

**Secretaría de Desarrollo Social****Auditoría de TIC**

Auditoría Financiera y de Cumplimiento: 15-0-20100-02-0275

275-DS

***Criterios de Selección***

Esta auditoría se seleccionó con base en los criterios cuantitativos y cualitativos establecidos en la Normativa para la Fiscalización Superior de la Auditoría Superior de la Federación para la integración del Programa Anual de Auditorías para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2015 considerando lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF 2011-2017.

***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.

***Alcance***

	EGRESOS
	Miles de Pesos
Universo Seleccionado	314,438.1
Muestra Auditada	100,176.9
Representatividad de la Muestra	31.9%

El universo seleccionado por 314,438.1 miles de pesos corresponde a los pagos ejercidos en 16 contratos y convenios vigentes en el ejercicio fiscal de 2015, correspondientes a las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC); la muestra auditada se integra de un contrato y dos convenios relacionados con desarrollo de sistemas, centros de contacto telefónico y de datos por un monto ejercido de 100,176.9 miles de pesos, que representan el 31.9% del universo seleccionado.

Adicionalmente, la auditoría comprendió la revisión de las acciones realizadas en TIC por la Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL) en 2015, relacionadas con el Gobierno y Administración de las TIC, Desarrollo de Soluciones Tecnológicas, Gestión de la Seguridad de la Información y Continuidad de las Operaciones, Calidad de Datos, entre otras.

***Antecedentes***

La Secretaría de Desarrollo Social es una dependencia del Poder Ejecutivo de la Unión que tiene como propósito contribuir a la construcción de una sociedad en la que todas las personas, sin importar su condición social, económica, étnica, física o de cualquier otra índole,

tengan garantizado el cumplimiento de sus derechos sociales y puedan gozar de un nivel de vida digno, a través de la formulación y conducción de una política de desarrollo social que fomente la generación de capacidades, un entorno e ingreso decoroso, así como la participación y protección social, privilegiando la atención a los sectores sociales más desprotegidos. Cuenta con cinco macroprocesos sustantivos: Prospectiva del Desarrollo Social; Planeación; Operación y Evaluación del Desarrollo Social y Gestión de los Programas Sociales.

Las principales iniciativas en tecnologías de la información y comunicaciones fueron: “Centro Unificado de Información SEDESOL”; “Desarrollar Soluciones Tecnológicas para la Automatización de Procesos Sustantivos”; “Desarrollar Soluciones Tecnológicas para la Digitalización de Trámites y Servicios”; “Prestación del Servicio de Centros de Contacto para la Secretaría de Desarrollo Social”; y “Servicio Administrado de Infraestructura de Misión Crítica”.

Entre 2011 y 2015, se han invertido más de 1,914,330.4 miles de pesos en sistemas de información e infraestructuras tecnológicas, integrados de la manera siguiente:

Recursos Invertidos en Materia de TIC (Miles de Pesos)						
Período de Inversión	2011	2012	2013	2014	2015	Total
Monto por año	290,478.6	342,563.6	227,536.8	333,556.4	720,195.0	1,914,330.4

Fuente: Elaborado por la ASF con base en la información proporcionada por SEDESOL

El presupuesto destinado en el año 2015 en relación al 2014 representa un incremento del 216%.

## Resultados

### 1. Análisis Presupuestal

Del análisis a la información presentada en la Cuenta de la Hacienda Pública Federal del ejercicio 2015, se concluyó que la SEDESOL ejerció un presupuesto de 112,439,969.1 miles de pesos, de los cuales 720,195.0 miles de pesos corresponden a recursos relacionados con las TIC, lo que representan el 0.6% del total, como se muestra a continuación:

Recursos ejercidos en el total de la operación de SEDESOL en 2015 (Miles de pesos)				
Capítulo	Concepto	Ejercido	Ejercido TIC	%
1000	Servicios personales	3,956,386.3	26,239.6	0.7
2000	Materiales y suministros	2,643,096.0	6,572.8	0.2
3000	Servicios generales	7,832,551.9	687,382.6	8.8
4000	Transferencias, asignación, subsidios y otras ayudas	98,003,443.4	0.0	0.0
5000	Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles	4,491.5	0.0	0.0
	Total	112,439,969.1	720,195.0	0.6

Fuente: Cuenta de la Hacienda Pública Federal 2015.

Los recursos ejercidos en materia de TIC por 720,195.0 miles de pesos, se integran de la manera siguiente:

## GASTOS TIC 2015 SEDESOL

(Miles de pesos)

Capítulo	Partida Gasto	Descripción	Presupuesto Ejercido	%
1000		SERVICIOS PERSONALES	26,239.60	3.6
2000		MATERIALES Y SUMINISTROS	6,572.80	0.9
3000		SERVICIOS GENERALES	687,382.60	95.4
	31401	Servicio telefónico convencional	8,629.50	1.2
	31501	Servicio de telefonía celular	1,093.30	0.2
	31601	Servicio de radiolocalización	280.7	0.0
	31602	Servicios de telecomunicaciones	17.5	0.0
	31701	Servicios de conducción de señales analógicas y digitales	77,465.70	10.8
	31901	Servicios integrales de telecomunicación	28,989.40	4.0
	32301	Arrendamiento de equipo y bienes informáticos	82,163.40	11.4
	32701	Patentes, derechos de autor, regalías y otros	28,301.50	3.9
	33104	Otras asesorías para la operación de programas	49,484.30	6.9
	33301	Servicios de desarrollo de aplicaciones informáticas	179,454.80	24.9
	33302	Servicios estadísticos y geográficos	38.6	0.0
	33303	Servicios relacionados con certificación de procesos	276	0.0
	33501	Estudios e investigaciones	23,031.40	3.2
	33603	Impresiones de documentos oficiales para la prestación de servicios públicos, identificación, formatos administrativos y fiscales, formas valoradas, certificados y títulos	118.3	0.0
	33604	Impresión y elaboración de material informativo derivado de la operación y administración de las dependencias y entidades	73,704.80	10.2
	33606	Servicios de digitalización	10,959.60	1.5
	33903	Servicios integrales	122,450.00	17.0
	35301	Mantenimiento y conservación de bienes informáticos	923.6	0.1
		Total	720,195.00	100.0

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

Nota: La suma de los parciales puede no coincidir debido al redondeo aplicado.

Las partidas específicas relacionadas con servicios personales (capítulo 1000) corresponden a los costos asociados de la plantilla del personal de las áreas de TIC considerando 135 plazas con una percepción anual de 26,239.6 miles de pesos durante el ejercicio 2015, que representan el 0.7% de los recursos totales en esta materia. El costo promedio por plaza es de 194.4 miles de pesos anuales.

Del universo ejercido en 2015 por 314,438.1 miles de pesos en 16 contratos y convenios en materia de TIC, se seleccionó una muestra de tres contratos en los cuales se ejercieron 100,176.9 miles de pesos, que representan el 31.9% del universo seleccionado y se integran como sigue:

## Muestra de Contratos y Convenios de Prestación de Servicios ejercidos en 2015

(Miles de pesos)

Núm.	Contrato /Convenio	Proveedor	Objeto del contrato	Vigencia		Monto		Ejercido 2015	
				Del	Al	Mínimo	Máximo		
1	Adjudicación Directa	DGI/33301/04/2012	Universidad Autónoma del Estado de México	Servicio Administrado de Infraestructura de Misión Crítica.	15/07/2012	30/11/2015	88,282.0	220,705.0	53,581.0
		Primer Convenio Modificatorio		Se amplía la vigencia y se incrementa el monto del contrato.	30/11/2015	31/03/2016	9,711.0	24,277.6	
2	Adjudicación Directa	411.413.31901.114/2015	Pentafonint, S.A. de C.V.	Servicio de Centros de Contacto 2015.	25/03/2015	31/12/2015	13,399.8	33,342.8	28,743.4
3	Adjudicación Directa	CC-33301-413-001-2015	Universidad de Colima	Servicio de Ajustes y Actualización a la Plataforma de Seguimiento y Evaluación de las acciones de la Cruzada Nacional Contra el Hambre (Tablero de Control).	01/08/2015	31/12/2015		17,852.4	17,852.4
Total							111,392.8	296,177.8	100,176.9

Fuente: Contratos, facturas y soporte documental proporcionado por SEDESOL.

Nota: La suma de los parciales puede no coincidir debido al redondeo aplicado.

En relación con los pagos correspondientes a los contratos 411.413.31901.114/2015 y CC-33301-413-001-2015 fueron registrados en las partidas presupuestarias correspondientes, no fue el caso para el convenio DGI/33301/04/2012 que se registró incorrectamente; el análisis de los tres contratos de la muestra se presenta en los resultados subsecuentes.

**15-0-20100-02-0275-01-001 Recomendación**

Para que la Secretaría de Desarrollo Social en lo subsecuente afecte las partidas presupuestales de conformidad con el Clasificador por Objeto del Gasto para la Administración Pública Federal vigente, a efecto de que los recursos ejercidos se registren de acuerdo a los servicios que se contraten.

**2. Convenio de coordinación DGI/33301/04/2012**

Del análisis al convenio de coordinación número DGI/33301/04/2012, celebrado con la Universidad Autónoma del Estado de México, mediante el procedimiento de adjudicación directa, con fundamento en el artículo 1º, quinto párrafo de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (por los actos jurídicos que se celebren entre dependencias, o bien los que se lleven a cabo entre alguna dependencia o entidad de la Administración Pública Federal con alguna perteneciente a la administración pública de una entidad federativa), con objeto de proporcionar a SEDESOL el Servicio Administrado de Infraestructura de Misión Crítica (procesos del Centro de Datos), de conformidad con el anexo técnico, vigente del 15 de julio de 2012 al 30 de noviembre de 2015 por un monto mínimo de

88,282.0 miles de pesos y máximo de 220,705.0 miles de pesos. Con fecha 30 de noviembre de 2015 se celebró un Convenio Modificatorio, para ampliar la vigencia del contrato al 31 de marzo de 2016, e incrementar el monto máximo estipulado en el contrato en un 11.0% correspondiente a 244,982.6 miles de pesos, de los cuales se pagaron 53,581.0 miles de pesos durante 2015 y se determinó lo siguiente:

El alcance del anexo técnico del contrato se integró por los siguientes servicios: cómputo central (aprovisionamiento, mantenimiento, soporte, hospedaje y operación de la solución); hospedaje de cómputo central; migración del centro de cómputo; operación, administración, soporte, monitoreo, respaldo, recuperación; telecomunicaciones y acceso vía internet redundante; aprovisionamiento y servicios de administración de redes WAN (Red de área amplia) y LAN (Red de área local); administración de seguridad; definición de requerimientos, ejecución de proyectos en TI y Solución integral de respaldos, los cuales fueron pagados por concepto de servicios base y bajo demanda y cuyas actividades e implementación fueron revisadas en 13 entregables como parte de la auditoría, y de lo cual se identificó lo siguiente:

#### Estudio de Mercado

- El análisis técnico de las propuestas presentadas por las instituciones participantes para la contratación de los servicios se calificó con base a puntos, considerando 10 características generales del servicio que fueron revisadas en el sitio de las instalaciones propuestas, no obstante, no se cuenta con el soporte que acredite los puntos asignados a cada una de las instituciones participantes, por lo que se carece de evidencia de la evaluación de las características técnicas.
- El análisis económico del estudio de mercado llevado a cabo por SEDESOL no se elaboró adecuadamente, debido a que se identificó lo siguiente:
  - En tres de cinco propuestas presentadas por las instituciones participantes (Universidad de Nuevo León, INFOTEC Centro de Investigación e Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación (antes Fondo de Información y Documentación para la Industria) y Universidad Nacional Autónoma de México, no se consideraron los costos del concepto Unidades de Procesamiento Físicas, Virtuales y de Almacenamiento, Respaldos y Restauración el servicio.
  - Las propuestas económicas presentadas por la FONDICT-UAEM y la UAEM no consideraron la cantidad de servicios requeridos por SEDESOL de acuerdo a lo siguiente:

Cantidades de servicios requeridos por la SEDESOL y presentadas por FONDICT-UAEM y la UAEM

(Unidades)

Concepto	Cantidad requerida SEDESOL	Cantidad presentada en las propuestas presentadas por FONDICT-UAEM y la UAEM
Unidad de procesamiento virtual vCPU (x86)	159	106
Unidad de 1 GB de Almacenamiento TIER 1 (SAS)	18,432	18,423

Fuente: Elaborado con documentación proporcionada por la SEDESOL.

