documental” a la fecha de la revisión no se pudo comprobar su utilidad.

El proceso de “Gestión de herramientas para el control de cumplimiento de obligaciones” por el que se pagó el diseño en el contrato CFT/CGA/CGOTI/FONDICT-UAEM/01/11 quedó fuera del alcance de los trabajos realizados por el proveedor del contrato CFT/CGA/CGOTI/CAAS/AD/015/12.

A continuación se detalla la cuantificación de los procesos o trámites que no cumplen los objetivos para los cuales fueron desarrollados, no habiéndose justificado su utilidad y beneficio:

**PROCESOS O TRÁMITES QUE NO CUMPLEN OBJETIVOS SIN UTILIDAD PARA LAS ÁREAS USUARIAS**  
(Miles de pesos)

Trámite/Proceso	Monto determinado de lo pagado
URT04 Visitas de inspección	1,732.5
USV01 Revisión de cumplimiento de contraprestaciones	1,732.5
Expedición, renovación y ampliación de certificados de homologación	1,732.5
Supervisión de cumplimiento de obligaciones documental	1,732.5
Gestión de herramientas para el control de cumplimiento de obligaciones	1,732.5
<b>Total</b>	<b>8,662.5</b>

Fuente: Elaborado por la ASF con base en la información proporcionada por COFETEL.

Con la revisión de las facturas y actas de entrega-recepción, se determinó que el proveedor del contrato CFT/CGA/CGOTI/CAAS/AD/015/12 incumplió los tiempos de entrega pactados sin que se hubiera aplicado penalización alguna por dichos retrasos, en incumplimiento de lo establecido en la cláusula “Décima Quinta. Penas Convencionales” del contrato que especifica una penalización del 2.0% del valor del entregable por día de retraso respecto a la fecha aprobada en el plan de trabajo, señalando que la suma de penalizaciones no exceda del 10% del monto de la contraprestación. Se realizó el cálculo de las penalizaciones no aplicadas con base en lo establecido en el criterio AD-5 de la Secretaría de la Función Pública:

**PENALIZACIONES NO APLICADAS AL PROVEEDOR**

(Cifras en miles de pesos)

Entregable	Costo	Fecha entrega		Días de atraso	Días aplicables	Monto
		Plan	Real			
E14 Consolidación del Modelo Operativo de la COFETEL	1,837.5	17/08/2012	31/12/2012	137	5	183.8
E32 Materiales de Capacitación-Proceso bloque 1	565.8	02/09/2012	31/12/2012	121	5	56.6
E19 Carga de archivos digitalizados	502.0	07/09/2012	31/12/2012	116	5	50.2
E20 Resultado de Pruebas Unitarias Proceso Bloque	556.7	13/09/2012	31/12/2012	110	5	55.7
E21 Resultado de pruebas de volumen y estrés- Trámites electrónicos	612.5	17/09/2012	31/12/2012	106	5	61.3
E40 Reporte de entrenadores capacitados- Procesos Bloque 1	565.8	10/10/2012	31/12/2012	83	5	56.6
E27 Desarrollo para la migración de datos-procesos bloque 1	502.0	24/10/2012	31/12/2012	69	5	50.2
E30 Guías de operación de las soluciones -Trámites electrónicos	1,391.7	25/10/2012	31/12/2012	68	5	139.2
E29 Resultados de pruebas de volumen y estrés Procesos Bloque 1	357.6	25/10/2012	31/12/2012	68	5	25.8
E31 Evidencia de matriz de pruebas -proceso bloque 1	536.3	25/10/2012	31/12/2012	68	5	53.6
E28 Evidencia de matriz de pruebas -proceso bloque 1	357.6	25/10/2012	31/12/2012	68	5	35.8
E33 Plan detallado de administración del cambio y Ejecución de la estrategia de administración del cambio	1,632.5	26/11/2012	14/12/2012	19	5	163.3
E34 Guías de operación de las soluciones Procesos bloque 1	707.2	26/11/2012	31/12/2012	36	5	70.7
E35 Solución configurada - Proceso Bloque 1	565.8	27/11/2012	31/12/2012	35	5	56.6
E36 Implementación del expediente electrónico Procesos Bloque 1	715.1	27/11/2012	31/12/2012	35	5	71.5
A37 Guía de implementación de componentes del Expediente	816.2	04/12/2012	14/12/2012	11	5	81.6
A38 Memoria Técnica de instalación y configuración	1,020.3	06/12/2012	14/12/2012	9	5	102.0
E39 Transferencia de conocimiento del administrador de contenido y los componentes instalados	1,278.7	07/12/2012	14/12/2012	8	5	127.9
<b>Total</b>						<b>1,442.4</b>

Fuente: Elaborado por la ASF con base en la información proporcionada por COFETEL.

