

Guardia Nacional**Auditoría de TIC**

Auditoría De Cumplimiento a Tecnologías de Información y Comunicaciones: 2024-5-36H00-20-0147-2025

Modalidad: Presencial

Núm. de Auditoría: 147

Criterios de Selección

Esta auditoría se seleccionó con base en los criterios establecidos por la Auditoría Superior de la Federación para la integración del Programa Anual de Auditorías para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2024 en consideración de lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF.

Objetivo

Fiscalizar la gestión financiera de las contrataciones relacionadas con TIC, el gobierno y administración de riesgos, la ciberseguridad, la resiliencia de las operaciones, la operación de los centros de datos, los servicios de cómputo en la nube, el desarrollo de soluciones tecnológicas y el aprovechamiento de los recursos asignados en procesos y funciones, así como comprobar que se realizaron conforme a las disposiciones jurídicas, normativas y mejores prácticas aplicables.

Alcance

	EGRESOS
	Miles de Pesos
Universo Seleccionado	595,606.7
Muestra Auditada	392,807.4
Representatividad de la Muestra	66.0%

El universo seleccionado por 595,606.7 miles de pesos corresponde al total de pagos de las contrataciones en materia de Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) en el ejercicio fiscal de 2024; la muestra auditada se integró por 7 contratos y 13 convenios modificatorios relacionados con los servicios de modernización de infraestructura tecnológica, de radiocomunicación y de protección de red y correo electrónico con pagos por 392,807.4 miles de pesos que representan el 66.0% del universo seleccionado.

Los recursos objeto de revisión en esta auditoría se encuentran reportados en la Cuenta de la Hacienda Pública Federal del ejercicio de 2024, Tomo III, apartado Información Presupuestaria en el "Estado Analítico del Ejercicio del Presupuesto de Egresos en

Clasificación Administrativa”, correspondiente al Ramo 36 “Seguridad y Protección Ciudadana”.

Antecedentes

La misión de la Guardia Nacional (GN) es realizar, en coadyuvancia con los Estados y Municipios, funciones de Seguridad Pública a través de la prevención de los delitos, combate a la criminalidad y el apoyo a la población; para salvaguardar la vida, integridad, seguridad, bienes y derechos de las personas, al igual que los bienes y recursos de la nación, a fin de contribuir a la generación y preservación de las libertades, el orden público y la paz social.

Para lograrlo, el plan de tecnologías de información del ejercicio de 2024 consideró en sus ejes estratégicos la operación de los sistemas de seguridad y monitoreo de inmuebles, el fortalecimiento a los sistemas de seguridad para las operaciones terrestres, el soporte a la operación de los sistemas e infraestructura de los laboratorios de investigación científica, la infraestructura tecnológica para la operación de sistemas de inteligencia, el soporte a la operación de los sistemas de radiocomunicación, la infraestructura de supervisión y seguridad para los sistemas institucionales, así como el servicio de radiocomunicación de estándar abierto.

Resultados

1. Análisis Presupuestal

De acuerdo con el Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal de 2024, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 25 de noviembre de 2023, al Ramo 36 “Seguridad y Protección Ciudadana”, se le autorizó un presupuesto de 105,838,757.4 miles de pesos, del cual a la Guardia Nacional le correspondieron 70,767,434.6 miles de pesos. De este monto, se le aprobaron 19,030,900.0 miles de pesos en los capítulos 2000 y 3000; con las ampliaciones y las reducciones, el presupuesto modificado y ejercido para dichos capítulos ascendió a 14,451,445.2 miles de pesos.

Del análisis de la información presentada en la Cuenta de la Hacienda Pública Federal del ejercicio de 2024, se concluyó que el presupuesto ejercido en los capítulos 2000 y 3000 fue por 14,451,445.2 miles de pesos, de los cuales, 903,772.6 miles de pesos correspondieron a los recursos relacionados con las TIC, que representaron el 6.2% del presupuesto en los capítulos señalados, como se muestra a continuación:

RECURSOS EJERCIDOS EN TIC DURANTE EL EJERCICIO DE 2024
(Miles de pesos)

Capítulo	Concepto	Presupuesto ejercido (A)	Presupuesto ejercido en TIC (B)	Porcentaje C= (B*100) / A
2000	Materiales y Suministros	7,936,692.6	65,961.4	0.4%
3000	Servicios Generales	6,514,752.6	837,811.2	5.8%
Total		14,451,445.2	903,772.6	6.2%

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por la Guardia Nacional.

