

Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores

Auditoría de TIC

Auditoría De Cumplimiento a Tecnologías de Información y Comunicaciones: 2023-1-14P7R-20-0172-2024

Modalidad: Presencial

Núm. de Auditoría: 172

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 2023 en consideración de lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF.

Objetivo

Fiscalizar la gestión financiera de las contrataciones relacionadas con las TIC, su adecuada gobernanza, administración de riesgos, seguridad de la información, continuidad de las operaciones, calidad de datos, desarrollo de aplicaciones y 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	438,699.5
Muestra Auditada	198,648.9
Representatividad de la Muestra	45.3%

El universo seleccionado por 438,699.5 miles de pesos correspondió a las erogaciones relacionadas con las Tecnologías de Información y Comunicaciones efectuadas en 2023; la muestra se integra de tres contratos relacionados con los servicios para la administración de la plataforma y habilitación de los mecanismos tecnológicos y de información para la analítica institucional, la actualización de la arquitectura de cómputo de los sistemas sustantivos y el expediente electrónico y seguridad biométrica para la plataforma de crédito del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (INFONACOT), con pagos ejercidos por 198,648.9 miles de pesos, que representan el 45.3% del universo seleccionado.

Adicionalmente, la auditoría comprende el análisis presupuestal de la Cuenta Pública de 2023 del INFONACOT en relación con los gastos en materia de las TIC, así como el proceso de ciberseguridad.

Los recursos objeto de revisión en esta auditoría se encuentran reportados en la Cuenta de la Hacienda Pública del ejercicio de 2023, Tomo VII Sector Paraestatal, correspondiente al Ramo 14 Trabajo y Previsión Social.

Antecedentes

El 2 de mayo de 1974, se creó el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (INFONACOT) como un fideicomiso público de Nacional Financiera con el fin de brindar apoyo financiero para los trabajadores mediante un mecanismo de pago vía descuento de nómina, el cual se dio a conocer mediante el Congreso del Trabajo. El 24 de abril de 2006, el INFONACOT dejó de ser un fideicomiso al expedirse la Ley del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores y constituirse en un organismo público descentralizado de interés social, sectorizado a la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, con personalidad jurídica y patrimonio propio y autosuficiencia presupuestal, con el objeto de promover el ahorro de los trabajadores, otorgarles financiamiento y garantizar su acceso a créditos para la adquisición de bienes y pago de servicios.

La visión del instituto es ser la entidad financiera líder de las y los trabajadores mexicanos, con una estructura sólida, eficiente y competitiva, que presta servicios de excelencia para el otorgamiento de créditos.

Entre sus atribuciones conferidas le corresponde administrar el fondo de fomento y garantía para el consumo de los trabajadores, participar en programas y proyectos que tengan como finalidad el fomento al ahorro de los trabajadores, coadyuvar en el desarrollo económico integral de los trabajadores y sus familias e instrumentar acciones que permitan a los trabajadores obtener financiamiento para la adquisición de bienes y servicios, así como ajustar su operación a las mejores prácticas de buen gobierno y mejora continua.

Entre 2019 y 2023, el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores ha invertido 2,858,096.7 miles de pesos en sistemas de información e infraestructuras tecnológicas, integrados de la manera siguiente:

RECURSOS INVERTIDOS EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC)						
(Miles de pesos)						
Periodo de inversión	2019	2020	2021	2022	2023	Total
Monto por año	738,256.0	713,066.8	547,679.1	420,395.3	438,699.5	2,858,096.7

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el INFONACOT.

Evaluación del Control Interno

Con base en el análisis efectuado mediante procedimientos de auditoría, se evaluaron los mecanismos de control implementados con el fin de establecer si son suficientes para el cumplimiento de los objetivos de las contrataciones de TIC, así como determinar el alcance, naturaleza y muestra de la revisión, y se obtuvieron los resultados que se presentan en este informe.

Resultados

1. Análisis Presupuestal

Durante el ejercicio de 2023, los gastos realizados por el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (INFONACOT) ascendieron a 926,428.4 miles de pesos en el capítulo con partidas vinculadas con las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC) de los que 438,699.5 miles de pesos correspondieron a gastos de TIC que representan el 47.3% del total del presupuesto ejercido en el capítulo afectado, como se muestra a continuación:

ESTADO ANALÍTICO DEL EJERCICIO DEL PRESUPUESTO DE EGRESOS – INFONACOT
(Miles de pesos)

Capítulo	Descripción	Presupuesto		%
		Ejercido	Ejercido TIC	
3000	Servicios generales	926,428.4	438,699.5	47.3

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el INFONACOT.