La cuantificación total por entregables no aprovechados; con actividades duplicadas; sin uso; con operación incompleta que no cumple los objetivos autorizados para su contratación y penalizaciones no aplicadas, se muestra en la tabla siguiente:

**CUANTIFICACIÓN DE ENTREGABLES**  
(Cifras en miles de pesos)

Concepto	Monto Pagado
Entregables no aprovechados del contrato CFT/CGA/CGOTI/FONDICT-UAEM/01/11 pagados en 2011	2,692.2
Actividades duplicadas llevadas a cabo por el proveedor del contrato CFT/CGA/CGOTI/CAAS/AD/015/12	938.7
Desarrollos para la migración de datos – Trámites electrónicos realizados por el proveedor del contrato CFT/CGA/CGOTI/CAAS/AD/015/12	1,225.0
Procesos o trámites que no cumplen objetivos sin utilidad para las áreas usuarias	8,662.5
<b>Subtotal Pagos Realizados</b>	<b>13,518.4</b>
Penalizaciones no aplicadas al proveedor del contrato CFT/CGA/CGOTI/CAAS/AD/015/12	1,442.4
<b>Total</b>	<b>14,960.8</b>

Fuente: Elaborado por la ASF con base en la información proporcionada por COFETEL.

Por lo anterior, se determinó que desde el origen del ciclo de vida del desarrollo de sistemas no estuvieron claramente definidas las actividades llevadas a cabo para la realización de los entregables liberados en el ambiente productivo, y la gestión del contrato no ha tenido resultados positivos para la puesta en operación de las iniciativas, debido a que se incumplió con las etapas de: requerimientos, diseño/selección, configuración, implementación y post-implementación, las cuales están vinculadas con el MAAGTIC-SI. Se concluye que los titulares de las Coordinaciones Generales de Administración, Organización y Tecnologías de Información, Director General Adjunto de Tecnologías de Información y Comunicación, Responsables de las Unidades de Radio y Televisión, Supervisión y Verificación, Unidad de Servicios a la Industria y el Subdirector de Sistemas Especializados en Telecomunicaciones, no acrecentaron el valor institucional mediante el establecimiento de servicios y trámites de gobierno electrónico en materia de sistemas de software especializados en telecomunicaciones, lo que impidió que los trabajos se realizaran con la debida eficacia, economía y calidad; por lo tanto, los pagos realizados por 10,826.2 miles de pesos no han tenido utilidad ni beneficio para el área usuaria; adicionalmente se omitió la aplicación de penalizaciones por 1,442.4 miles de pesos.

Debido a que las irregularidades detectadas por los pagos realizados al prestador de servicios del contrato CFT/CGA/CGOTI/FONDICT-UAEM/01/11 por 2,692.2 miles de pesos corresponden a un ejercicio distinto al de la Cuenta Pública en revisión, se hicieron del conocimiento de la instancia de control competente (OIC), mediante oficio número DGATIC-016/2014 de fecha 10 de enero de 2014.

**12-9-09D00-02-1185-08-004 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

Ante el Órgano Interno de Control en el Instituto Federal de Telecomunicaciones, para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente, por los actos u omisiones de los servidores públicos que en su gestión realizaron pagos indebidos por servicios que no han tenido utilidad ni beneficio para el área usuaria debido a que no se logró el objetivo de acrecentar el valor institucional mediante el

establecimiento de servicios y trámites de gobierno electrónico. Adicionalmente, se omitió aplicar penalizaciones de acuerdo con el contrato de prestación de servicios.