NOTA: Diferencias por redondeo.

Los recursos ejercidos en materia de TIC por 903,772.6 miles de pesos se integran de la manera siguiente:

GASTOS EN TIC EN LA GN DURANTE EL EJERCICIO DE 2024
(Miles de pesos)

Capítulo / Partida	Descripción	Presupuesto ejercido
2000	Materiales y suministros	65,961.4
21201	Materiales y útiles de impresión y reproducción	221.6
21401	Materiales y útiles consumibles para el procesamiento en equipos y bienes informáticos	2,731.1
22101 ¹	Productos alimenticios para el Ejército, Fuerza Aérea y Armada Mexicanos, y para los efectivos que participen en programas de seguridad pública	62,533.7
29401	Refacciones y accesorios para equipo de cómputo y telecomunicaciones	475.0
3000	Servicios generales	837,811.2
31401	Servicio telefónico convencional	14,313.0
31701	Servicios de conducción de señales analógicas y digitales	160,639.8
31901	Servicios integrales de telecomunicación	450,649.8
32301	Arrendamiento de equipo y bienes informáticos	118,541.9
33301	Servicios de desarrollo de aplicaciones informáticas	53,069.4
33903	Servicios integrales	8,340.2
35301	Mantenimiento y conservación de bienes informáticos	21,906.0
35501	Mantenimiento y conservación de vehículos terrestres, aéreos, marítimos, lacustres y fluviales	10,351.1
Total		903,772.6

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por la Guardia Nacional.

NOTA¹: La partida 21101 tiene pagos de los contratos incluidos en la muestra fiscalizada.

De los gastos de TIC por 903,772.6 miles de pesos, el universo seleccionado por 595,606.7 miles de pesos correspondieron a las contrataciones de Tecnologías de Información y Comunicaciones en el ejercicio fiscal de 2024; la muestra auditada está integrada por 7 contratos y 13 convenios con un monto ejercido de 392,807.4 miles de pesos, que representan el 66.0% del universo seleccionado, con el detalle siguiente:

Informe Individual del Resultado de la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2024

MUESTRA DE CONTRATOS Y CONVENIOS DE TIC EJERCIDOS DURANTE EL 2024 (Miles de pesos)

Tipo de contratación	Contratos y Convenios	Proveedor	Objeto	Vigencia		Monto		Ejercido
				Del	Al	Mínimo	Máximo	
Licitación Pública	GN/CAF/DGRM /C071/2021	Cloud Data Processing and Storage, S.A. de C.V.	Servicio de modernización de infraestructura tecnológica en el centro de datos de la Guardia Nacional.	01/10/2021	30/09/2024	117,550.1	123,433.4	32,075.7
	GN/CAF/DGRM /C071-1/2021 (primer convenio modificatorio)		Incrementar la capacidad de almacenamiento en 100 Terabyte (TB) utilizables.	-	-	-	-	-
	Segundo convenio modificatorio		Ampliar la vigencia del contrato.	01/10/2024	31/12/2024	-	-	-
	Tercer convenio modificatorio		Ampliar la vigencia del contrato.	01/01/2025	31/03/2025	-	-	-
	Cuarto convenio modificatorio		Ampliar la vigencia del contrato.	01/04/2025	30/06/2025	-	-	-
Subtotal						117,550.1	123,433.4	32,075.7
Adjudicación Directa	GN/CAF/DGRM /C029/2023	Airbus, SLC, S.A. de C.V.	Servicio integral de radiocomunicación con tecnología Tetrapol.	26/04/2023	31/12/2023	106,070.0	265,175.0	-
	GN/CAF/DGRM /C029-1/2023 (primer convenio modificatorio)		Ampliar monto y vigencia del contrato.	01/01/2024	31/03/2024	-	53,035.0	78,452.3
	GN/CAF/DGRM /C051/2024		Servicio integral de radiocomunicación con tecnología Tetrapol.	30/04/2024	31/12/2024	147,493.9	368,734.9	108,458.7
	Primer convenio modificatorio		Amplia la vigencia del contrato.	01/01/2025	31/03/2025	-	-	0.0
	Subtotal						253,563.9	686,944.9
Adjudicación Directa	GN/CAF/DGRM /C038/2023	Spacenet Comunicaciones Services de México, S.A. de C.V.	Servicios de comunicación de terminales satelitales semifijas y vehiculares.	09/05/2023	31/12/2023	119,200.0	298,000.0	26,403.7
	GN/CAF/DGRM /C038-1/2023 (primer convenio modificatorio)		Amplia la vigencia del contrato.	01/01/2024	31/03/2024	-	-	39,273.9
	GN/CAF/DGRM /C142/2024		Servicios de comunicación de terminales satelitales semifijas y vehiculares.	27/05/2024	31/12/2024	62,632.1	156,580.3	53,153.8
	Primer convenio modificatorio		Modificar la cláusula Décima tercera. – Deducciones.	-	-	-	-	0.0
	Segundo convenio modificatorio		Ampliar la vigencia del contrato.	01/01/2025	31/03/2025	-	-	-