## Contratación

- No se presentó a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público el incremento del monto original del convenio de coordinación, su justificación correspondiente, así como el avance financiero.
- Se carece del oficio mediante el que se notificó al proveedor la adjudicación del convenio de coordinación DGI/33301/04/2012.
- Para la contratación, no se requirió el Acuse de recibo de solicitud de comprobación de situación fiscal.
- No se comunicó a la Secretaría de la Función Pública (SFP) sobre la celebración del convenio de coordinación DGI/33301/04/2012 dentro de los 30 días posteriores a su formalización.
- Se proporcionó el escrito del 02 de julio de 2012, bajo protesta de decir verdad que el proveedor adjudicado cuenta con la capacidad técnica, material y humana necesaria y suficiente para la realización del objeto de este proyecto denominado “Servicio Administrado de Infraestructura de Misión Crítica”; no obstante de que en la Auditoría Forense: 13-0-20100-12-0269 DS-079 denominada “Contratos y/o Convenios de Colaboración Suscritos con Dependencias y Entidades de la Administración Pública Federal, Estatal y Municipal para el Desarrollo del Programa de Atención de Jornaleros Agrícolas y los Contratos de Servicios Administrados de Infraestructura de Misión Crítica, Servicio de Recolección de Información Socioeconómica y Complementaria y Sistema Nacional para la Cruzada Contra el Hambre”, se constató que la UAEM aun cuando manifestó que contaba con los recursos materiales, técnicos y humanos suficientes para prestar el servicio, y acreditar los certificados avalados por el Up Time Institute, o el International Computer Room Expert Association (ICREA), para garantizar la confiabilidad y continuidad de las operaciones en las instalaciones físicas donde residirían los servidores; la auditoría constató que no contaba con las certificaciones requeridas, y subcontrató el 100.0% de los servicios revisados durante el ejercicio 2013 con 2 empresas privadas.
- Se suscribió el convenio de coordinación DGI/33301/04/2012 y la SEDESOL no verificó que como parte del objeto y atribuciones de la UAEM, no está considerado la prestación de servicios convenidos, toda vez que de acuerdo con la Ley de la Universidad del Estado de México, tiene únicamente la finalidad de impartir la educación media y superior; organizar, desarrollar e impulsar la investigación humanística, científica y tecnológica, así como la difusión y extensión del acervo humanístico, científico, tecnológico, histórico, artístico y de todas las manifestaciones de la cultura.
- En los costos de los servicios bajo demanda presentados en el Anexo Técnico del convenio de coordinación DGI/33301/04/2012 se identificaron diferencias con importes mayores respecto a los precios presentados en la propuesta técnica-económica solicitada durante la investigación de mercado, inclusive, en el Anexo Técnico se incluyeron “paquetes” de servicio, que no habían sido presentados en la misma, así como servicios que se incluyeron o en su caso se eliminaron respecto de la propuesta presentada originalmente, tal como se muestra a continuación:

Servicios bajo demanda  
(Unidades)

Concepto	Cantidad
Unidades de Procesamiento Físicas	
Unidad de Cómputo (Procesamiento RISC 1)	1
Unidad de Cómputo (Procesamiento RISC 2)	1
Unidad de Cómputo (Procesamiento x86 1)	1
Unidad de Cómputo (Procesamiento x86 2)	1
Unidad de Memoria RAM (Procesamiento X86)	1
Unidad de Memoria RAM (Procesamiento RISC2)	1
Unidades de Procesamiento Virtuales	
Unidad de Procesamiento Virtual vCPU (x86)	1
Unidad de Memoria Virtual (x86)	1 GB
Unidades de Almacenamiento, Respaldos, Restauración	
Unidad de GB de Almacenamiento TIER 0 (SSD)	10 GB
Unidad de GB de Almacenamiento TIER 1 (SAS)	10 GB
Unidad de GB de Almacenamiento TIER 2 (SATA)	10 GB
Unidad de GB de Respaldo	10 GB
Unidad de Conexión a la SAN por Ambiente	1
Unidad de Conexión a Ambiente de Respaldos	1
Servicios Bajo Demanda	
Asistencia Técnica Especializada	1 hora
Administración Sistema Operativo UNIX	1 hora
Administración Sistema Operativo Windows	1 hora
Administración Sistema Operativo Linux	1 hora
Administración Bases de Datos y Replicación	1 hora
Administración de RAC	1 hora
Administración de Clúster	1 hora
Administración de Middleware	1 hora
Administración de Ambientes Virtuales	1 hora
Administración de Almacenamiento y Archivado	1 hora
Administración de Respaldos	1 hora
Administración de Servicios de Correo	1 hora
Administración en seguridad informática	1 hora
Administración de Red de Datos y telecomunicaciones	1 hora
Certificado de seguridad digital (SSL)	1 hora
Telecomunicaciones	
Enlace de Internet	1 MBPS
Enlace L2L	20 MBPS

Licenciamiento Bajo Demanda	
Licencia de SO Windows (por Hosts o VM)	1
Licencia de SO Unix o Linux (por Host o VM)	1
Licencia de Base de Datos Standard Edition (por CPU)	1
Licencia de Base de Datos Enterprise (por CPU)	1
Licencia de Base de Datos Standard Edition One (por CPU)	1
Licencia de Base de Datos Enterprise (por Usuario)	1
Licencia de Base de Datos Standard Edition One (por Usuario)	1
Licencia de Base de Datos Standard Edition (por Usuario)	1
Internet Developer Suite (por Usuario)	1
Jdeveloper (por Usuario)	1
Internet Application Server Enterprise Edition (por Usuario)	1
Reak Application Testing (por CPU)	1
Módulos Enterprise Manager (Diagnostic, Tunning, Live Cycle y Tunning por CPU)	1
Licencia de RAC (por CPU)	1
Licencia de Partitioning (por CPU)	1
Licencia de VMware (po Host)	1
Unidad de Rack	1

Fuente: Elaborado con documentación proporcionada por la SEDESOL.

## Pagos

- Se identificó que el presupuesto ejercido en el ejercicio 2015 del convenio DGI/33301/04/2012 celebrado con la Universidad Autónoma del Estado de México (UAEM) para el Servicio Administrado de Infraestructura de Misión Crítica, se registró incorrectamente en la partida presupuestal 33301 “Servicio de Desarrollo de Aplicaciones Informáticas”, pues debió de aplicarse en la partida presupuestal 31904 “Servicios Integrales de Infraestructura de Cómputo”, de acuerdo a la naturaleza de la partida presupuestal y porque en dichos pagos se recibieron servicios de centros de datos principales y/o alternos incluyendo hospedaje, así como servidores físicos y/o virtuales, esquemas y equipos de almacenamiento y respaldo de información, red local, y administración de aplicaciones, y otros servicios relacionados.
- Para la elaboración del análisis económico del estudio de mercado, no se consideraron los servicios bajo demanda, los cuales representan el 39.5% de los pagos realizados durante el 2015.
- Se identificó que las facturas 12115, 12116, 12126 y 12910 no desglosaron el Impuesto al Valor Agregado, no obstante se les dio el visto bueno por parte de la Dirección de Telecomunicaciones de la DGTIC.
- Las Actas Entrega-recepción y las facturas presentan la cantidad y costo de los servicios requeridos; no obstante, los montos son mayores respecto a lo estipulado en el Anexo Técnico del convenio de coordinación DGI/33301/04/2012; al respecto, SEDESOL proporcionó los documentos “Servicios Bajo Demanda 2015” donde en algunos casos hacen referencia a los oficios mediante los cuales se solicitan los servicios y presentan el desglose



de los costos en los documentos antes señalados, que corresponden a lo establecido en el Anexo Técnico antes citado; no obstante, estos documentos no fueron formalizados.

#### **Cumplimiento técnico del Servicio de Mesa de Ayuda**

- La SEDESOL no realizó las actividades de verificación de los porcentajes de los niveles de servicio relacionados a la atención y cierre de incidentes proporcionados por el proveedor, conforme a lo estipulado en el entregable “E2 Relación de incidentes reportados atendidos y cerrados”.
- No se proporcionaron los correos mediante los cuales se realizó el registro, seguimiento, atención y cierre de los tickets de la Mesa de Ayuda provista por el prestador de servicios.
- No se cuenta con un procedimiento para la notificación y escalamiento de los tickets de la Mesa de Ayuda, por lo anterior no es posible garantizar que los tickets reportados, atendidos y cerrados, así como los procesos de escalamiento hayan sido realizados correctamente.
- Debido a que el proveedor no realizó las actividades mínimas estipuladas en el Anexo Técnico del convenio de coordinación DGI/33301/04/2012 respecto a la mesa de ayuda, se carece de encuestas de satisfacción, registro en la Base de Conocimientos y el reporte estadístico con las acciones correctivas del servicio.

#### **Cumplimiento técnico de los entregables**

En relación a la revisión de los 13 entregables se identificaron las siguientes deficiencias:

- No se cumplió con los plazos establecidos para la entrega de los productos conforme a lo establecido en el Anexo Técnico, debido a que se identificó en los meses de enero, febrero, octubre y noviembre, que estos fueron entregados hasta seis días después del plazo establecido.
- En los entregables no es posible diferenciar los servicios base de los variables que reporta la UAEM. Adicionalmente, no se identificó al personal que participó en la elaboración, revisión y autorización de los mismos.
- El entregable “E-01 Relación de medios a almacenar en bóveda”, carece de información que permita acreditar las actividades realizadas por el prestador de servicio para el monitoreo de la disponibilidad del servicio.
- En relación con el entregable “E-03 Inventario de unidades físicas y virtuales”, no se proporcionó el inventario del equipamiento tecnológico. Asimismo, no se cuenta con la distribución de máquinas virtuales por cada equipo físico asignado por el prestador de servicios.
- El entregable “E-04 Inventario de asignación de espacio a DISCO de almacenamiento”, no contiene las funcionalidades y características de los discos de almacenamiento, capacidades, distribución, bitácoras de errores; asimismo, no se cuenta con la asignación de aplicaciones críticas por cada grupo de discos (TIER).
- Se carece de la documentación que acredita la verificación, validación del entregable así como los parámetros mínimos en el desempeño de la infraestructura proporcionada por

el prestador de servicio, debido a que los entregables “E05 Desempeño de la infraestructura física, incluyendo salud, niveles de utilización de componentes (memoria, disco, procesador) y E06 Desempeño de la infraestructura virtual, incluyendo salud, niveles de utilización de componentes (memoria, disco, procesador)” no cuentan con los elementos que permitan garantizar la correcta operación de la infraestructura, el monitoreo y aprovechamiento de los servicios, así como la documentación que permita identificar la distribución de las máquinas virtuales por servidor Físico y ambiente de sistema operativo.

- Los entregables “E09 Actividades realizadas para la administración de los sistemas operativos”, “E10 Actividades realizadas para la administración de las bases de datos Oracle” y “E11 Actividades realizadas para la administración de aplicativos weblogic” no contienen la información detallada de la Administración de los servicios, realizada por el prestador de servicios de acuerdo a lo descrito en el Anexo Técnico del convenio de coordinación DGI/33301/04/2012.

- Los entregables “E12 Gráficas de utilización de internet” y “E-13 Gráficas de Utilización Servicios Lan to Lan (L2L)” carecen de información que permita validar el monitoreo; asimismo, no se cuenta con la documentación que acredite las actividades realizadas por el prestador de servicio para el monitoreo y cumplimiento del 99.9% de disponibilidad descrito en el Anexo Técnico del Convenio, debido a que el reporte que se proporcionó solo muestra la utilización del servicio y no su disponibilidad; del mismo modo, no cuentan con las recomendaciones, acciones de mejora y controles tecnológicos por parte del proveedor referente a posibles saturaciones del servicio.

- La SEDESOL no verificó los niveles de servicio requeridos ya que se identifican inconsistencias en los entregables: E02 Relación de incidentes reportados, atendidos y cerrados, E05 Desempeño de la infraestructura física, incluyendo salud, niveles de utilización de componentes (memoria, disco, procesador), E06 Desempeño de la infraestructura virtual, incluyendo salud, niveles de utilización de componentes (memoria, disco, procesador), E07 Desempeño de la infraestructura de almacenamiento (de cada uno de los Tier), E12 Gráficas de utilización de internet y E13 Gráficas de utilización de servicios de I2I; en consecuencia, no se puede acreditar que los índices registrados fueron óptimos para garantizar su disponibilidad y efectividad.

#### **Cumplimiento técnico de los Componentes Horizontales y Transversales**

No se cuenta con elementos que permitan asegurar que mediante la prestación de los servicios base por parte del proveedor (componentes horizontales y transversales), la infraestructura de la SEDESOL operó adecuadamente.