Esta acción se deriva del(de los) Pliego(s) de Observaciones que se emite(n) en este informe con la(s) clave(s): 12-0-09D00-02-1185-06-001

#### **12-0-09D00-02-1185-06-001 Pliego de Observaciones**

Se presume un probable daño o perjuicio o ambos a la Hacienda Pública Federal por un monto de 12,268,600.00 pesos (doce millones doscientos sesenta y ocho mil seiscientos pesos 00/100 M.N.) por los pagos indebidos de los módulos de URT04-Visitas de inspección, USV01-Revisión de cumplimiento de contraprestaciones, Expedición-renovación y ampliación de certificados de homologación, Supervisión de cumplimiento de obligaciones documental y Gestión de herramientas para el control de cumplimiento de obligaciones relacionados al Sistema de Gestión de Operadores, en virtud de no haber cumplido con las especificaciones del contrato, donde los titulares de las Coordinaciones Generales de Administración, Organización y Tecnologías de Información, Director General Adjunto de Tecnologías de Información y Comunicación, responsables de las Unidades de Radio y Televisión, Supervisión y Verificación, Unidad de Servicios a la Industria y el Subdirector de Sistemas Especializados en Telecomunicaciones, incumplieron con el establecimiento de servicios y trámites de gobierno electrónico. Adicionalmente, se omitió aplicar las penas convencionales de acuerdo con el contrato de prestación de servicios.

#### **5. Conectividad y Soporte a las Telecomunicaciones**

Se analizó el contrato CFT/CGA/CGOTI/CAAS/AD/054/11 “Conectividad y soporte a las telecomunicaciones” por un monto total de 37,694.9 miles de pesos (de los cuales fueron pagados 25,124.4 miles de pesos en el ejercicio 2012), cuyo objetivo fue “prestar los servicios de Conectividad y soporte a las telecomunicaciones para lo cual proporcionará cable, planta de emergencia automática, sistema de emergencia ininterrumpida, regulador de voltaje, sistemas de detección de incendios, servicios de instalación, asistencia técnica, mantenimiento y remplazo de dichos bienes”.

El contrato fue integrado por 14 servicios programados del 01 de diciembre del 2011 al 01 de diciembre de 2014.

Durante la revisión del servicio de la “Arquitectura de seguridad perimetral con tecnología UTM” que especifica la implantación de una zona de seguridad como DMZ (zona aislada entre la red local e internet que da protección a la red interna de intrusos informáticos), se detectó que no está configurada en el equipo adquirido.

En las pruebas realizadas, se detectó que el equipo para enrutamiento de servicios integrados (Router), que tuvo un costo de 359.2 miles de pesos, no se ha utilizado.

#### **6. Arrendamiento de Infraestructura de Servidores, Almacenamiento y Conectividad**

Se analizó el contrato CFT/CGA/CGOTI/LPN/048/11 “Arrendamiento de Infraestructura de Servidores, almacenamiento y conectividad” por 28,615.6 miles de pesos (de los cuales fueron pagados 8,671.4 miles de pesos en el ejercicio 2012), cuyo objetivo fue “prestar el arrendamiento de infraestructura de servidores, almacenamiento y conectividad de conformidad con lo establecido en el anexo”.

El contrato fue integrado por 14 servicios programados del 01 de noviembre del 2011 al 31 de julio de 2014. Se identificaron incumplimientos en los entregables del proveedor debido a que se carece de la documentación de la “memoria técnica de la instalación y configuración de los componentes de la Infraestructura de servidores, almacenamiento y conectividad” y la “memoria de la instalación y configuración de la herramienta de respaldo y recuperación”.

Se detectó que la herramienta de monitoreo de servidores y bases de datos no se encuentra configurada y que el proveedor no cumplió con la entrega mensual de 11 reportes, en incumplimiento de lo especificado en el contrato.

La cuantificación de los trabajos llevados a cabo por el proveedor del contrato CFT/CGA/CGOTI/LPN/048/11 que no cumplen con los objetivos y alcances establecidos en el contrato y anexo técnico se detalla a continuación:

**ENTREGABLES CON INCUMPLIMIENTOS**  
(Miles de pesos)

Entregable	Monto Pagado 2012	
	Mensual	Anual
E 2.1.3 Memoria técnica de la instalación y configuración de los componentes de la Infraestructura de servidores, almacenamiento y conectividad	61.9	742.8
E 2.2.1 Memoria de la instalación y configuración de la herramienta de respaldo y recuperación	61.9	742.8
E 2.3.1 Instalación y configuración de herramienta de monitoreo de servidores y bases de datos	61.9	742.8
E 2.3.2 Reportes de monitoreo de servidores de bases de datos	61.9	742.8
<b>Total</b>	<b>247.6</b>	<b>2,971.2</b>

Fuente: Elaborado por la ASF con base en la información proporcionada por COFETEL.