MUESTRA DE CONTRATOS Y CONVENIOS DE TIC EJERCIDOS DURANTE EL 2024
(Miles de pesos)

Tipo de contratación	Contratos y Convenios	Proveedor	Objeto	Vigencia		Monto		Ejercido
				Del	Al	Mínimo	Máximo	
				Subtotal		181,832.1	454,580.3	118,831.4
Adjudicación Directa	GN/CAF/DGRM /C163/2023	NetControll Group, S.A. de C.V.	Servicio de cifrado de correo electrónico de la Guardia Nacional	14/10/2023	31/12/2024	17,393.9	20,441.0	11,806.1
	Primer convenio modificatorio		-	-	-	-	-	
	Segundo convenio modificatorio		01/01/2025	31/03/2025	-	-	-	
				Subtotal		17,393.9	20,441.0	11,806.1
Adjudicación Directa	GN/CAF/DGRM /C164/2023	NetControll Group, S.A. de C.V.	Servicio de protección de red interna, servidores y equipos de cómputo para la Guardia Nacional	14/10/2023	31/12/2024	59,511.5	65,667.9	43,183.2
	Primer convenio modificatorio al contrato número GN/CAF/DGRM /C164/2023		-	-	-	-	-	
	Segundo convenio modificatorio al contrato número GN/CAF/DGRM /C164/2023		01/01/2025	31/03/2025	-	-	-	
				Subtotal		59,511.5	65,667.9	43,183.2
				Total		629,851.5	1,351,067.5	392,807.4

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por la Guardia Nacional.

NOTA: Diferencias por redondeo.

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

2. Modernización de Infraestructura Tecnológica en el Centro de Datos de la Guardia Nacional

Se revisaron el contrato número GN/CAF/DGRM/C071/2021 y sus convenios modificatorios, para la "Modernización de Infraestructura Tecnológica en el Centro de Datos de la Guardia Nacional", suscritos con Cloud Data Processing and Storage, S.A. de C.V., con vigencia del 1

de octubre de 2021 al 30 de junio de 2025, por un mínimo de 117,550.1 miles de pesos y máximo de 123,433.4 miles de pesos, de los cuales se pagaron 32,075.7 miles de pesos en el ejercicio de 2024.

Alcance de los servicios

El arrendamiento, la entrega, la instalación, la configuración, la puesta a punto, el licenciamiento, el soporte técnico y el mantenimiento de la infraestructura tecnológica para modernizar el Centro de Datos de la Guardia Nacional.

Cumplimiento técnico y funcional del contrato

Se revisó la documentación técnica (contrato, anexo técnico, entregables, entre otros) para verificar que el proveedor cumplió con las características del contrato y se encontró lo siguiente:

- No se proporcionó la evidencia del cumplimiento de las fechas establecidas en el plan de trabajo correspondientes a la ejecución y control del servicio, la operación y la administración de los aplicativos.
- No se definieron los mecanismos ni los indicadores para garantizar la disponibilidad y confiabilidad de los aplicativos.
- No se realizaron las actualizaciones de *software* y *firmware* (software integrado en el dispositivo de hardware) para los componentes del contrato.
- No se contó con un proceso para verificar las actualizaciones disponibles conforme a las recomendaciones del fabricante.
- Los reportes de incidentes y tickets carecieron de información para verificar el cumplimiento de los tiempos establecidos.
- No se realizó el monitoreo preventivo de los equipos ni se contó con los mecanismos documentados para las inspecciones sistemáticas de la consola de administración.
- No se contó con controles ni procedimientos para la recepción, validación y aceptación de los entregables mensuales establecidos en el contrato.