La integración de los servicios base es la siguiente:

## Servicios base contratados y pagados durante el ejercicio 2015

(Miles de pesos)

Servicio	Cantidad	Costo mensual	Pago por servicios Enero-Diciembre
<b>Enlaces de Comunicación</b>			
Unidades de L2L (20 MBPS)	2	143.2	1,718.6
Unidades de Enlace a Internet por 1MBPS	20	37.7	453.2
<b>Unidades de Procesamiento físicas</b>			
Unidad de Cómputo (Procesamiento RISC 1)	10	430.0	5,159.9
Unidad de Cómputo (Procesamiento RISC 2)	2	311.4	3,736.6
<b>Unidades de Procesamiento virtual</b>			
Unidad de Procesamiento Virtual v CPU (x86)	106	112.3	1,347.5
Unidad de Memoria Virtual (x86)	384	231.4	2,776.6
<b>Unidades de Almacenamiento, Respaldos, Restauración</b>			
Unidad de 1GB de Almacenamiento TIER0 (SSD)	1024	14.1	169.1
Unidad de 1GB de Almacenamiento TIER1 (SAS)	18423	189.6	2,274.9
Unidad de 1GB de Almacenamiento TIER2 (SATA)	2048	5.6	67.3
Unidad 1 GB de respaldo	21504	453.9	5,447.3
<b>Servicio Administrado de Plataforma Base</b>			
Administración de Infraestructura base (Sistemas Operativos, Base de datos y Aplicaciones OAS)			
	1	771.5	9,257.5
<b>Total</b>		<b>2,700.7</b>	<b>32,408.5</b>

Fuente: Elaborado con documentación proporcionada por SEDESOL.

Nota: La suma de los parciales puede no coincidir debido al redondeo aplicado.

Con lo anterior, se determina que los pagos realizados al proveedor por 32,408.5 miles de pesos son injustificados, debido a que no fue posible corroborar la correcta operación de los componentes de los servicios base.

**Cumplimiento técnico de la contratación de componentes bajo demanda**

- No se cuenta con las solicitudes de servicio, justificación técnica de la contratación de los componentes, información que avale su instalación e implementación, así como la documentación que demuestre que dichos componentes fueron reportados en los entregables y que fueron monitoreados para medir su disponibilidad y efectividad del 99.9 % de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico del convenio de coordinación DGI/33301/04/2012, correspondiente a los servicios siguientes:

Servicios bajo demanda contratados y pagados durante el ejercicio 2015 del Convenio DGI/33301/04/2012 (Miles de pesos)				
CONS.	Solicitud	Servicio	Importe	Observaciones
1	MAYO 2013	Unidad de GB de almacenamiento Tier 2 (SATA)	287.9	No se cuenta con la solicitud, justificación, instalación/implementación del servicio.
2	NOV 2013	Incremento de Memoria RAM	53.2	No se cuenta con la justificación, instalación/implementación del servicio.
		Subtotal 2013	341.1	
3	ENERO 2014	Servidor Virtual (413SCG)	81.0	No se cuenta con la solicitud, justificación, instalación/implementación del servicio.
4	ABRIL 2014	Servicio virtual x86	180.9	No se cuenta con la solicitud, justificación, instalación/implementación del servicio.

Informe del Resultado de la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2015

Servicios bajo demanda contratados y pagados durante el ejercicio 2015 del Convenio DGI/33301/04/2012					
(Miles de pesos)					
CONS.	Solicitud	Servicio	Importe	Observaciones	
5	MARZO 2014	600 GB de Almacenamiento Tier 1 (SAS)	82.0	En base a la revisión del oficio 413/0146/2014, se observa que la solicitud del servicio es por 10 GB de Almacenamiento Tier 1 (SAS) lo cual no corresponde a la solicitud, asimismo no se cuenta con la justificación e instalación/implementación del servicio.	
6	MAYO 2014	Servicio de proyecto PAJA	3,085.2	Se presenta oficio núm. 413.2/049/2014 mediante el cual el Subdirector de Administración de Redes, señala que la	
7	MAYO 2014	Servicio de Optimización L2L para Compresión de tráfico de datos	11,567.0	UAEM no ha considerado todos los servicios prestados, solicitando la revisión y facturación. No se cuenta con evidencia de la solicitud, justificación e instalación/implementación del servicio.	
8	JULIO 2014	Incremento de Almacenamiento (Tier 0)	15.6	No se cuenta con la justificación e instalación/implementación del servicio.	
9	AGOSTO 2014	Servicio de aplicaciones web/Servidor de aplicaciones BD	517.3	No se cuenta con la justificación, instalación/implementación del servicio.	
10	SEPTIEMBRE 2014	Servidor de aplicaciones	397.2	No se cuenta con la justificación e instalación/implementación del servicio.	
11	SEPTIEMBRE 2014	Unidad de GB de Almacenamiento TIER 1 (SAS) (1 TB de SAN)	117.2	No se cuenta con la justificación, instalación/implementación del servicio.	
12	SEPTIEMBRE 2014	Unidad de GB de Almacenamiento TIER 1 (SAS) 1 TB de SAN	117.2	No se cuenta con la justificación, instalación/implementación del servicio	
13	NOVIEMBRE 2014	Servicio de 4 servidores	1,535.9	No se cuenta con la solicitud, justificación, instalación/implementación del servicio.	
		Subtotal 2014	17,696.5		
14	ENERO 2015	Certificado de seguridad digital	29.8	No se cuenta con evidencia de la justificación, instalación/implementación del servicio.	
15	ENERO 2015	Enlace L2L/Incremento MCM en 3 Unidades (40 MBPS A 100 MBPS)/	1,904.7	No se cuenta con la solicitud, justificación, instalación/implementación y su decremento en mayo 2015.	
16	FEBRERO 2015	2 Teras de Almacenamiento Tier 1 (SAS)	215.0	No se cuenta con la justificación e instalación/implementación del servicio.	
17	FEBRERO 2015	Ampliación de servicios para el servidor de BD 110 Rostros Mex	82.0	De la revisión de los entregables (E3 Inventario de Unidades Físicas y virtuales y E6 Desempeño de la infraestructura virtual), se identificó que los servicios "Unidad de procesamiento Virtual Vcpu (x86)) fueron reportados hasta el mes de mayo. Asimismo no se identificó dentro de los entregables el incremento de Unidad de Memoria Virtual (x86).	
18	ENERO 2015	3 SSL MAYO	59.7	No se cuenta con evidencia de su justificación e instalación/implementación del servicio.	
19	JUNIO 2015	2 Unidades de SAN	1.4	No se cuenta con evidencia de su justificación, instalación/implementación del servicio.	
20	AGOSTO 2015	Servidor de aplicaciones archivo muerto (agosto-septiembre, octubre-noviembre)	165.6	No se cuenta con evidencia de su justificación, así como de su instalación/implementación del servicio (agosto y octubre).	

Servicios bajo demanda contratados y pagados durante el ejercicio 2015 del Convenio DGI/33301/04/2012 (Miles de pesos)				
CONS.	Solicitud	Servicio	Importe	Observaciones
21	SEPTIEMBRE 2015	Servidor de aplicaciones y su decremento	26.7	Se proporciona la solicitud 413.2/149/2015; sin embargo, no se identificó la manera en que se integra el monto cobrado. No se cuenta con evidencia de su justificación e instalación/implementación del servicio (septiembre).
22	SEPTIEMBRE 2015	Servidor de aplicaciones Disco flash	312.4	Se proporciona la solicitud 413.2/149/2015; sin embargo, no se identificó la manera en que se integra el monto cobrado. No se cuenta con evidencia de su justificación e instalación/implementación del servicio (octubre y noviembre).
23	AGOSTO 2015	2 SSL	24.9	No se cuenta con evidencia de su justificación, instalación/implementación del servicio y solicitud de decremento que se dio en noviembre y diciembre.
24	SEPTIEMBRE 2015	10 GB SAS Tier 1	0.3	No se cuenta con evidencia de su justificación e instalación/implementación del servicio.
25	DICIEMBRE 2015	Servidor de aplicaciones Disco flash (4TB) (Liberado 1 TB)	34.0	Se proporciona solicitud 413.2/202/2015 sin embargo, no se identificó la manera en que se integra el monto cobrado. No se cuenta con evidencia de su justificación, instalación/implementación del servicio.
26	DICIEMBRE 2015	Servidor de aplicaciones oficina del C. Secretario	18.0	No se cuenta con evidencia de su justificación e instalación/implementación del servicio.
27	DICIEMBRE 2015	SSL (Tablero CNCH)	2.5	No se cuenta con evidencia de su justificación e instalación/implementación del servicio.
28	DICIEMBRE 2015	Servidor de Aplicaciones Web Carlos Escamilla	19.1	No se cuenta con evidencia de su justificación e instalación/implementación del servicio
29	DICIEMBRE 2015	Servidor de BD Carlos Escamilla	26.0	No se cuenta con evidencia de su justificación e instalación/implementación del servicio.
		Subtotal 2015	2,922.1	
		Total	20,959.7	

Fuente: Elaborado con documentación proporcionada por SEDESOL.

Nota: Diferencia por redondeo.

De las deficiencias encontradas en los Servicios de Mesa de Ayuda, Entregables, Componentes Horizontales y Transversales, de la contratación de servicios base y bajo demanda, debido a la carencia de evidencias de la solicitud, justificación, instalación, implementación, reportes de los trabajos y monitoreo de los servicios, se presume la falta de aprovechamiento de los recursos, por lo tanto, los pagos realizados al prestador de servicios por 53,368.2 miles de pesos, integrados por los servicios base por 32,408.5 miles de pesos y los servicios bajo demanda por 20,959.7 miles de pesos, son injustificados, por lo que se concluye que SEDESOL no vigiló el cumplimiento de lo establecido en el convenio DGI/33301/04/2012.

#### 15-9-20113-02-0275-08-001 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria

Ante el Órgano Interno de Control en la Secretaría de Desarrollo Social, 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 verificaron el cumplimiento de las obligaciones derivadas del convenio de coordinación DGI/33301/04/2012; en consecuencia, se efectuaron pagos injustificados por 53,368.2 miles de pesos, integrados por los servicios base por 32,408.5 miles de pesos y los servicios bajo

demanda por 20,959.7 miles de pesos debido a la carencia de evidencias de la solicitud, justificación, instalación, implementación, reportes y monitoreo de los servicios contratados.

**15-0-20100-02-0275-06-001 Pliego de Observaciones**

Se presume un probable daño o perjuicio o ambos a la Hacienda Pública Federal por un monto de 53,368,287.11 (cincuenta y tres millones, trescientos sesenta y ocho mil doscientos ochenta y siete pesos 11/100 M.N.), por los pagos improcedentes de los servicios base por 32,408,542.32 (treinta y dos millones cuatrocientos ocho mil quinientos cuarenta y dos pesos 32/100 M.N.) y los servicios bajo demanda por 20,959,744.79 (veinte millones novecientos cincuenta y nueve mil setecientos cuarenta y cuatro pesos 79/100 M.N.) debido a la carencia de evidencias de: solicitud del servicio, justificación, instalación, implementación, reportes de disponibilidad y monitoreo de los servicios contratados mediante convenio de coordinación No. DGI/33301/04/2012 .

**3. Contrato 411.413.31901.114/2015**

Del análisis del contrato número 411.413.31901.114/2015, celebrado con Pentafonint, S.A. de C.V., mediante el procedimiento de adjudicación directa al amparo del artículo 41 fracción XX de la Ley de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios del Sector Público (debido a la suscripción de contratos específicos que deriven de un contrato marco), con objeto de la Prestación de los Servicios de Centro de Contacto, con una vigencia del 25 de marzo al 31 de diciembre 2015, por un monto mínimo de 13,399.8 miles de pesos y máximo de 33,342.8 miles de pesos, de los cuales se pagaron 28,743.4 miles de pesos durante 2015, se determinó lo siguiente:

El alcance de los trabajos fue proporcionar el servicio de un Centro de Contacto de acuerdo con lo siguiente:

- Atención a 18 programas sociales y a los subprogramas derivados de ellos, en cuanto a los procesos siguientes:
  - Procesos de Información
  - Procesos de Quejas y Denuncias
  - Procesos de Aclaración
- Ejecución de campañas (Informativas, de afiliación, encuestas de satisfacción)
- Infraestructura necesaria para proporcionar el servicio.
- El personal, sistemas, procesos y todos los elementos necesarios para la operación del Centro de Contacto.