Los gastos relacionados con las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) durante el ejercicio 2023 se integraron de la forma siguiente:

GASTOS TIC 2023 EN EL INFONACOT
(Miles de pesos)

Capítulo / P. Presupuestaria	Descripción	Presupuesto Ejercido
3000	Servicios Generales	438,699.5
31603	Servicios de internet	529.7
31901	Servicios integrales de telecomunicación	26,775.4
31904	Servicios integrales de infraestructura de cómputo	249,467.9
32301	Arrendamiento de equipo y bienes informáticos	21,896.5
32303	Arrendamiento de equipo de telecomunicaciones	9,073.1
32701	Patentes, derechos de autor, regalías y otros	18,633.5
33304	Servicios de mantenimiento de aplicaciones informáticas	99,807.3
33905	Servicios integrales en materia de seguridad pública y nacional	12,516.0
	Total	438,699.5

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el INFONACOT.

NOTA: Diferencia por redondeo.

Del total ejercido por 438,699.5 miles de pesos en gastos de TIC, se revisaron tres contratos y cinco convenios modificatorios, por los que se realizaron pagos por 198,648.9 miles de pesos que representan el 45.3% del total ejercido, los cuales se integran de la manera siguiente:

MUESTRA DE CONTRATOS Y CONVENIOS MODIFICATORIOS EJERCIDOS POR EL INFONACOT DURANTE 2023

(Miles de pesos)

Procedimiento de contratación	Contrato y Modificatorios	Proveedor	Objeto del contrato	Vigencia		Monto		Ejercido 2023
				De	Al	Mínimo	Máximo	
Licitación Pública Nacional	FNCOT/LP/011/2022	SAS Institute, S. de R.L. de C.V.	Servicio para la administración de la plataforma y habilitación de los mecanismos tecnológicos y de información para la analítica institucional.	21/10/2022	31/08/2023	0.0	51,656.1	48,979.8
	Primer convenio modificatorio.		Ampliar monto y vigencia.	01/09/2023	31/10/2023	0.0	5,692.5	
				Subtotal			57,348.6	48,979.8
Licitación Pública Nacional	FNCOT/LP/013/2022	Sixsigma Networks Mexico, S.A. de C.V.	Servicio integral administrado para la actualización de la arquitectura de cómputo de los sistemas sustantivos del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.	01/11/2022	31/03/2023	30,769.8	76,924.6	77,903.1
	Primer convenio modificatorio.		Ampliar la vigencia.	01/04/2023	31/07/2023	0.0	0.0	
	Segundo convenio modificatorio.		Ampliar monto máximo y vigencia.	01/08/2023	30/09/2023	0.0	15,384.9	
	Tercer convenio modificatorio.		Ampliar la vigencia.	01/10/2023	31/10/2023	0.0	0.0	
				Subtotal		30,769.8	92,309.5	77,903.1
Licitación Pública Nacional	FNCOT/LP/020/2023	Grupo Corporativo Latis, S. de R.L. de C.V. e IQSEC, S.A. de C.V.	Expediente electrónico y seguridad biométrica para la plataforma de crédito del INFONACOT.	01/03/2023	30/09/2024	134,151.9	154,326.0	71,766.0
	Primer convenio modificatorio.		Cesión de derechos de cobro.	-	-	0.0	0.0	
				Subtotal		134,151.9	154,326.0	71,766.0
				Total		164,921.7	303,984.1	198,648.9

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el INFONACOT.

En la revisión de la integración de las cifras reportadas en la Cuenta Pública, no se identificó el registro presupuestal y contable de las penalizaciones por 661.8 miles de pesos que fueron aplicadas a los pagos de los servicios del contrato para el "Expediente electrónico y

seguridad biométrica para la plataforma de crédito del INFONACOT” ni el registro de la provisión de octubre de 2023 por 30.0 miles de pesos del contrato del “Servicio integral administrado para la actualización de la arquitectura de cómputo de los sistemas sustantivos del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (INFONACOT)”.