La Guardia Nacional, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, realizó las acciones siguientes:

- Formalizó el proceso de transición mediante minutas de trabajo, definió criterios específicos de aceptación para la fase de cierre de los servicios, requirió oficialmente los reportes con métricas de disponibilidad y confiabilidad de los aplicativos con las evidencias del cumplimiento de las actividades por fase (actas de aceptación y cartas de entrega).

- Emitió el “*Procedimiento para realizar actualización de software y firmware*”, que estableció la metodología y un plan de trabajo.
- Solicitó al proveedor la verificación de las versiones estables de *hardware, firmware y software*.
- Se incorporaron los mecanismos de control con los responsables, los criterios de autorización, la metodología de las pruebas en ambiente controlado y un sistema de verificación conforme a las recomendaciones del fabricante.
- Implementó una herramienta de monitoreo para el control de los equipos en la consola unificada de gestión, con alertas automáticas y la generación de tickets preventivos.
- Designó al supervisor de monitoreo para la supervisión y entrega de reportes trimestrales sobre las anomalías detectadas.

Con lo anterior, se solventó lo observado.

3. Servicio integral de radiocomunicación con tecnología Tetrapol

Se analizaron los contratos números GN/CAF/DGRM/C029/2023 y GN/CAF/DGRM/C051/2024 y sus convenios modificatorios, para el "Servicio integral de radiocomunicación con tecnología Tetrapol", suscritos con Airbus, SLC, S.A. de C.V., con vigencia del 26 de abril de 2023 al 31 de marzo de 2024 y del 30 de abril de 2024 al 31 de marzo de 2025, respectivamente, por un mínimo de 106,070.0 miles de pesos y máximo de 318,210.0 miles de pesos, para el primero y un mínimo de 147,493.9 miles de pesos y máximo de 368,734.9 miles de pesos, para el segundo, de los cuales se pagaron 186,911.0 miles de pesos en el ejercicio de 2024.

Alcance de los Servicios

El suministro de equipos de radiocomunicación bajo demanda de la Guardia Nacional, que incluya la instalación y puesta en operación de los servicios, el soporte técnico con un Centro de Atención Telefónica (CAT), la reparación y sustitución de los equipos con los que se prestó el servicio en caso de falla, así como los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo conforme a lo establecido en el Anexo Técnico.

Contratación de los servicios

Se revisó el proceso de contratación (planeación, justificación de la excepción, investigación de mercado, evaluación técnica y económica, dictamen de procedencia, entre otros) para verificar el cumplimiento de la normativa aplicable y se encontró lo siguiente:

Se identificó que el FO-CON-03 (requisición) no incorporó el campo “Observaciones”; el FO-CON-04 (solicitud de cotización) no precisó la moneda de cotización; FO-CON-05

(investigación de mercado) no especificó el precio de los servicios, y el CAAS-01 (listado de casos) del Comité de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (CAAS) se emitió con posterioridad a la vigencia del contrato.

Cumplimiento técnico y funcional del contrato

Se revisó la documentación técnica (contrato, anexo técnico, entregables, entre otros) para verificar que el proveedor cumplió con las características del contrato y se encontró lo siguiente:

- No se definieron los criterios específicos por tipo de servicio ni procedimientos para la verificación y documentación de las pruebas a los equipos de radiocomunicación.
- No se contó con controles automatizados de inventario ni con un mecanismo de supervisión y validación del mantenimiento en el Centro de Control de Radiocomunicación.
- No se estableció una nomenclatura para los entregables ni se registraron las fechas de elaboración y de recepción correspondientes.
- No se estableció un procedimiento para el seguimiento de los códigos de anomalías reportados.
- En la inspección física del conmutador de radio, se detectó la duplicación de eventos de alarma en el sistema.
- No se proporcionaron los reportes de intervención técnica en la documentación semanal; sin embargo, se acreditó la ejecución de las actividades correspondientes. Adicionalmente, se encontraron diferencias en las fechas de elaboración registradas.
- No se contó con sistemas automatizados para la gestión y el seguimiento de tickets ni se documentaron las fechas de inicio y cierre.
- Se identificó que el Dispositivo de Mediación, el Puesto de Gestión Técnica y la Estación de Programación de Terminales presentaron deficiencias operativas en sus capacidades de monitoreo, visualización de alarmas y configuración de terminales.