De un total de 12 reportes mensuales estipulados en el Anexo Técnico del Contrato, donde se especifica el detalle de las llamadas de los programas, se detectaron inconsistencias en 9 reportes correspondientes a los servicios generales de llamadas entrantes y salientes (inbound y outbound) lo que representa el 75.0% del total del universo revisado.

Los montos mensuales y anuales de acuerdo a lo establecido en el contrato son los siguientes:

Montos establecidos en el contrato 411.413.31901.114/2015  
(Miles de pesos)

Año	Mínimo	Máximo
Mensual	1,488.9	3,704.8
Anual	13,399.8	33,342.8

Fuente: Documentación proporcionada por SEDESOL.

### Proceso de Contratación

- Se carece del estudio de factibilidad, así como su envío al Órgano Interno de Control de la SEDESOL y a la Unidad de Gobierno Digital de la Secretaría de la Función Pública para la obtención del dictamen favorable.
- Se carece del escrito de justificación mediante el cual se fundamente y motive la selección del procedimiento de excepción a la Licitación Pública.
- El importe mensual mínimo presentado en la propuesta económica del proveedor durante el proceso de contratación se especificó por un monto mínimo de \$ 1,423.5 miles de pesos, el cual no coincide con lo estipulado en el contrato por 1,651.3 miles de pesos, por lo anterior no existe un documento que avale el procedimiento a través del cual se determinó este monto.
- No se presentó al Órgano Interno de Control en la SEDESOL, durante el mes calendario inmediato anterior a la formalización del contrato, el escrito de justificación mediante el cual se fundamente y motive la selección del procedimiento de excepción a la Licitación Pública, así como el dictamen en el que se hace constar el análisis de las proposiciones y las razones por las que adjudica el contrato.
- No se acreditó que el proveedor, previo a la contratación de los servicios haya prestado los servicios materia del contrato, durante los últimos tres años, por un periodo ininterrumpido de al menos 12 meses, debiendo tener cada contrato celebrado un monto mínimo antes de IVA de 250,000.0 miles de pesos.
- No se cuenta con las propuestas técnicas y económicas de los participantes durante el estudio de mercado, así como la evaluación técnica-económica realizada por la SEDESOL de las propuestas antes citadas, a fin de garantizar que el proveedor adjudicado garantizó las mejores condiciones para SEDESOL.

### Pagos

- En la factura del mes de diciembre de 2015, no se especifica de forma puntual los servicios facturados, lo cual difiere a las generadas en los meses revisados, en donde este detalle se identifica correctamente.
- De la revisión de los servicios generales inbound y outbound (servicios de entrada y de salida) cobrados de mayo a diciembre de 2015 (de acuerdo a las facturas emitidas y a los entregables "Reportes de Facturación"), se identificaron diferencias entre la cantidad de servicios cobrados contra lo reportado en los entregables "Reporte Consolidado Mensual Inbound" y "Reporte Consolidado Mensual Outbound", ambos documentos proporcionados mediante el Acta Entrega-recepción (liberación de pago), por lo que se determinan pagos

injustificados por 7,270.8 miles de pesos, correspondientes a servicios generales inbound y outbound que no fueron reportados en los entregables. Lo anterior, de acuerdo a lo siguiente:

Comparativo de información entre los servicios facturados y lo reportado en los entregables del periodo mayo – diciembre 2015

(Miles de pesos)

*** Mes		* Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Concepto										
A	Reportes de facturación	1,610.8	3,643.6	3,643.6	3,643.6	3,643.6	3,643.6	3,643.6	3,654.0	27,126.4
B	Entregables	628.3	1,531.5	2,829.6	3,015.5	4,210.9	3,898.7	2,923.9	** 341.1	19,379.5
C=A-B	Diferencias entre Reportes de facturación y entregables	982.5	2,112.1	814.0	628.1	-567.3	-255.1	719.7	3,312.9	7746.9
D	Importe mínimo mensual estipulado en el contrato	1,488.9								
E=D-C	Pagos en exceso	506.4	2,112.1	814.0	628.1	-567.3	-255.1	719.7	3,312.9	7,270.8

Fuente: Elaborado con documentación proporcionada por SEDESOL.

\* : Los pagos en exceso determinados no cubren el importe mínimo a pagar mensual establecido en la cláusula segunda del Contrato número 411.413.31901.114/2015, por lo que los pagos en exceso se determinan sobre el excedente de este.

\*\* : No se proporcionó el detalle del importe de las llamadas salientes (outbound), por lo que el pago es injustificado.

\*\*\*: No se muestra información del mes de marzo ya que no se facturaron servicios, en relación al mes de Abril no se especifica en la tabla debido a que no se encontraron inconsistencias en ese periodo.

### Revisión de las Especificaciones del Servicio

- Se carece de documentación que acredite que SEDESOL revisó y validó la infraestructura Tecnológica contratada y los Mecanismos de redundancia, lo que no garantiza que los servicios contratados hayan cumplido con los niveles de disponibilidad acordados.
- Se carece de la base de conocimientos de la información generada como resultado de las actividades realizadas por el proveedor para la prestación de las solicitudes de atención telefónica.
- En relación con el documento “Plan de continuidad” no tiene fecha y carece de firmas de revisión y autorización por parte de SEDESOL.

### Cumplimiento Técnico de los Servicios

- SEDESOL no verificó que los niveles de servicio del Centro de Contacto se proporcionaran de acuerdo a lo estipulado en el convenio, debido a que en el entregable “CDR Sedesol anual” existen irregularidades en el número consecutivo de seguimiento asignado a los registros de las llamadas realizadas (Interaction ID) y no es posible corroborar que en el mismo estén registradas la totalidad de las llamadas.
- En relación al Servicio de Chat, se determinaron penalizaciones no aplicadas por 0.2 miles de pesos; ya que se identificó que en los meses de agosto y noviembre, el proveedor no cumplió con los niveles de servicio establecidos en el contrato.



- Respecto a los Servicios de Correo Electrónico, Mensajes de Texto (SMS) y Monitoreo de redes sociales, se verificó que los servicios no fueron proporcionados por el proveedor y los mismos fueron pagados de abril a diciembre por concepto de: “Monitoreo de redes sociales por servicio mensual”, por lo anterior se presumen pagos indebidos por 92.8 miles de pesos.

#### **Cumplimiento Técnico de los Entregables**

- La SEDESOL no verifica la integridad y confiabilidad de los entregables mensuales, por lo que no se puede garantizar que la documentación entregada por el prestador de servicios sea correcta. Ya que en los entregables mensuales correspondientes a: reportes de abandono, Tiempo de atención y espera, Porcentaje de llamadas enviadas a tiempo de espera, Tiempo promedio máximo de duración de llamada, Número de llamadas atendidas por programa y el motivo de la llamada, no se registró el total de las llamadas entrantes y salientes, debido a que el número consecutivo de seguimiento ID es discontinuo. Se detectó que el número total de Llamadas Contestadas en ACD (Automatic Call Distributor), llamadas Abandonadas Ghost (llamadas con duración menor a 10 seg. y no son sujetas a penalizaciones), llamadas Abandonadas Reales (llamadas con duración mayor a 10 seg. y si son sujetas a penalizaciones), no coinciden con el total de las “Llamadas Recibidas ACD” para los meses de enero a Diciembre.
- Los Reportes de facturación de los meses de abril a diciembre carecen de firmas de elaboración, revisión y autorización, fecha del documento y en la mayoría de los casos (abril-julio, septiembre y octubre) no refieren el mes que reportan. Asimismo en relación con el reporte del mes de diciembre, de acuerdo a su contenido corresponde al mes de noviembre, por lo que no fue proporcionado.

Por todo lo anterior, se concluye que existieron deficiencias en la gestión del contrato, debido a que no se contó con un estudio de factibilidad para la dictaminación favorable de la contratación; un escrito de justificación donde se fundamente y motive la selección del procedimiento de contratación; en la contratación de los servicios no se verificaron las especificaciones técnicas, existieron deficiencias para la revisión de los niveles de servicio, así como en la integridad y confiabilidad de la información presentada por el proveedor, por lo que no se acreditó el debido cumplimiento del contrato 411.413.31901.114/2015.

#### **15-9-20113-02-0275-08-002 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

Ante el Órgano Interno de Control en la Secretaría de Desarrollo Social, 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 verificaron ni cumplieron adecuadamente los compromisos del contrato 411.413.31901.114/2015; en consecuencia, los pagos por 7,270.8 miles de pesos y 92.8 miles de pesos correspondientes a servicios generales inbound y outbound (servicios de entrada y de salida) y Monitoreo de redes sociales resultan injustificados, debido a que no fueron reportados en los entregables y no fueron proporcionados.

#### **15-9-20113-02-0275-08-003 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

Ante el Órgano Interno de Control en la Secretaría de Desarrollo Social 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

elaboraron el estudio de factibilidad para el proceso de contratación; no presentaron el escrito de justificación mediante el cual se fundamenta y motiva la selección del procedimiento de excepción a la Licitación Pública; no presentaron al Órgano Interno de Control en la Secretaría de Desarrollo Social el escrito antes citado, así como el dictamen del análisis de las proposiciones y las razones por las que se adjudica el contrato; no contaron con el documento que consta el acto de apertura de proposiciones técnicas y económicas del proceso de contratación, así como con el detalle de la evaluación técnica realizada por la SEDESOL de las propuestas técnicas presentadas por los proveedores; en la contratación de los servicios, no verificaron las especificaciones técnicas; no identificaron las deficiencias para la revisión de los niveles de servicio; omitieron la aplicación de penalizaciones por 0.2 miles de pesos y no validaron la integridad de la información presentada por el proveedor, por lo que no se acreditó el debido cumplimiento del contrato 411.413.31901.114/2015.

#### 15-0-20100-02-0275-06-002 **Pliego de Observaciones**

Se presume un probable daño o perjuicio o ambos a la Hacienda Pública Federal por un monto de 7,363,617.24 pesos (siete millones trescientos sesenta y tres mil seiscientos diecisiete pesos 24/100 M.N), integrados por los servicios del periodo de mayo a diciembre de 2015, donde fueron identificados pagos en exceso por 7,270,817.24 (siete millones, doscientos setenta mil ochocientos diecisiete pesos 24/100 M.N.) para las llamadas entrantes y salientes (inbound y outbound); así como por los Servicios de Monitoreo de Redes que no fueron proporcionados por los que se determinaron pagos indebidos por 92,800.00 pesos (noventa y dos mil ochocientos pesos 00/100 M.N.).

#### **4. Convenio de coordinación CC-33301-413-001-2015**

Del análisis del convenio de coordinación número CC-33301-413-001-2015 celebrado con la Universidad de Colima, mediante el procedimiento de adjudicación directa con fundamento en el artículo 1° de la Ley de Adquisiciones, Arrendamiento y Servicios del Sector (por los actos jurídicos que se celebren entre dependencias, o bien los que se lleven a cabo entre alguna dependencia o entidad de la Administración Pública Federal con alguna perteneciente a la administración pública de una entidad federativa), con objeto de prestar el “Servicio de Ajustes y Actualización a la Plataforma de Seguimiento y Evaluación de las acciones de la Cruzada Nacional Contra el Hambre (Tablero de Control)”, vigente del 01 de agosto al 31 de diciembre de 2015, por un monto de 17,852.4 miles de pesos, cantidad que fue pagada en ese mismo ejercicio.

El contrato se integró por los servicios de actualización e incorporación de nuevos requerimientos en la Plataforma de Seguimiento y Evaluación de las acciones de la Cruzada Nacional contra el Hambre. Asimismo, la plataforma permitiría implementar opciones de exploración ejecutiva para monitorear los resultados alcanzados y registrar indicadores.

De un total de 37 requerimientos funcionales definidos en el Anexo Técnico del convenio, se seleccionó una muestra de 16, que representan el 43.2% del universo, para los cuales se detectaron inconsistencias. De lo anterior se presumen pagos injustificados por un monto de 7,141.0 miles de pesos, por la falta de implementación de las opciones de alertamiento y avisos electrónicos en la plataforma tecnológica.

### **Proceso de Contratación**

- Se carece de documentación en donde se fundamente y motive la selección del procedimiento de contratación, así como la justificación de las razones en las que se sustentó el ejercicio de la opción.
- No se cuenta con la justificación por la que se invitó a cotizar únicamente a Universidades. Asimismo se carece de las evaluaciones técnicas realizadas a las propuestas presentadas por las mismas.
- Se carece de documentación que acredite que la Universidad de Colima contaba con la capacidad técnica, material y humana para la realización del objeto del convenio.