Con motivo de la presentación de los resultados finales y las observaciones preliminares, el instituto presentó evidencia de sus registros contables; asimismo, indicó que las penalizaciones y provisiones se reflejan directamente en el estado de resultados de la Cuenta Pública, sin que esto genere afectaciones presupuestales. No obstante, se observó que existieron penalizaciones que impactaron el presupuesto ejercido por el instituto, lo que generó inconsistencias en los registros del presupuesto de egresos.

Normativa

El Manual de Organización General (MOG) del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores del 25 de octubre de 2018 no se encontró alineado con la estructura básica definida en el Estatuto Orgánico del INFONACOT. A la fecha de la auditoría (septiembre de 2024) el instituto presentó evidencia de la actualización del Manual, con la opinión favorable del Comité de Recursos Humanos del INFONACOT; asimismo, se instruyó para que se presente al Consejo Directivo y se realice el trámite correspondiente ante la Secretaría de la Función Pública para su registro.

2023-1-14P7R-20-0172-01-001 Recomendación

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores fortalezca los mecanismos de control en el registro presupuestal con el fin de que las penalizaciones que se apliquen a los proveedores sean registradas de forma consistente para asegurar la confiabilidad de la información reportada en la Cuenta Pública.

2. Servicio para la administración de la plataforma y habilitación de los mecanismos tecnológicos y de información para la analítica institucional

Del contrato número FNCOT/LP/011/2022 celebrado con SAS Institute, S. de R.L. de C.V., con vigencia del 21 de octubre de 2022 al 31 de octubre de 2023, por un monto de 57,348.6 miles de pesos, se obtuvo que durante el ejercicio 2023 se realizaron pagos por 48,979.8 miles de pesos.

Alcance de los Servicios

Realizar actividades de operación y administración en los ambientes operativos del INFONACOT (Desarrollo, Pruebas y Producción) que cuentan con el servicio de la plataforma analítica institucional, así como la habilitación de los mecanismos tecnológicos y de información en esta plataforma.

Garantías

- No se tiene la constancia de la fecha en que el proveedor entregó la póliza de fianza de cumplimiento del contrato.
- El endoso de la fianza no se proporcionó dentro del plazo establecido y no se notificó al Órgano Interno de Control Específico (OICE) en el instituto.
- El proveedor no proporcionó la fianza de vicios ocultos al término del contrato.

Con motivo de la reunión de presentación de resultados finales y observaciones preliminares, el Subdirector General de Administración del INFONACOT instruyó a las Coordinaciones y Subdirecciones Generales, las Direcciones de Área, Regionales, Estatales y de Plaza, así como al Abogado General, a realizar las acciones correspondientes para robustecer los mecanismos de supervisión en la entrega de la fianza y endosos correspondientes, con el fin de que la documentación sea proporcionada por el proveedor dentro de los plazos establecidos en los contratos y convenios modificatorios y en caso contrario, informar los incumplimientos identificados al OICE para que se determinen las acciones pertinentes.

Cumplimiento técnico y funcional de los servicios y entregables establecidos

Planificación y Gestión del Servicio

- El Instituto no realizó un estudio de viabilidad técnica antes de la elaborar el anexo técnico. Como resultado, no se especificó la cantidad de la memoria RAM (Random Access Memory o memoria de acceso aleatorio) necesaria para el servicio, lo que causó retrasos en el servicio y no se suscribió un convenio modificatorio para ajustar los plazos en cuatro de las seis fases establecidas para su cumplimiento.

Con motivo de la reunión de presentación de resultados finales y observaciones preliminares, el Subdirector General de Administración del INFONACOT instruyó a las direcciones de Infraestructura Tecnológica, Desarrollo de Sistemas, Tecnologías de la Información; la Coordinación Técnica Administrativa de Alta Responsabilidad y al Encargado de las funciones de Oficial de Seguridad de la Información del INFONACOT, a realizar las acciones correspondientes para suscribir los convenios modificatorios que impliquen ajustes en los plazos para la entrega de los bienes o servicios relacionados con tecnologías de la información y comunicaciones, cuando dichas modificaciones sean atribuibles al instituto, y a documentar estos supuestos en el expediente de contratación.

- En el plan de trabajo no se establecieron los plazos para analizar la infraestructura requerida, determinar su capacidad ni para implementar la nueva arquitectura en el centro de datos.