La Guardia Nacional, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, realizó las acciones siguientes:

- Emitió un oficio para fortalecer los mecanismos de control y supervisión; asimismo, solicitó que antes de someter los casos a dictamen de procedencia del CAAS, se verifique que los formatos de requisición y de investigación de mercado contengan la información requerida y se realice la emisión oportuna de los dictámenes previos con participación de todos los integrantes del comité.

- Estableció el "*Procedimiento de Administración de Contratos*" que integran los listados de verificación de obligaciones contractuales y de requisitos de entregables documentales, los formatos de penas convencionales y deductivas, el acta administrativa de Entrega-Recepción y la cédula de verificación física de los equipos.
- Implementó el sistema para la gestión automatizada y control de inventarios de los equipos de radiocomunicación, desarrolló un proceso para la definición de pruebas específicas por tipo de servicio con los puestos de visualización, capacitó al personal y unificó la documentación con un formato único.
- Contó con un manual para el seguimiento de anomalías del sistema *Tetrapol* e implementó un formato homologado de reporte de intervención (con verificación de fechas de inicio y fin, evaluación de calidad del servicio y comentarios del cliente), para estandarizar la gestión de entregables y mantenimiento.

Con lo anterior, se solventó lo observado.

4. Servicios de comunicación de terminales satelitales semifijas y vehiculares

Se analizaron los contratos números GN/CAF/DGRM/C038/2023 y GN/CAF/DGRM/C142/2024 y sus convenios modificatorios, para los "Servicios de comunicación de terminales satelitales semifijas y vehiculares", suscritos con Spacenet Comunicatios Services de México, S.A. de C.V., con vigencia del 9 de mayo de 2023 al 31 de marzo de 2024 y del 27 de mayo de 2024 al 31 de marzo de 2025, respectivamente, por un mínimo de 119,200.0 miles de pesos y máximo de 298,000.0 miles de pesos, para el primero, y un mínimo de 62,632.1 miles de pesos y máximo de 156,580.3 miles de pesos, para el segundo, de los cuales se pagaron 118,831.4 miles de pesos en el ejercicio de 2024.

Alcance de los Servicios

La provisión de terminales satelitales multiusuario con funcionalidad PTT (pulsar para hablar) de antena pequeña y estaciones semifijas para comunicaciones en grupo, el suministro de terminales satelitales portátiles con PTT para comunicación de voz y datos, las actividades de soporte técnico, la operación de mesa de servicio, así como la atención y solución de fallas en los equipos.

Cumplimiento técnico y funcional del contrato

Se revisó la documentación técnica (contrato, anexo técnico, entregables, entre otros) para verificar que el proveedor cumplió con las características del contrato y se encontró lo siguiente:

- No se cumplieron las cantidades mínimas mensuales de equipo durante el ejercicio de 2024.
- El contrato no definió las penalizaciones para los retrasos en los entregables.

- No se acreditó la ejecución del mantenimiento programado para las terminales del periodo de julio a septiembre de 2024.
- No se documentaron los incumplimientos en el programa de entrega ni se contó con el reporte de servicio establecido en el Anexo Técnico.
- No se contó con mecanismos para verificar equipos nuevos, documentar cambios en solicitudes, realizar encuestas de satisfacción y contar con la firma del proveedor en los formatos de asignación.
- La documentación mensual se entregó fuera de los plazos establecidos y se careció de especificaciones de entrega y de las firmas de recepción.
- Los formatos de instalación y protocolo de pruebas carecieron de fechas de instalación y de los datos técnicos específicos de las terminales satelitales.
- No se proporcionó la memoria técnica ni se acreditó su consolidación en el formato de orden de servicio.
- El reporte de relación de equipo careció de la ubicación, de las fechas y las especificaciones técnicas, así como de la falta de estandarización en los formatos de entrega de documentación.
- No se definió la información requerida para el reporte de disponibilidad mensual ni se incluyó en la sección de entregables por servicio.
- El sistema CRM-CBSS (gestión de relaciones con los clientes-atención al cliente) permitió el registro individual de la IMEI (identidad internacional de dispositivo móvil), pero careció de funcionalidades para generar inventarios y reportes históricos del total de información registrada.