Por lo anterior, se determinó que no se llevaron a cabo las acciones preventivas y correctivas que propiciarán el adecuado cumplimiento del proveedor a sus compromisos contractuales, los cuales están vinculados con el MAAGTIC-SI; por lo tanto, los pagos realizados en 2012 por 2,971.2 miles de pesos no han tenido utilidad ni beneficio para el área usuaria.

**12-9-09D00-02-1185-08-005 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

Ante el Órgano Interno de Control en el Instituto Federal de Telecomunicaciones, para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente, por los actos u omisiones de los servidores públicos que en su gestión realizaron pagos indebidos por servicios que no han tenido utilidad ni beneficio para el área usuaria.

Esta acción se deriva del(de los) Pliego(s) de Observaciones que se emite(n) en este informe con la(s) clave(s): 12-0-09D00-02-1185-06-002

12-0-09D00-02-1185-06-002 **Pliego de Observaciones**

Se presume un probable daño o perjuicio o ambos a la Hacienda Pública Federal por un monto de 2,971,200.00 pesos (dos millones novecientos setenta y un mil doscientos pesos 00/100 M.N.) por los pagos indebidos en el contrato "Arrendamiento de Infraestructura de Servidores, almacenamiento y conectividad", realizados por las memorias técnicas de virtualización, herramienta de respaldo, instalación y configuración de herramienta de monitoreo y reportes de monitoreo, que no fueron entregados, en virtud de no haber cumplido con las especificaciones del contrato, donde la Dirección de Sistemas Informáticos en el ámbito de sus facultades, no elaboró los mecanismos que posibiliten el uso adecuado, así como el aprovechamiento de los equipos de computación y del software para cumplir con las necesidades de las unidades administrativas.

**7. Servicios Administrados de Equipo de Cómputo y Equipo de Digitalización**

Se analizó el contrato CFT/CGA/CGOTI/CAAS/AD/042/11 "Servicios Administrados de Equipo de Cómputo y Equipo de Digitalización" por un monto mínimo de 4,138.7 miles de pesos y un máximo de 10,346.7 miles de pesos (de los cuales fueron pagados 2,657.9 miles de pesos en el ejercicio 2012), cuyo objetivo fue "proporcionar los servicios administrados de equipo de cómputo y equipo de digitalización, consistentes en el arrendamiento de equipo y bienes informáticos, servicios de asistencia técnica, mantenimiento y remplazo de dichos equipos".

El contrato fue integrado por ocho servicios de arrendamiento (computadora de escritorio tipo "A", computadora de escritorio tipo "B", computadora portátil tipo "A", computadora portátil tipo "B", equipo de digitalización, equipo de ploteo, impresora a color, computadora portátil Apple"), programados del 01 de noviembre del 2011 al 31 de julio de 2014.

Se verificaron físicamente 61 equipos (15.3%) de un total de 400. Durante la inspección se determinó que se carece de un control adecuado para su administración. Se identificaron equipos asignados sin carta de resguardo firmada por el usuario, cartas de resguardo no actualizadas y cuatro equipos que no fueron asignados por los que se pagó el servicio como se detalla a continuación:

EQUIPOS NO ASIGNADOS (Miles de Pesos)			
Tipo de equipo según contrato	Concepto	Comentario	Costo del Servicio
Portátil tipo "A"	Un equipo no tiene asignación	No se muestra evidencia de la razón por la que este equipo no cuente con asignación	10.8
Portátil tipo "B"	Un equipo no tiene asignación	No se muestra evidencia de la razón por la que este equipo no cuente con asignación	8.4
Portátil Apple	Dos equipos no cuentan con asignación	No se muestra evidencia de la razón por la que este equipo no cuente con asignación	14.4
<b>Total</b>			<b>33.6</b>

Fuente: Minuta de Trabajo de Revisión de contrato de Arrendamiento núm. CFT/CGA/CGOTI/CAAS/AD/042/11.