### **Entregables del contrato**

- En el Anexo Único del convenio de coordinación CC-33301-413-001-2015 se establecieron de manera general cuatro entregables, sin embargo, no se cuenta con la descripción de los documentos que forman parte de cada entregable, así como las fechas de entrega, por lo que no fue posible acreditar su integridad y entrega oportuna.
- No se proporcionaron los entregables: “Anexo 6, formato 2 Caso de Negocio” y el “informe de avance”. Por otra parte, el entregable “Soporte v1” no presenta fecha ni firmas de elaboración, revisión y autorización.
- Los entregables relacionados en las actas de entrega recepción se presentan en formatos de la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la Secretaría de Desarrollo Social, por lo que no se acredita que los entregables hayan sido elaborados por la Universidad de Colima.
- No se cuenta con evidencia de las acciones y las fechas en que SEDESOL llevó a cabo la verificación de los entregables.
- En el entregable denominado “Anexo 7, Formato 1 APTI Acta de Constitución del Proyecto”, fue elaborado el 7 de agosto de 2015 por la Universidad de Colima; lo anterior es inconsistente debido a que esta es una actividad de la DGTIC y no del proveedor.
- Se carece de evidencia que acredite que el entregable “Listas de Verificación” cumple con lo siguiente: a) La totalidad de las obligaciones asumidas por el proveedor y la Institución, b) Los supuestos en que se aplicarán penalizaciones al proveedor, c) Las fechas de entrega de los bienes o de prestación de los servicios contratados y en su caso, el calendario de entrega de los productos o entregables y d) Los datos del enlace o de los enlaces o responsables, designados por el proveedor, conforme con lo establecido en el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y Seguridad de la Información (MAAGTICSI).
- El entregable identificado como Anexo 14, formato 1, denominado “Documento de requerimientos de la solución tecnológica de TIC” define los requerimientos funcionales, alcance y características de la solución, sin embargo de los requerimientos listados en este documento, no es posible relacionarlos con los entregables descritos en las actas entrega-recepción.

- No se cuenta con la documentación correspondiente a los componentes “script para base de datos” referida en el entregable "Paquete de liberación entregado".
- Se carece de elementos que permitan identificar la ejecución de las validaciones de funcionalidad, caja negra, caja blanca, carga masiva, indicadores y visualización, conforme a lo establecido en el entregable "Planeación de calidad".

#### **Características del servicio**

- Se carece de elementos que permitan acreditar que el personal de la Universidad de Colima, se encontraba técnicamente calificado conforme al perfil de puesto requerido (Director de Proyecto, Administrador de proyecto, Desarrollador de Software, Analista de requerimientos) y con la experiencia mínima solicitada para el desempeño de sus funciones (Coordinar y administrar el proyecto, desarrollar software, documentar requerimientos funcionales, entre otros) conforme con lo establecido en el apartado "Equipo de Trabajo" del Anexo Único del convenio de coordinación.
- No se contó con documentación que permitiera validar el seguimiento de los acuerdos establecidos en las minutas derivadas de las reuniones de trabajo llevadas a cabo durante la vigencia del convenio.
- Los reportes de avance de la primera, segunda y tercera etapa, no muestran el detalle de las actividades que fueron realizadas para cumplir con el 100.0% de Nivel de satisfacción, capacidad técnica y calidad. Asimismo no se identificó el procedimiento mediante el cual se efectuó el seguimiento y cumplimiento de las actividades asignadas al proveedor.
- No se cuenta con documentación que justifique el motivo por el cual no se implementaron video manuales en formato AVI (Audio Video Interleave) que permitieran atender la autocapacitación de los usuarios, de acuerdo con lo establecido en el Anexo Único del Convenio.
- No se proporcionó documentación que acredite la liberación manual de los ajustes realizados a la plataforma tecnológica.
- Se carece de elementos que permitan identificar el procedimiento de atención a los incidentes presentados durante la operación, carga y mantenimiento de los datos.
- Se proporcionó el listado de incidentes presentados durante la vigencia del convenio, sin embargo, no fue posible identificar el personal que les dio atención, así como la documentación soporte de su seguimiento. Asimismo, no fue posible validar la herramienta por medio de la cual se realiza la gestión de los incidentes.
- Se carece de elementos que permitan identificar la validación del cumplimiento a los niveles de servicio por parte de la SEDESOL conforme a lo establecido en el Anexo Único del Convenio.
- Los reportes de avance por fase carecen de los elementos siguientes: personal que intervino en su elaboración; fechas de elaboración; personal al que se le presentó dicho avance; detalle de las actividades realizadas que soportan los porcentajes de avance; así como las actividades pendientes de ejecutar y responsables de las mismas; riesgos; problemas identificados y acciones correctivas a implementarse.

- En la aplicación y gestión de pruebas no fue posible identificar la trazabilidad de los casos de prueba, evidencia de su ejecución y tipo de pruebas que se llevaron a cabo; adicionalmente en el documento “Evidencia pruebas Unitaria, Interfaces e Integrales.pdf”, no se identificó la fecha de elaboración, ni el personal que participó en la ejecución de las pruebas.
- No fue posible identificar el sitio en donde se resguarda el código fuente proporcionado por el proveedor.
- Se carece de los elementos que permitan identificar las actividades realizadas por la Secretaría para validar que la plataforma y los ajustes realizados cumplieran con lo establecido en las normativas vigentes.
- La SEDESOL no realizó un análisis post-implementación de la plataforma tecnológica, con el objetivo de identificar el valor o beneficio obtenido por la entidad.

**Cumplimiento de requerimientos**

- No se implementaron mecanismos en la plataforma tecnológica para garantizar la protección de datos personales.
- La SEDESOL no realiza verificaciones y análisis de los movimientos realizados a la plataforma tecnológica, lo cual impide identificar con oportunidad la trazabilidad de los movimientos no autorizados, así como detectar eventos e incidentes que puedan impactar en el funcionamiento del Tablero de Control.
- Se carece de elementos que permitan identificar si la capacitación impartida por el proveedor, se basó en las mejores prácticas, conforme a lo estipulado en el Anexo Único del convenio de coordinación; así como las actividades realizadas por la Secretaría para validar que esto se cumpliera.
- No se implementaron las opciones de alertamiento y avisos electrónicos en la plataforma que permitieran enviar cortes informativos conforme se detecta nueva carga de información y se pudieran tomar decisiones oportunas; por lo que no se cumplió con el requerimiento establecido en el entregable “Infraestructura” elaborado el 23 de noviembre de 2015, que forma parte de la tercera entrega de los trabajos desarrollados por el "Servicio de Ajustes y Actualización a la plataforma de seguimiento y evaluación de las acciones de la cruzada nacional contra el hambre (Tablero de control)".

Por lo anterior, se determinan pagos injustificados por 7,141.0 miles de pesos, por la falta de implementación de las opciones de alertamiento y avisos electrónicos en la plataforma tecnológica, de acuerdo a lo siguiente:

Alertamiento (Tablero de Control) del Contrato CC-33301-413-001-2015

(Miles de pesos)

Acta de Aceptación del Proyecto	Fecha del Acta	Nombre del Entregable	Fecha del Entregable	Total pagado
3	30/12/2015	Infraestructura	23/11/2015	7,141.0

Fuente: Acta de aceptación de entregables del Proyecto 3 de 3 y el entregable de Infraestructura.

### **Desarrollo de Soluciones Tecnológicas**

- De los documentos "I-5-2-1ESTÁNDARES DE DESARROLLO-JAVA y I-5-2-2 ESTÁNDARES DE DESARROLLO-PL", no se identificó el procedimiento para realizar el análisis, diseño, construcción, pruebas, liberación y calidad de las Soluciones Tecnológicas a desarrollar, adicionalmente los documentos carecen de formalización debido a que no contienen nombre y firmas de quién elaboró, revisó y autorizó. Por lo anterior, se carece de elementos que permitan identificar que se cuenta con una metodología para el Desarrollo de Soluciones Tecnológicas.
- Del documento "X\_56 Segregación de Funciones.pdf", no se identificó la segregación de los roles y privilegios, adicionalmente los documentos carecen de formalización debido a que no contienen nombre y firmas de quién elaboró, revisó y autorizó.
- Se carece de un análisis de riesgos a los requerimientos de las Soluciones Tecnológicas, que permita determinar la periodicidad con la que es realizado, el impacto de los mismos y su tratamiento.
- No se cuenta con mecanismos para documentar, evaluar, autorizar y notificar los cambios de TIC para las Soluciones Tecnológicas.
- No se tienen aplicativos de cómputo basados en una Arquitectura Orientada a Servicios, con el objeto de generar aplicaciones reutilizables e interoperables entre diversas áreas de la Institución o entre Instituciones.
- No se realizó un análisis de vulnerabilidades previo al inicio de la puesta en operación de la plataforma tecnológica (Tablero de Control).

#### **15-0-20100-02-0275-01-002 Recomendación**

Para que la Secretaría de Desarrollo Social instrumente una metodología para el desarrollo de soluciones de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), que considere entre otros elementos, el análisis, diseño, construcción, pruebas, liberación y calidad de las Soluciones Tecnológicas a desarrollar; asimismo, que implemente controles para la segregación de funciones de los roles y privilegios de las soluciones tecnológicas y mecanismos para la administración de los cambios de TIC.

#### **15-9-20113-02-0275-08-004 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

Ante el Órgano Interno de Control en la Secretaría de Desarrollo Social, 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 verificaron los compromisos del convenio de coordinación CC-33301-413-001-2015; debido a que se corrobora la falta de implementación de las opciones de alertamiento y avisos electrónicos en la plataforma, por lo que no se cumplió con el requerimiento establecido en el entregable "Infraestructura" elaborado el 23 de noviembre de 2015, que forma parte de la tercera entrega de los trabajos desarrollados por el "Servicio de Ajustes y Actualización a la plataforma de seguimiento y evaluación de las acciones de la cruzada nacional contra el hambre (Tablero de control)"; en consecuencia, se determinaron pagos injustificados por 7,141.0 miles de pesos.

**15-9-20113-02-0275-08-005 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

Ante el Órgano Interno de Control en la Secretaría de Desarrollo Social, 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 verificaron las obligaciones derivadas de la celebración del convenio de coordinación AD-CS-SRMS/286/2014; en consecuencia, se identificaron deficiencias en la contratación y gestión del convenio, debido a que se carece de documentación en donde se fundamente y motive la selección del procedimiento de contratación; no se acreditó que la Universidad de Colima contaba con la capacidad técnica, material y humana para la realización del objeto del convenio; no fue posible identificar si el personal que prestó el servicio se encontraba calificado y contaba con la experiencia mínima requerida; los entregables no cumplieron con los requisitos establecidos; se carece de mecanismos para garantizar la protección de datos personales, roles y su nivel de visibilidad; falta de validación de los movimientos registrados en la bitácora de la plataforma tecnológica, así como del cumplimiento de niveles de servicio; falta de trazabilidad de los casos de pruebas, evidencia de su ejecución y tipo de pruebas que se llevaron a cabo; se carece de evidencias de la realización de las pruebas de caja negra, caja blanca, carga masiva, indicadores y visualización; no se tienen mecanismos para la administración de los cambios en el desarrollo de las aplicaciones y no se tienen aplicativos de cómputo basados en una Arquitectura Orientada a Servicios.

**15-0-20100-02-0275-06-003 Pliego de Observaciones**

Se presume un probable daño o perjuicio o ambos a la Hacienda Pública Federal por un monto de 7,140,960.00 (siete millones ciento cuarenta mil novecientos sesenta pesos 00/100 M.N), por los pagos injustificados de la implementación de las opciones de alertamiento y avisos electrónicos en la plataforma, debido a que se incumplió con el requerimiento establecido en el entregable "Infraestructura" elaborado el 23 de noviembre de 2015, que forma parte de la tercera entrega de los trabajos desarrollados por el "Servicio de Ajustes y Actualización a la plataforma de seguimiento y evaluación de las acciones de la cruzada nacional contra el hambre (Tablero de control)".

**5. Gobierno y Administración de las TIC**

Para evaluar los procesos de gobernabilidad y administración de TIC, se analizó la información relacionada con el cumplimiento del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información (MAAGTICSI), con lo cual se obtuvo lo siguiente:

- No existe una evaluación de la Segregación de Funciones en las áreas operativas de TIC, que permita identificar oportunamente procedimientos que puedan impactar en fraude, irregularidades en los procesos, duplicidad de funciones, personal a cargo, entre otras.
- Se carece de procedimientos para identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que pudieran repercutir en la Secretaría.
- Los proyectos del PETIC 2015 no cuentan con línea base y programa de trabajo.
- No se cuenta con un procedimiento que garantice el cumplimiento y medición de los niveles de servicio de los componentes tecnológicos de los servicios de TIC.