La Guardia Nacional, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación, realizó las acciones siguientes:

- Implementó un sistema automatizado de solicitudes para el monitoreo de las cantidades mínimas mensuales de los equipos, los procedimientos de verificación física de equipos, la validación de productos nuevos y la aplicación de encuestas de satisfacción con mecanismos de evaluación.
- Formalizó el proceso de entrega-recepción con soporte documental.
- Estableció los controles para la gestión y verificación de entregables, la definición del contenido mínimo, las características por tipo de reporte, la verificación de la entrega con detalles específicos y la validación de protocolos de prueba con evidencia fotográfica y datos técnicos.

Con lo anterior, se solventó lo observado.

5. Servicio de cifrado de correo electrónico de la Guardia Nacional

Se revisaron el contrato número GN/CAF/DGRM/C163/2023 y sus convenios modificatorios, para la prestación del "Servicio de cifrado de correo electrónico de la Guardia Nacional", suscritos con NetControll Group, S.A. de C.V., con vigencia del 14 de octubre de 2023 al 31 de marzo de 2025, por un mínimo de 17,393.9 miles de pesos y un máximo de 20,441.0 miles de pesos, de los cuales se pagaron 11,806.1 miles de pesos en el ejercicio de 2024.

Alcance de los Servicios

El servicio contempló una solución avanzada de protección para correo electrónico con cifrado de punto a punto del contenido enviado, con el objetivo de brindar y mantener la comunicación segura del correo electrónico dentro y fuera de la red institucional; adicionalmente, consideró el soporte técnico.

Pagos

Se revisó la gestión económica del contrato y se identificó lo siguiente:

- Los comprobantes fiscales digitales por internet (CFDI) se emitieron sin el desglose ni costo unitario de los servicios; asimismo, su contenido no fue consistente con la propuesta económica presentada.
- Los volantes de fiscalización presentaron errores en la partida registrada para el trámite de pago de los servicios devengados.

Cumplimiento técnico de los servicios

Se revisó la documentación técnica (contrato, anexo técnico, entregables, entre otros) para verificar que el proveedor cumplió con las características del contrato y se encontró lo siguiente:

- La solución no contó con la capacidad de detección de ataques personalizados dirigidos ni se habilitó el cifrado mediante certificados S/MIME (cifrar y firmar digitalmente los correos electrónicos).
- No se acreditó un diseño de alta disponibilidad para el servicio que fuera compatible con el esquema de correo electrónico de la institución.
- No se implementó la integración mediante API (interfaz de programación de aplicaciones) con los sistemas internos ni se justificó la falta de esta medida de seguridad.

- No se contó con procesos de notificación a usuarios respecto a la detección de amenazas ni se establecieron umbrales para el análisis de patrones de comportamiento de riesgo.
- No se tuvo la capacidad de encolamiento ante fallas del servidor de correo corporativo ni de restablecer correos eliminados con cinco días de antigüedad.
- No se contó con el reporte único de bitácoras ni mecanismos de verificación para validar que las implementaciones cumplieron con los parámetros establecidos.
- No se proporcionó evidencia del protocolo de pruebas ni se implementaron mecanismos de validación.
- El plan de transferencia de conocimiento careció de la firma del líder del proyecto y no se acreditó su entrega en los plazos establecidos.
- Los entregables mensuales carecieron de las firmas del líder del proyecto, las fechas de entrega y los procedimientos para su recepción y aceptación.
- Durante el ejercicio de 2024 de un universo de 11,080 licencias se utilizaron 10,227 (92.3%), por la diferencia sin uso se efectuaron pagos por 38.6 miles de pesos.
- Se careció de un proceso formal para administrar y verificar el cumplimiento de los tiempos de respuesta; además, no se acreditó la validación del procedimiento de soporte técnico ni la designación del personal de primer nivel, tampoco se implementaron controles para validar el porcentaje de disponibilidad establecido para el servicio.

La Guardia Nacional en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación realizó las acciones siguientes:

- Instruyó a los directores generales para la implementación de procesos y procedimientos para que los CFDI cuenten con el desglose de los servicios, costo unitario y cantidad de los servicios facturados, se verifique que los volantes de fiscalización para el trámite de pago correspondan a la partida en la que se registraron, que los pagos correspondan a los servicios facturados y estos sean pagados de acuerdo con lo establecido en la normativa aplicable.
- Implementó un Protocolo de Pruebas para la verificación de la plataforma de protección de correo electrónico, de acuerdo con las especificaciones técnicas del Servicio de Protección Avanzada para Activos de Información de la Guardia Nacional.
- Realizó el reintegro de los recursos por 38.6 miles de pesos a la Tesorería de la Federación, correspondientes a las 853 licencias que no fueron utilizadas.