Por lo anterior, se determinó que no se revisó el programa de uso de recursos de TICs para asegurar la transición a la operación y soporte de los equipos no utilizados, que está vinculado con el MAAGTIC-SI, por lo que los pagos realizados en 2012 por 33.6 miles de pesos no han tenido utilidad ni beneficio para el área usuaria.

**12-9-09D00-02-1185-08-006 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

Ante el Órgano Interno de Control en el Instituto Federal de Telecomunicaciones, para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente, por los actos u omisiones de los servidores públicos que en su gestión realizaron pagos indebidos por servicios que no han tenido utilidad ni beneficio para el área usuaria.

Esta acción se deriva del(de los) Pliego(s) de Observaciones que se emite(n) en este informe con la(s) clave(s): 12-0-09D00-02-1185-06-003

**12-0-09D00-02-1185-06-003 Pliego de Observaciones**

Se presume un probable daño o perjuicio o ambos a la Hacienda Pública Federal por un monto de 33,600.00 pesos (treinta y tres mil seiscientos pesos 00/100 M.N.) por los pagos indebidos en el contrato "Servicios Administrados de Equipo de Cómputo y Equipo de Digitalización", realizados por equipos de cómputo que no se encuentran asignados para su uso, donde la Dirección de Sistemas Informáticos en el ámbito de sus facultades, no elaboró los mecanismos que posibiliten el uso adecuado, así como el aprovechamiento de los equipos de computación y del software para cumplir con las necesidades de las unidades administrativas.

**8. Servicio de Digitalización del Archivo de Telecomunicaciones**

Se analizó el contrato CFT/CGA/CGOTI/LPN/024/11 "Servicio de Digitalización del Archivo de Telecomunicaciones" por un monto mínimo de 6,287.2 miles de pesos y un máximo de 15,718.0 miles de pesos (de los cuales fueron pagados 5,980.0 miles de pesos en el ejercicio 2012) cuyo objetivo fue "prestar el servicio de digitalización del archivo de telecomunicaciones, el cual incluye asistencia técnica y capacitación en el uso de las herramientas".

El contrato fue integrado por 13 entregables, programados del 13 de junio del 2011 al 30 de noviembre de 2012.

Se determinó que, en 2012, los reportes de avance entregados por el proveedor cumplieron con los porcentajes estipulados en el contrato.

***Recuperaciones Probables***

*Se determinaron recuperaciones probables por 15,273.4 miles de pesos.*

***Resumen de Observaciones y Acciones***

Se determinó(aron) 6 observación(es) la(s) cual(es) generó(aron): 6 Promoción(es) de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria y 3 Pliego(s) de Observaciones.

Adicionalmente, en el transcurso de la auditoría se emitió(eron) oficio(s) para solicitar o promover la intervención de la(s) instancia(s) de control competente con motivo de 1 irregularidad(es) detectada(s).

***Dictamen: negativo***

La auditoría se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada, de cuya veracidad es responsable; fue planeada y desarrollada de acuerdo con el objetivo y alcance establecidos, y se aplicaron los procedimientos de auditoría y las pruebas selectivas, que se estimaron necesarios. En consecuencia, existe una base razonable para sustentar el presente dictamen, que se refiere sólo a las operaciones revisadas.

La Auditoría Superior de la Federación considera que, en términos generales y respecto de la muestra auditada, la Comisión Federal de Telecomunicaciones (COFETEL) no cumplió con las disposiciones normativas aplicables, como se precisa en los resultados que se presentan en el apartado correspondiente de este informe, donde destacan los siguientes: de los contratos de implementación de sistemas, arrendamiento de servidores y equipos de cómputo se han pagado 15,273.4 miles de pesos que representan el 23.8% de la muestra auditada, los cuales no se recibieron o aprovecharon íntegramente para generar beneficios a la institución; el avance del cumplimiento del MAAGTIC-SI informado por la Coordinación General de Organización y Tecnologías de la Información fue 40.0%, lo reportado por el OIC el 62.0% y la evaluación determinó el 13.0%; se carece de un sistema de gestión de seguridad de la información, así como de un programa de continuidad del negocio, lo que pone en riesgo la disponibilidad, integridad y confidencialidad de la información.