- No se identificó el procedimiento mediante el cual se determinaron los indicadores de desempeño de los procesos de TIC.
- Se carece de evidencia de la implementación de políticas y procedimientos de TIC y para la gestión de riesgos.
- El Grupo de Trabajo para la Dirección de TIC no verificó las inversiones en materia de TIC y que éstas se encontraran alineadas a los objetivos estratégicos de la Secretaría.

#### **Análisis de Datos Abiertos**

En relación con el “DECRETO por el que se establece la regulación en materia de Datos Abiertos” se detectó lo siguiente:

- En la Secretaría no fueron difundidas las acciones realizadas en materia de Datos Abiertos.
- No se cumplió con lo establecido en el Cronograma de implementación por parte de las entidades, así como los mecanismos para seguridad y privacidad de datos.

#### **Implementación MAAGTIC-SI**

De la evaluación al avance en la implementación del MAAGTIC-SI, el cual fue reportado al 85.0% por la SEDESOL en todos sus procesos el cual es verificado por el Órgano Interno de Control, de un universo de 48 subprocesos, la entidad fiscalizadora revisó una muestra de 14, detectando inconsistencias en seis de ellos, con lo cual se estima un 43% de avance real en la implementación, detectándose observaciones en: diseño de los servicios, implementación de una Estrategia de Seguridad de la información; diseño de los controles mínimos de seguridad e integración al sistema de gestión de seguridad de la información.

Por lo anterior, se reflejan deficiencias para: evaluar la Segregación de Funciones en las áreas operativas de TIC; verificar y monitorear el ejercicio de las inversiones; validar los procedimientos y seguimiento de actividades del PETIC; implementación de indicadores de desempeño para el seguimiento de los procesos de TIC y el cumplimiento del Decreto en materia de Datos Abiertos.

#### **15-0-20100-02-0275-01-003 Recomendación**

Para que la Secretaría de Desarrollo Social implemente el análisis y estudio de la Segregación de Funciones en las actividades operativas de las áreas de TIC, para identificar las actividades con posibilidad de fraude, irregularidades en los procesos, duplicidad de funciones y mitigar riesgos en el procesamiento de las transacciones y en los reportes financieros, así como la implementación en materia de datos abiertos.

#### **15-9-20113-02-0275-08-006 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

Ante el Órgano Interno de Control en la Secretaría de Desarrollo Social, 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 verificaron ni cumplieron con la evaluación de la segregación de funciones en las áreas operativas de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC); tuvieron deficiencias en la



instrumentación del Decreto en materia de Datos Abiertos; no validaron los procedimientos y seguimiento de actividades del Plan Estratégico de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (PETIC); no definieron un procedimiento para la designación de un representante con conocimientos técnicos que solvete las peticiones de los licitantes en las juntas de aclaraciones; no verificaron ni monitorearon el ejercicio de las inversiones y no implementaron indicadores de desempeño para el seguimiento de los procesos de TIC.

## **6. Gestión de la Seguridad de Información y Continuidad de los Servicios.**

Con la revisión y análisis de la información relacionada con la Administración de la Seguridad de la Información (ASI), y la Operación de los controles de la seguridad de la información y del ERISC (OPEC), para la confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información y continuidad de los servicios, se observó lo siguiente:

### **Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI)**

- Se carece de la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), así como la documentación para verificar su eficacia, eficiencia y mejora continua.
- Se carece del documento de declaración de aplicabilidad de controles de seguridad conocido como SoA (Statement of Applicability).
- No se contó con la definición de un Plan de Capacitación de Seguridad de la Información (concientización, entrenamiento y educación).
- Se carece de controles en materia de TIC que hayan sido implementados por el Grupo Estratégico de Seguridad de la Información.
- No se tiene evidencia de planes de acción ni seguimiento a las recomendaciones de la capacidad y desempeño de la infraestructura tecnológica que soporta la operación de SEDESOL.
- No se cuenta con un proceso de actualización a los activos claves, procesos e infraestructura crítica de SEDESOL.

### **Borrado seguro de equipos de cómputo reasignados**

- No se cuenta con políticas ni procedimientos para el uso de herramientas de borrado seguro en dispositivos de almacenamiento que necesiten ser reparados, reemplazados o asignados a otro usuario.

### **Administración de Usuarios**

- Se carece de políticas y procedimientos, para la Administración de usuarios (Altas, Bajas y Cambios) de los aplicativos, administración de bases de datos y sistemas operativos de la Secretaría, así como del personal externo y proveedores de servicios.

### **Monitoreo de las bitácoras y pistas de auditoría**

- Se carece de mecanismos de control para el monitoreo del desempeño de las Bases de Datos de la SEDESOL.
- No se tiene establecida una política autorizada y publicada para la depuración de bitácoras los aplicativos y bases de datos.

### **Análisis de Riesgos**

- Durante el 2015, no se realizó un análisis de riesgos de los activos críticos de TIC, aplicativos sustantivos e infraestructura tecnológica de SEDESOL. Asimismo se carece de una

metodología y procedimiento para la administración de los riesgos en materia de TIC en la Secretaría.

#### Respaldos de Información

- No se cuenta con procedimientos y políticas de respaldos.
- Durante 2015, no se realizaron validaciones a los respaldos y pruebas de recuperación.

#### Cifrado de Información

- No existe un procedimiento para garantizar el intercambio seguro de datos en las aplicaciones de SEDESOL.
- No se cuenta con mecanismos que permitan garantizar el cifrado en los dispositivos móviles que contengan información reservada para la institución.

Derivado de la revisión de los objetivos de la Administración de la Seguridad de la Información (ASI) y Operación de los controles de la seguridad de la información y del ERISC (OPEC), se concluyó que los principales riesgos por la carencia o inconsistencia de los controles y sus consecuencias potenciales para las operaciones y activos de SEDESOL 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)	La carencia de implementación del SGSI ocasiona principalmente la pérdida de la confidencialidad de la información que puede ser conocida y utilizada por personas que no tienen autorización; falta de integridad ya que los datos que pueden ser alterados con facilidad, provocando pérdidas económicas y fraudes; falta de disponibilidad que impide que los usuarios accedan a las aplicaciones cuando lo requieran y falta de "no repudio" de las transacciones para evitar que los usuarios pueden negar que realizaron alguna modificación a la información, ya no existe evidencia que demuestre lo contrario.
Borrado seguro de equipos de cómputo reasignados	No se cuenta con un proceso eficaz para eliminar de manera permanente y de forma irrecuperable la información contenida en medios de almacenamiento digital y equipos de cómputo relacionados, lo que representa un alto riesgo que compromete la confidencialidad y puede derivar en el uso indebido de la información de la institución.
Administración de Usuarios	Los usuarios pueden tener permisos para acceder a información que no les corresponde de acuerdo con 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.
Monitoreo de las bitácoras y pistas de auditoría	Las pistas de auditoría y las bitácoras no están activadas para su revisión periódica a fin de detectar oportunamente movimientos irregulares o cambios no autorizados, en consecuencia, existe oportunidad para que los usuarios maliciosos puedan ejecutar transacciones no autorizadas que comprometan la integridad de los activos.
Análisis de Riesgos	Existen deficiencias para la identificación y clasificación de los riesgos para evaluar su impacto sobre los procesos y los servicios de la institución, de manera que se obtengan planes de remediación y mitigación para definir los controles por implantar de acuerdo con las capacidades y recursos de las áreas, para mantener aceptable el nivel de riesgos y evitar la materialización de las amenazas.
Respaldos de Información	El punto objetivo de recuperación (RPO) de información sería mucho mayor al estimado en caso de una catástrofe en el centro de datos ya que los respaldos no son probados periódicamente para detectar fallas en la grabación de los datos.
Cifrado de Información	La carencia de mecanismos de cifrado en los dispositivos móviles de la Secretaría ocasiona principalmente la pérdida de la confidencialidad de la información que puede ser conocida y utilizada por personas que no tienen autorización; falta de integridad ya que los datos que pueden ser alterados con facilidad, provocando pérdidas económicas y fraudes.

#### Análisis de impacto al negocio

- El Análisis de Impacto al Negocio (BIA) carece de lo siguiente:
  - Sistemas Críticos del Negocio.
  - Dependencia con otros Sistemas.

- Recursos humanos que necesitará el negocio para continuar operando.
- Funcionarios responsables de los sistemas y entregables de los Sistemas Críticos.
- No se cuenta con evidencia que la SEDESOL ejecutó pruebas del Plan de Recuperación de Desastres (DRP) en 2015.
- Se carece de un mecanismo para que la institución realice un análisis para determinar la factibilidad del Programa de Continuidad.
- Del Análisis de Vulnerabilidades y Pruebas de Penetración realizado a la red institucional, no es posible garantizar que la Secretaría disminuyó o eliminó las vulnerabilidades detectadas, ya que no se proporcionó evidencia del seguimiento a este análisis y de las pruebas realizadas, con la finalidad de verificar que fueron mitigadas.
- Se carece de la implementación de un plan de concientización y entrenamiento al personal involucrado de SEDESOL sobre la ejecución del DRP.
- No se cuenta con un documento en el que se indique la dirección del centro de comando y del centro de operaciones que debe ser utilizado para ejecutar el DRP. Asimismo no se cuenta con un reporte de revisión de los sitios, que permita asegurar que estos cuentan con las condiciones adecuadas para ser utilizados cuando sea requerido.

**Planeación de la Capacidad**

- No se proporcionó evidencia que permita identificar que la documentación correspondiente al DRP, se encuentra almacenada de manera electrónica en el file hosting (repositorio electrónico) designado. Asimismo, se carece de elementos que permitan identificar la administración de usuarios y privilegios otorgados para el acceso al file hosting.

Derivado de la revisión de los controles de los planes de Continuidad de las Operaciones de TIC, los principales riesgos por la carencia o inconsistencia de éstos y sus consecuencias potenciales para las operaciones y activos de SEDESOL son los siguientes:

**PRINCIPALES RIESGOS POR LA CARENIA DE LOS CONTROLES EN LOS PROGRAMAS DE CONTINUIDAD DE LAS OPERACIONES**

Factor Crítico	Principales Riesgos por su Carencia y sus Consecuencias Potenciales para las Operaciones y Activos
Análisis de impacto al negocio	Se carece de planes integrales que consideren todas las áreas normativas de la dependencia para las operaciones del BIA, en consecuencia, ante un desastre los mecanismos de recuperación presentarían fallas sustanciales y el tiempo objetivo de recuperación (RTO) sería mucho mayor al estimado para reestablecer los servicios.
Planeación de la Capacidad	La gestión de la capacidad es la encargada de que todos los servicios se vean respaldados por una capacidad de proceso y almacenamiento suficiente y correctamente dimensionada, en ausencia de una correcta gestión de la capacidad los recursos no se aprovechan adecuadamente y se realizan acciones equivocadas en mantenimiento y administración, o aún peor, los recursos son insuficientes con la consecuente degradación de la calidad del servicio.

Por todo lo anterior, se reflejan deficiencias en la implementación del SGSI; declaración de aplicabilidad de controles de seguridad; borrado seguro de los equipos de cómputo reasignados; administración de Usuarios; Plan de Capacitación de Seguridad de la Información; análisis de riesgos de los activos críticos de TIC, aplicativos sustantivos e infraestructura tecnológica de SEDESOL; monitoreo de las bitácoras de los aplicativos y bases de datos; cifrado en los dispositivos móviles; análisis de Riesgos y RespalDOS de Información, así como en la implementación del Análisis de Impacto al Negocio y la Planeación de la Capacidad de la Infraestructura Tecnológica.

**15-0-20100-02-0275-01-004 Recomendación**

Para que la Secretaría de Desarrollo Social implemente los controles y las acciones para la instrumentación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI); elaboración del análisis de riesgos de los activos críticos de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), aplicativos sustantivos e infraestructura tecnológica; ejecución del Plan de Capacitación de Seguridad de la Información; implementación del borrado seguro de los equipos de cómputo reasignados; administración de usuarios; monitoreo de las bitácoras de los aplicativos y bases de datos; operación de los respaldos de información; actualización del Plan de Capacidad de la infraestructura tecnológica y del Análisis de Impacto al Negocio.