- Difundió el “*Procedimiento de niveles de Atención*” y el “*Protocolo de Soporte Técnico*”; asimismo, programó la transferencia de conocimiento al personal del primer nivel de soporte con la finalidad de reforzar la atención a los usuarios.

Con lo anterior, se solventó lo observado.

6. Servicio de protección de red interna, servidores y equipos para la Guardia Nacional

Se revisaron el contrato número GN/CAF/DGRM/C164/2023 y sus convenios modificatorios, para la prestación del "Servicio de protección de red interna, servidores y equipos de cómputo para la Guardia Nacional", suscritos con NetControll Group, S.A. de C.V., con vigencia del 14 de octubre de 2023 al 31 de marzo de 2025, por un mínimo de 59,511.5 miles de pesos y máximo de 65,667.9 miles de pesos, de los cuales se pagaron 43,183.2 miles de pesos en el ejercicio de 2024.

Alcance de los Servicios

El servicio contempló una solución para proteger los dispositivos finales (equipos de cómputo y servidores, entre otros) ante las diversas amenazas conocidas como *malware* (software malicioso), *phishing* (suplantación de identidad), ingeniería social, ataques de fuerza bruta, denegación de servicios, *ransomware* (secuestro de datos) así como de aquellas con potencial de desarrollo; adicionalmente, consideró el soporte técnico.

Cumplimiento técnico de los servicios

Se revisó la documentación técnica (contrato, anexo técnico, entregables, entre otros) para verificar que el proveedor cumplió con las características del contrato y se encontró lo siguiente:

- No se contó con procedimientos técnicos formalizados para la respuesta avanzada a incidentes.
- No se acreditó que la plataforma incluyera capacidades de análisis de vulnerabilidades, prevención contra exploits (código que explota una vulnerabilidad) e identificación de ataques post-explotación a nivel del *Kernel* (modo de operación más privilegiado de un sistema operativo).
- No se implementaron las configuraciones *BitLocker* (cifrado de disco completo) creadas en el directorio activo ni los puntos de control de red.
- No se contó con tecnología de mapeo patentada para descubrir activos de internet riesgosos como RDP “*Protocolo de Escritorio Remoto*”, Certificados SSL “*Capa de Sockets Seguros*” y aplicaciones web.
- No existieron mecanismos para verificar las implementaciones ni evidencia del protocolo de pruebas de operación entre el proveedor y el administrador.

- La documentación careció de firmas del líder del proyecto en el programa de trabajo, el plan de transferencia, el informe de estado inicial y en la relación de cuentas protegidas; además, tiene inconsistencias en la designación del responsable del informe de implementación.
- El acta de entrega-recepción se proporcionó fuera del plazo establecido, por lo que se estimaron penalizaciones no aplicadas por 14.8 miles de pesos.
- No se definió un proceso de administración para el cumplimiento de tiempos de respuesta ni se acreditó la atención de tickets en espera.
- Se careció de un proceso formal para administrar y verificar el cumplimiento de los tiempos de respuesta; además, no se acreditó la validación del procedimiento de soporte técnico ni la designación del personal de primer nivel, tampoco se implementaron controles para validar el porcentaje de disponibilidad establecido para el servicio.

La Guardia Nacional en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la Auditoría Superior de la Federación realizó las acciones siguientes:

- Elaboró el “*Protocolo de Pruebas*” para la verificación del funcionamiento de las capacidades de análisis de vulnerabilidades, para la comprobación de la prevención de exploits (instrucciones para ejecutar un código malicioso), así como para la configuración y habilitación del cifrado.
- Realizó el reintegro de los recursos por 14.8 miles de pesos a la Tesorería de la Federación, correspondientes a penalizaciones no aplicadas por el atraso del acta-entrega de abril 2024.

Con lo anterior, se solventó lo observado.

Recuperaciones Operadas

En el transcurso de la revisión se recuperaron recursos por 53,400.00 pesos, con motivo de la intervención de la ASF.

Resumen de Resultados, Observaciones, Acciones y Recomendaciones

Se determinaron 6 resultados, de los cuales, en uno no se detectó irregularidad y 5 fueron solventados por la entidad fiscalizada antes de la emisión de este Informe.