***Apéndices******Procedimientos de Auditoría Aplicados***

1. 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 (TICs), y analizar la estructura orgánica y el manual de organización, con el propósito de identificar las áreas y funciones relacionadas con el concepto de auditoría.
2. Revisar la gestión que corresponde a los procesos relacionados con la administración de proyectos, administración de procesos, administración de recursos y administración de servicios, para identificar las actividades que permiten la óptima gestión de recursos, su correcta aplicación y verificación, así como la mejora de los procesos en la unidad de tecnologías de la información y comunicaciones (UTIC).
3. Verificar la gestión relacionada con la operación de soluciones o servicios tecnológicos de la unidad de tecnologías de la información y comunicaciones (UTIC), así como los procesos relacionados con el control, mantenimiento y continuidad de la operación.
4. Analizar los contratos de servicios, anexos y convenios modificatorios para confirmar la utilidad de las contrataciones y evaluar las adquisiciones de bienes y servicios de TICs para dictaminar su eficiencia, eficacia, economía y competitividad en el mercado.
5. Verificar que los procedimientos de adjudicación y los contratos formalizados, se realizaron en las mejores condiciones para el Estado conforme lo establecen las leyes y reglamentos en materia de adquisiciones, así como el análisis de las escrituras públicas de los licitantes para descartar una probable asociación indebida.

6. Comprobar que los pagos realizados por los trabajos contratados están debidamente soportados, cuentan con controles que permitan su fiscalización y corresponden a trabajos efectivamente devengados que justifiquen las facturas pagadas, y verificar la autenticidad de los comprobantes fiscales proporcionados a la Entidad por parte de los proveedores.

#### *Áreas Revisadas*

La Coordinación General de Organización y Tecnologías de la Información, Dirección General Adjunta de Tecnologías de Información y Comunicación, Dirección de Sistemas Especializada en Telecomunicaciones, Dirección de Sistemas Informáticos, Dirección de Información Pública y Oficialía de Partes, Dirección de Recursos Financieros y Dirección de Recursos Humanos.

#### *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. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: artículo 134;
2. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público: artículos 53 y 55, párrafo primero;
3. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos Artículo 8, fracción I;

Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación, art. 6, párrafo primero;

Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno artículo 14, II Niveles de control interno, II.2 Directivo, Primera. Ambiente de Control, incisos d y e;

Manual de Organización de la Comisión Federal de Telecomunicaciones, Función del párrafo XXIII de la Dirección de Recursos Humanos; Función del párrafo décimo sexto de la Dirección de Recursos Financieros; artículo 28, fracción IX; Función del párrafo primero, sexto, de la Dirección General Adjunta de Tecnologías de Información y Comunicación; Función del párrafo primero, octavo, de la Dirección de Sistemas Especializados en Telecomunicaciones; Función del párrafo segundo de la Coordinación General de Organización y Tecnologías; Función del párrafo quinto de la Dirección de Sistemas Informáticos; Función del párrafo cuarto de la Dirección de Información Pública y Oficialía de Partes; Párrafo quinto de las funciones de la Coordinación General de Administración; Párrafo noveno de las funciones de la Unidad de Servicios a la Industria; Párrafos segundo y cuarto de las funciones de la Unidad de Supervisión y Verificación; Párrafo primero de las funciones de la Unidad de Sistemas de Radio y Televisión;

ACUERDO por el que se reforma y adiciona el diverso por el que se establecen las disposiciones administrativas en materia de tecnologías de la información y comunicaciones y de seguridad de la información, y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en esas materias (MAAGTIC-SI), procesos 5.2.1, 5.2.2, 5.5.3, 5.6.2, 5.7.2, 5.7.3, 5.8.1, 5.8.2, 5.8.3 y 5.11.1;

Contrato CFT/CGA/CGOTI/LPN/024/11, cláusula décima séptima;

*Fundamento Jurídico de la ASF para Promover Acciones*

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

Artículo 79, fracción II, párrafos tercero y quinto y fracción IV, párrafos primero y penúltimo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículos 6, 12, fracción IV; 13, fracciones I y II; 15, fracciones XIV, XV y XVI; 29, fracción X; 32; 39; 49, fracciones I, II, III y IV; 55; 56, y 88, fracciones VIII y XII, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

*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 determinadas por la Auditoría Superior de la Federación, y que se presentó a esta entidad fiscalizadora para los efectos de la elaboración definitiva del Informe del Resultado.