**15-9-20113-02-0275-08-007 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

Ante el Órgano Interno de Control en la Secretaría de Desarrollo Social, 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 vigilaron ni implementaron los controles para la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI); la ejecución del Plan de Capacitación de Seguridad de la Información; la elaboración del análisis de riesgos de los activos críticos de TIC, aplicativos sustantivos e infraestructura tecnológica; monitoreo de las bitácoras de los aplicativos y bases de datos; cifrado en los dispositivos móviles; análisis de Riesgos y Respaldos de Información, así como la implementación del Análisis de Impacto al Negocio y la Planeación de la Capacidad de la Infraestructura Tecnológica.

**7. Calidad de Datos**

Para realizar esta evaluación se utilizó una herramienta de análisis de calidad de datos, con la cual se verificó el 100.0% de la información de las bases de datos proporcionadas por la SEDESOL correspondientes al año 2015 relacionadas a los programas siguientes: Empleo Temporal (PET) y Empleo Temporal Inmediato (PETI), Pensión para Adultos Mayores (PPAM) y Atención a Jornaleros Agrícolas (PAJA), de lo cual se determinó lo siguiente:

**Observaciones Generales**

- La mayoría de los beneficiarios no presenta una identificación para acreditar su identidad.
- No fue posible validar el estado actual del beneficiario, en consecuencia, no se garantiza que los montos pagados fueron únicamente a personas activas.
- Se carece de información para validar la “prueba de vida” del beneficiario.

**Programa de Empleo Temporal (PET) y Programa de Empleo Temporal Inmediato (PETI)**

Para efectuar las validaciones de las reglas de operación del programa, se consideró la información de las bases de datos y del padrón de 966,319 beneficiarios de PET y PETI adscritos. Como resultado de las pruebas se detectó lo siguiente:

Programa de Empleo Temporal (PET):

- Se identificaron inconsistencias en la información de las fechas de nacimiento de los beneficiarios, así como en el documento a través del cual se acredita la identidad.
- 490 beneficiarios presentaron rangos de edades desde 91 a 99 años.

- Se identificaron 120 beneficiarios que tienen más de 132 jornales registrados en 2015, lo cual incumple a las reglas de operación donde se establece que anualmente este parámetro (132) no debe ser excedido.

Programa de Empleo Temporal Inmediato (PETI):

- Se detectaron inconsistencias en la información de las fechas de nacimiento de los beneficiarios, así como en el documento a través del cual se acredita la identidad.
- 807 beneficiarios presentaron rangos de edades desde 91 a 109 años.

**Programa de Pensión para Adultos Mayores (PPAM)**

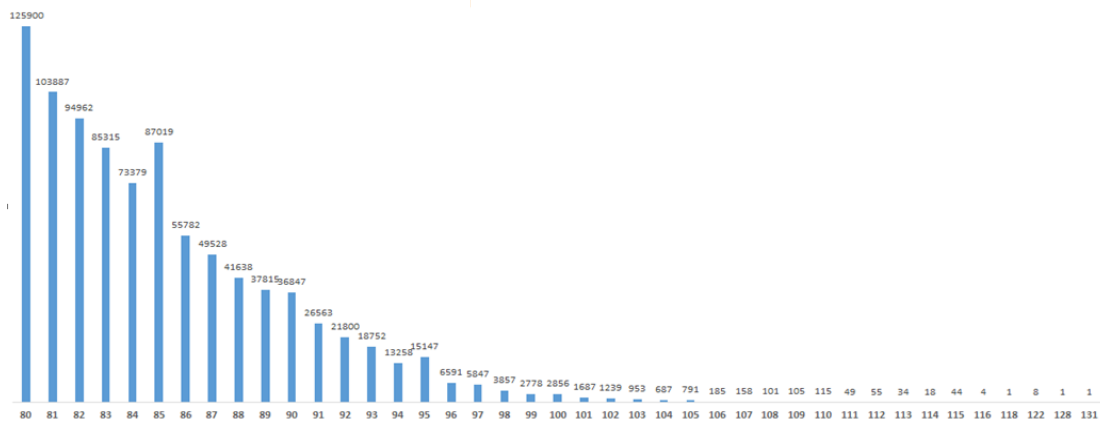
Para efectuar las validaciones de las reglas de operación del programa, se consideró la información de las bases de datos y del padrón de 5,834,585 beneficiarios adscritos. Como resultado de las pruebas se detectó lo siguiente:

- Se identificaron 3 beneficiarios inscritos al programa, con edades menores a la estipulada en las reglas de operación (65 años).

Derivado del análisis de la información del padrón de beneficiarios del programa y considerando los indicadores reportados por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), se determinó lo siguiente:

- 917,757 de beneficiarias de sexo femenino, las cuales representan el 15.7% del total de beneficiarios de la base de datos, se encuentran en un rango de edad de 80 a 131 años y cuentan con pagos por 6,348,222.7 miles de pesos.

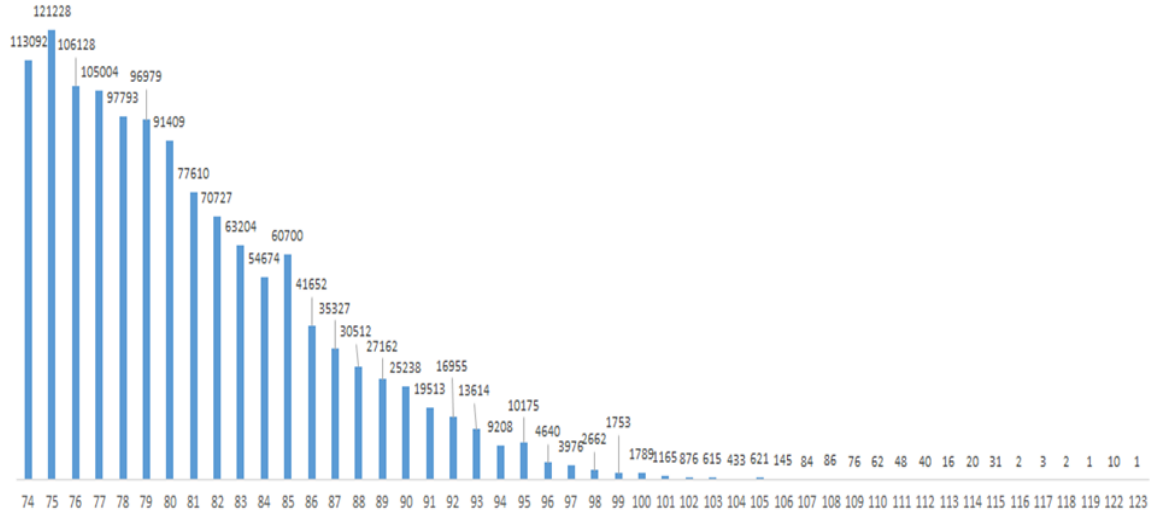
Estadístico de mujeres por edad



Fuente: Información proporcionada por SEDESOL.

- 1,307,061 de beneficiarios de sexo masculino, los cuales representan el 22.4% del total de beneficiarios de la base de datos, se encuentran en un rango de edad de 74 a 123 años y cuentan con pagos por un monto de 9,033,018.0 miles de pesos.

Estadístico de hombres por edad



Fuente: Información proporcionada por SEDESOL.

- Se detectaron 130,415 de beneficiarios, los cuales representan un 2.2% del total de beneficiarios, los cuales no fueron localizados en la base de datos de beneficiarios adscritos al padrón, y tienen pagos por 629,576.2 miles de pesos.
- Se identificaron 222,453 beneficiarios, los cuales representan un 3.8% del total de beneficiarios, los cuales recibieron pagos que exceden los montos anuales autorizados en el programa (1.16 miles de pesos bimestrales), de lo anterior se estimaron por un monto total de 4,928.6 miles de pesos.
- Se carece de elementos que permitan acreditar los datos asociados a la identidad de los beneficiarios.

**Programa de Atención a Jornaleros Agrícolas (PAJA)**

Para efectuar las validaciones de las reglas de operación del programa, se consideró la información de las bases de datos y del padrón de 134,478 beneficiarios adscritos. Como resultado de las pruebas se detectó lo siguiente:

- Se identificaron 7 beneficiarios de la base de datos, con registros de edades desde 92 a 123 años.
- Se identificaron 7,134 beneficiarios, los cuales no cuentan con registro de edad.
- En relación a la base de “Estímulos para la Asistencia y Permanencia Escolar” se identificó un beneficiario con 0 años de edad.
- Existen 14 beneficiarios adscritos al apoyo para la Asistencia y Permanencia Escolar, cuya edad excede el máximo permitido.
- Existen beneficiarios con un monto pagado que no corresponde con la cantidad asignada conforme a su nivel escolar establecido en las Reglas de Operación.

- No fue posible verificar que los beneficiarios del apoyo de “Estímulos para la Asistencia y Permanencia Escolar” tienen menos de 3 faltas injustificadas en un mes, ni que los planteles educativos se encuentran dentro del catálogo de instituciones aprobadas
- Se carece de elementos que permitan acreditar los datos asociados a la identidad de los beneficiarios.

De acuerdo a los resultados de la aplicación de las pruebas y tomando en consideración los objetivos de integridad, disponibilidad y calidad de la información, la alineación de la auditoría con los criterios de COBIT® 5 “Habilitando la Información”, son los siguientes:

Alineación de los criterios de la Auditoría con COBIT® 5 “Habilitando la Información” en relación a las pruebas a los datos de los Programas PET, PPAM y PAJA.

ASF	Criterio COBIT	Definición	Observaciones
Integridad	Integridad	Mantener con exactitud la información tal cual fue generada, sin ser alterada por personas o procesos no autorizados.	Respecto a los procedimientos descritos por la entidad, no se cuentan con mecanismos de control que permitan garantizar que: la información contenida en los sistemas de los programas revisados y el padrón de beneficiarios, no pueda ser modificado de manera manual; asegure la exactitud de la información contenida en las bases de datos y verifique la correcta interrelación de las bases de datos.
	Consistencia	Se mantiene el mismo formato en los datos, al pasar de una representación a otra.	La información no es consistente, ya que se detectaron errores en el formato de los datos, información de los beneficiarios y en las bases de datos de los programas evaluados.
	De fácil manejo	La actualización de la información se realiza de forma sencilla, además de que su extracción es fácil y se puede procesar en otros sistemas o aplicaciones.	No fue posible contar con un fácil manejo de los datos debido a: inconsistencias en los formatos de los datos, omisiones en las descripciones y contenido de los campos proporcionados, falta de contenido del diccionario de datos, carencia de la réplica para la totalidad de reglas de negocio, imprecisiones en los cálculos para verificar las transacciones que fueron ejecutados a la información proporcionada.
Disponibilidad	Actualizada	La información se encuentra actualizada en el momento en el que requiere ser consultada, cuando esto no ocurre, se pueden generar retrasos en la ejecución de los procesos.	No se cuenta con elementos que permitan validar que los datos con los que se efectuaron las pruebas de los programas, así como de los beneficiarios afiliados, corresponden al corte del ejercicio proporcionado.
	Disponibilidad	Condición de la información de encontrarse a disposición de quienes deben acceder a ella, ya sean personas, procesos o aplicaciones.	La información es consultada por las áreas que realizan la administración de las bases de datos relacionadas a los programas y beneficiarios revisados.
Calidad	Precisión	La información no tiene error y no produce dudas en quien la utiliza.	Se identificaron múltiples escenarios que no permitieron tener la certeza de la precisión de la información con la que se efectuaron pruebas para los programas tales como: falta de correspondencia entre el nombre de beneficiario y su sexo, carencia de los datos de identidad del beneficiario (edad, fecha de nacimiento, estatus), omisión del registro del alta del beneficiario y estatus, monto y método de pago, entre otros.
	Interpretabilidad	Las definiciones son claras, por lo tanto, la	La interpretación de la información es compleja debido a que no fue posible segregar información como: datos de

ASF	Criterio COBIT	Definición	Observaciones
		interpretación de los datos es rápida y oportuna.	la identidad de los beneficiarios, montos y métodos de pagos, estatus, datos de los representantes; así como la requerida para la validación de la totalidad de las reglas de operación de los programas revisados.

Fuente: Información proporcionada por SEDESOL.