Dictamen

El presente dictamen se emite el 13 de octubre de 2025, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría, la cual se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada y de cuya veracidad es responsable. Con base en los resultados obtenidos en la auditoría, cuyo

objetivo fue fiscalizar la gestión financiera de las contrataciones relacionadas con TIC, el gobierno y administración de riesgos, la ciberseguridad, la resiliencia de las operaciones, la operación de los centros de datos, los servicios de cómputo en la nube, el desarrollo de soluciones tecnológicas y el aprovechamiento de los recursos asignados en procesos y funciones, así como comprobar que se realizaron conforme a las disposiciones jurídicas, normativas y mejores prácticas aplicables y, específicamente, respecto de la muestra revisada que se establece en el apartado relativo al alcance, se concluye que, en términos generales, la Guardia Nacional cumplió las disposiciones legales y normativas aplicables en la materia.

Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:

Director de Área

Director General

Lic. Aura Selene Hinojosa Sánchez

Mtro. Genaro Héctor Serrano Martínez

Comentarios de la Entidad Fiscalizada

Es importante señalar que la documentación proporcionada por la entidad fiscalizada para aclarar o justificar los resultados y las observaciones presentadas en las reuniones, fue analizada con el fin de determinar la procedencia de eliminar, rectificar o ratificar los resultados y las observaciones preliminares, determinados por la Auditoría Superior de la Federación que atiende los hallazgos de la auditoría y que se presentó a este órgano técnico de fiscalización para efectos de la elaboración definitiva del Informe de Auditoría.

El Informe de Auditoría puede consultarse en el Sistema Público de Consulta de Auditorías (SPCA).

Apéndices

Procedimientos de Auditoría Aplicados

1. Verificar que, para los capítulos del gasto relacionados con las TIC, las cifras reportadas en la Cuenta Pública se correspondieron con las registradas en el estado del ejercicio del presupuesto y que están de conformidad con las disposiciones y normativas aplicables; analizar la integración del gasto ejercido en materia de TIC en los capítulos asignados de la Cuenta Pública fiscalizada.

2. Validar que fueron identificadas las necesidades de bienes, arrendamientos o servicios requeridos para el cumplimiento de las atribuciones del ente público; revisar que la estimación de los precios de los bienes, arrendamientos o servicios con base en la información existente en CompraNet o la histórica del ente público, se actualice conforme a los precios oficiales y de la competencia que sean aplicables, así como comprobar que la integración del Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios fue con base en los requerimientos de las áreas contratantes.
3. Constatar que la investigación de mercado verificó la oferta de bienes, arrendamientos o servicios y la existencia de proveedores a nivel nacional o internacional, y que se actualizó el precio de referencia del requerimiento específico; validar que se tuvo la suficiencia presupuestaria para cubrir el pago de la requisición de bienes, arrendamientos o servicios y que los licitantes no se encontraban inhabilitados para participar en los procedimientos de contratación; de igual manera, validar que las evaluaciones técnicas y económicas cumplieron los criterios de aceptación y las mejores condiciones de economía, eficacia y eficiencia para el ente público.
4. Comprobar que los precios marcados en la contratación se correspondieron con los asentados en los comprobantes de pago y que las erogaciones fueron por trabajos efectivamente devengados que justificaron las facturas pagadas y que éstas cumplieron los requisitos fiscales; verificar que fueron aplicadas las penas pactadas en el contrato por los atrasos del proveedor en la entrega del servicio, así como las deductivas que resulten procedentes por el incumplimiento parcial o la deficiente prestación de los servicios.
5. Realizar pruebas de cumplimiento a las contrataciones de las TIC para verificar que los bienes, arrendamientos o servicios recibidos se correspondieron en sus características con las especificaciones contratadas, contenidas en las bases de licitación, contratos y anexos técnicos, y que se contó con el soporte documental que acreditó la recepción del entregable conforme a lo establecido en la contratación.
6. Realizar pruebas sustantivas a las contrataciones de las TIC para comprobar que los entregables pactados en las bases de licitación, contratos y anexos técnicos cumplieron los beneficios esperados, las especificaciones técnicas, la vigencia de los servicios, la entrega en las instalaciones, el resguardo de los bienes, el cumplimiento de las garantías, la implementación de las soluciones e infraestructura tecnológica y el soporte de los servicios.

Áreas Revisadas

Las direcciones generales de Recursos Materiales, de Recursos Financieros y de Tecnologías de Información y Comunicaciones, adscritas a la Coordinación de Administración y Finanzas dependiente de la Comandancia de la Guardia Nacional.