Por lo anterior, de la revisión realizada a la calidad de los datos correspondiente a los programas: Empleo Temporal; Pensión para Adultos Mayores y Atención a Jornaleros Agrícolas para el ejercicio fiscal 2015, se identificó que existieron deficiencias en los mecanismos de control implementados en relación al registro manual de las operaciones; inconsistencias en la información de los beneficiarios; carencia de información en la base de datos relacionada a criterios de elegibilidad descritos para cada uno de los programas revisados; asimismo, no se implementaron esquemas de seguridad de la información que permitan garantizar la integridad, consistencia, disponibilidad, precisión e interpretabilidad de los datos; por lo tanto, se determina la carencia de revisiones a la información contenida en la Base de Datos de la SEDESOL, así como en los componentes y aplicaciones tecnológicas, donde es registrada y procesada dicha información.

#### 15-0-20100-02-0275-01-005 **Recomendación**

Para que la Secretaría de Desarrollo Social solvete las deficiencias detectadas en los mecanismos de control de los programas revisados y en los cuales existen las siguientes inconsistencias: falta de validación de la información registrada manualmente; falta de integridad en la información de los beneficiarios; omisión de información en la base de datos relacionada a los criterios de elegibilidad descritos para cada uno de los programas revisados tales como: falta de información de la verificación de la prueba de vida de los beneficiarios; omisiones y errores en los datos de identidad de los beneficiarios; falta de información del estatus asignado; inconsistencias en el otorgamiento del apoyo Estímulos para la Asistencia y Permanencia Escolar; pagos emitidos a beneficiarios no adscritos en el padrón; pagos que exceden el monto establecido en los programas; falta de validaciones periódicas que permitan garantizar la integridad de la información contenida en las bases de datos.

#### 15-9-20113-02-0275-08-008 **Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

Ante el Órgano Interno de Control en la Secretaría de Desarrollo Social, 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 verificaron ni cumplieron con las reglas de operación en los programas: Empleo Temporal, Pensión para Adultos Mayores y Atención a Jornaleros Agrícolas; se detectaron pagos en rangos de edades superiores a la esperanza de vida, por 16,015,745.5 miles de pesos; asimismo se identificaron deficiencias en: registro manual de las operaciones; falta de integridad en la información de los beneficiarios; omisión de información en la base de datos relacionada a criterios de elegibilidad descritos para cada uno de los programas revisados; omisiones y errores en los datos de identidad de los beneficiarios; falta de información del estatus asignado, entre otros.



**Recuperaciones Probables**

Se determinaron recuperaciones probables por 67,872.9 miles de pesos.

**Resumen de Observaciones y Acciones**

Se determinó(aron) 7 observación(es) la(s) cual(es) generó(aron): 5 Recomendación(es), 8 Promoción(es) de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria y 3 Pliego(s) de Observaciones.

**Dictamen**

Con base en los resultados de la auditoría practicada a la Secretaría de Desarrollo Social, cuyo objetivo consistió en fiscalizar la gestión financiera de las TIC, su adecuado uso, operación, administración de riesgos y aprovechamiento, así como evaluar la eficacia y eficiencia de los recursos asignados en procesos y funciones. Asimismo, verificar que las erogaciones, los procesos de adjudicación, contratación, servicios, recepción, pago, distribución, registro presupuestal y contable, entre otros, se realizaron conforme a las disposiciones jurídicas y normativas aplicables, y específicamente respecto de la muestra revisada por 100,176.9 miles de pesos se concluye que en términos generales la entidad fiscalizada no cumplió con las disposiciones legales y normativas que son aplicables en la materia debido a los resultados descritos en el presente informe de auditoría, los cuales arrojaron deficiencias que son importantes, entre las que destacan las siguientes:

- Se identificaron pagos injustificados por 53,368.3 miles de pesos correspondientes al Servicio Administrado de Infraestructura de Misión Crítica debido a la carencia de documentación que acredite la solicitud, justificación, la instalación, implementación y reportes de los servicios proporcionados mensualmente por el proveedor.
- Se determinaron pagos injustificados por 7,363.6 miles de pesos correspondientes al servicio de Centros de Contacto debido a que se cobraron servicios que no fueron reportados en los entregables y no fueron proporcionados.
- Se detectaron pagos injustificados por 7,141.0 miles de pesos, correspondientes al Servicio de Ajustes y Actualización a la Plataforma de Seguimiento y Evaluación de las acciones de la Cruzada Nacional Contra el Hambre (Tablero de Control), debido a que no se implementaron las opciones de alertamiento y avisos electrónicos en la plataforma de acuerdo a lo requerido por la SEDESOL.
- Se carece de una metodología para el desarrollo de soluciones de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC); asimismo, en materia de Gobierno de las TIC, no se implementó la Segregación de Funciones en las actividades operativas de las áreas de TIC y de negocio, para resolver o mitigar las situaciones con posibilidad de fraude, irregularidades en los procesos, en el procesamiento de transacciones y en los reportes financieros.
- En relación con la Seguridad de la Información y Continuidad de las Operaciones, se carece de los controles para la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), del Análisis de Impacto al Negocio y de la Planeación de la Capacidad de la Infraestructura Tecnológica.
- De la revisión de la Calidad de Datos en el Programa de Pensión para Adultos Mayores, se detectaron pagos en rangos de edades superiores a la esperanza de vida por 16,015,745.5 miles de pesos.

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

El presente dictamen se emite el 29 de noviembre de 2016, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría correspondientes a la Cuenta Pública 2015, la cual se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada y de cuya veracidad es responsable.

## **Apéndices**

### *Procedimientos de Auditoría Aplicados*

1. Verificar que las cifras reportadas en la Cuenta Pública corresponden con las registradas por la entidad fiscalizada en su Estado del Ejercicio del Presupuesto y Auxiliares Presupuestales; asimismo verificar que los registros presupuestarios y contables de los recursos asignados a las TIC cumplen con la normativa.
2. Verificar el proceso de contratación, cumplimiento de las especificaciones técnicas y distribución del bien o servicio de acuerdo con las necesidades requeridas por las áreas solicitantes; 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), revisar que los contratos plurianuales se sujetan a la autorización correspondiente, entre otros.
3. Comprobar que los pagos realizados por los trabajos contratados están debidamente soportados, cuenten con controles para 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.
4. Analizar los contratos y anexos técnicos relacionados con la administración de proyectos, desarrollo de soluciones tecnológicas, administración de procesos y servicios administrados vinculados con la infraestructura tecnológica, telecomunicaciones y aplicativos sustantivos para verificar: antecedentes; investigación de mercado; adjudicación; beneficios esperados; análisis de entregables (términos, vigencia, entrega, resguardo, operación, penalizaciones y garantías); pruebas de cumplimiento y sustantivas; implementación y post-Implementación. Evaluar el 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.
5. 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 Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de Información y

Comunicaciones y Seguridad de la Información (MAAGTIC-SI) o, en su caso, la normativa que aplique y revisar el cumplimiento de las disposiciones en materia de Datos Abiertos.

6. Realizar pruebas sustantivas a los resultados relevantes del estudio de TIC en materia de Desarrollo de Sistemas; analizar el Ciclo de Vida y Soporte del aplicativo sustantivo más relevante para la operación de la entidad (evaluación del riesgo, gestión del proyecto, control de cambios, seguridad desde el diseño, pruebas selectivas de integridad lógica) y evaluar la gestión de la configuración, problemas y operaciones.

7. Evaluar los mecanismos para la administración de la seguridad de la información, así como la disminución del 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, gestión de seguridad de la información y gestión de los programas de continuidad de las operaciones.

8. Verificar que los procesos guardan relación con lo definido en las reglas de negocio de la entidad; revisar el nivel de control de los datos relacionado con la integridad, disponibilidad y calidad de la información, determinar el nivel de riesgo en sus operaciones; verificar la trazabilidad y monitoreo de las operaciones que afectan a las bases de datos (BD).

#### *Áreas Revisadas*

Dirección de Telecomunicaciones, Dirección de Desarrollo de Sistemas Administrativos, Dirección de Planeación, Normatividad y Dictaminación Técnica; Subdirección de Servicios de Cómputo y Subdirección de Servicios Informáticos, adscritas a la Dirección General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones; Dirección de Padrones de la Dirección General a Grupos Prioritarios, adscrita a la Subsecretaría de Desarrollo Social y Humano y la Dirección General Adjunta de Implementación, Seguimiento y Control de Padrones adscrita a la Dirección de Implementación Operativa.

#### *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: Art. 134;
2. Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria: Art. 1 fracción IV, tercer párrafo del artículo 50;
3. Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria: 64, fracción II;
4. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público: Artículo 40 párrafos segundo y cuarto;
5. Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público: Artículo 71 de su Reglamento;  
Artículo 4;
6. Código Fiscal de la Federación: Art. 32-D;

7. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: ACUERDO por el que se modifica el clasificador por objeto del gasto para la Administración Pública Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 28 de diciembre de 2010 y reformas del 24 de julio de 2013 y 04 de diciembre de 2015, Numeral 1;

Resolución Miscelánea Fiscal para 2012: regla I.2.1.16 Procedimiento que debe observarse para contrataciones con la Federación y entidades federativas;

Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (MAAGMAASSP): procedimiento 4.2.4.1.3;

Acuerdo que tiene por objeto emitir las Políticas y Disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en la de Seguridad de la Información, así como establecer el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias publicado el 8 de mayo de 2014 en el Diario Oficial de la Federación (DOF): Procesos I.A Proceso de Administración de Servicios (ADS), Actividad ADS 3; II.A. Proceso de administración de servicios (ADS). Actividad ADS 1 Establecer un catálogo de servicios de TIC; II.C. Proceso de Administración de la Seguridad de la Información (ASI), Actividad ASI 3, ASI 5, ASI 6 y ASI 7; III.A Proceso de Administración de Proyectos (ADP), Actividad ADP 2; III.B. Proceso de Administración de Proveedores (APRO), Actividades APRO 1 Generar lista de verificación de obligaciones, APRO 2 Monitorear el avance y desempeño del proveedor y APRO 3 Apoyo para la verificación del cumplimiento de las obligaciones de los contratos; Apéndice IV.B Matriz de metodologías, normas y mejores prácticas aplicables a la gestión de las TI (PE, COBIT, DSS06.03 "Gestionar roles, responsabilidades, privilegios de acceso y niveles de autorización");

artículo 9;

Artículos 10, fracción VI; y 26; III.A Proceso de Administración de Proyectos (ADP), actividad ADP 3 Priorizar, equilibrar y autorizar el portafolio de proyectos de TIC; actividad ADP 6 Cerrar iniciativas y proyectos de TIC; Apéndice IV.B.;

Convenio de coordinación número DGI/33301/04/2012: Cláusulas tercera, quinta, décima, décima novena;

Anexo Técnico Numerales: 3.2. Servicios básicos que deberá prestar el proveedor: 3.2.8. Mesa de ayuda; 3.3. Niveles de servicio; 4. Condiciones de los Servicios: 4.2. De las penalizaciones y 4.3. De los entregables;

Lineamientos para la aplicación y seguimiento de las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos: numeral 32; Contrato número 411.413.31901.114/2015: cláusulas: séptima inciso A, novena y décima;

Anexo Único del Contrato número 411.413.31901.114/2015: Anexo Técnico: Centros de Contacto punto 3. Especificación del servicio/3.2 Servicios básicos que deberá prestar el proveedor;

ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones en Materia de Control Interno y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 02 de mayo de 2014; Disposición 12, Capítulo III ; Tercera Norma General de Control Interno.

Políticas Bases y Lineamientos de la Secretaría de Desarrollo Social, aprobadas el 8 de noviembre de 2010, apartado X, Capítulo Segundo.

Anexo Único del Convenio de colaboración número CC-33301-413-001-2015, Apartado Requerimientos: numeral 16 y 18; Apartado de Productos y Entregables y Apartado de Responsabilidades de la DGTIC.

Guía de implementación de la Política de Datos Abiertos, publicada el 18 de junio de 2016 en el DOF: Paso "1.1 Formar un equipo de Trabajo"; Paso "1.3 Priorizar los datos de valor"; Apartados 3.2 Población Objetivo, 3.3 Criterios y Requisitos de Elegibilidad, 3.4 Criterios de Selección y Montos de Apoyo, 3.5 Tipos y Montos de Apoyo, 3.6 Derechos, Obligaciones y Suspensión de los Beneficiarios de las Reglas de Operación de los programas PET, PPAM y PET publicadas en el Diario Oficial de la Federación el 27 de diciembre de 2014;

#### *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 publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de mayo de 2009, en relación con los Transitorios PRIMERO y CUARTO del Decreto por el que se expide la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación; y se reforman el artículo 49 de la Ley de Coordinación Fiscal, y el artículo 70 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016.

#### *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.