- Para el proceso de pruebas se utilizó la metodología cascada; sin embargo, careció de la definición de las fechas de ejecución, los nombres de los responsables que realizaron las validaciones, las especificaciones del diseño, los casos de pruebas y los resultados obtenidos, así como del seguimiento de las desviaciones.
- La matriz de riesgos de la plataforma analítica institucional no permitió identificar ni evaluar los riesgos en cada fase del servicio, lo que incumplió con la metodología establecida por el instituto.

Mesa especializada de servicios (MES)

- No se definieron los requisitos de ITIL (Information Technology Infrastructure Library o Biblioteca de Infraestructura de Tecnologías de Información) que debía cumplir la MES del proveedor ni se presentó evidencia de que la herramienta se alineara con ésta.
- Los diagramas de flujo para calcular penalizaciones por incumplimiento de los niveles de servicio carecieron de fechas de elaboración, firmas de aprobación, objetivos, alcance, definiciones clave y responsabilidades específicas del instituto.

Entregables de los servicios

Fase 5 - Taller de Transferencia / Pruebas

- No se acreditó la configuración y funcionalidad de los reportes en esta fase.
- Para la ejecución de las pruebas, no se definió un plan de trabajo ni un periodo para las pruebas de aceptación; el diseño de las pruebas fue general y no se contó con mecanismos para el registro y análisis de los resultados. Tampoco se evidenció la aceptación de usuarios, los problemas detectados ni la ejecución de las actividades prioritarias.

Reportes de Disponibilidad SAS

- No se tuvieron los reportes de disponibilidad de mayo a octubre de 2023.
- El reporte de abril de 2023 no contó con la información que permitiera verificar la disponibilidad de la operación del servicio.

Se concluye que existieron deficiencias en la definición, administración y vigilancia del contrato debido a los incumplimientos en las garantías, fallos en la planificación y ejecución de los servicios y la falta de información en los reportes de disponibilidad de la operación del servicio.

2023-1-14P7R-20-0172-01-002 Recomendación

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores fortalezca los procesos de planificación y gestión de proyectos tecnológicos, mediante la elaboración de estudios de viabilidad técnica previos a la elaboración de los anexos técnicos de los contratos y, en su caso, de sus convenios modificatorios, que incluyan un análisis de la infraestructura requerida, con la finalidad de reducir el riesgo de retrasos o fallos en la implementación de los servicios, optimizar los recursos y mejorar la toma de decisiones relacionadas con su planificación y ejecución. Lo anterior permitirá coadyuvar al cumplimiento eficiente de los objetivos definidos por el instituto.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

2023-1-14P7R-20-0172-01-003 Recomendación

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores defina, formalice e implemente un procedimiento para la elaboración y documentación de pruebas que incluya las fechas de ejecución, responsables de cada validación, detalles sobre el diseño, casos de prueba, resultados, desviaciones y su seguimiento, entre otros; desarrolle una matriz de riesgos integral que permita identificar y evaluar los riesgos asociados a cada fase del proyecto según la metodología utilizada, con el fin de garantizar la administración, verificación, supervisión y aceptación de los servicios contratados, así como el cumplimiento de los requisitos establecidos y mejorar el control de los servicios tecnológicos.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

La(s) acción(es) vinculada(s) a este resultado se presenta(n) en el(los) resultado(s) con su(s) respectiva(s) acción(es) que se enlista(n) a continuación:

Resultado 3 - Acción 2023-1-14P7R-20-0172-01-006

3. Servicio integral administrado para la actualización de la arquitectura de cómputo de los sistemas sustantivos del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores (INFONACOT)

Del contrato número FNCOT/LP/013/2022 celebrado con Sixsigma Networks México, S.A. de C.V., con vigencia del 1 de noviembre de 2022 al 31 de octubre de 2023, por un monto mínimo de 30,769.8 miles de pesos y máximo de 92,309.5 miles de pesos, se obtuvo que durante el ejercicio 2023 se realizaron pagos por 77,903.1 miles de pesos.

Alcance de los Servicios

Garantizar la estabilidad de los sistemas, principalmente en los ambientes productivos y mantener la continuidad del proceso de otorgamiento de crédito que integre un servicio de centro de datos principal; esquemas de alta disponibilidad; niveles de servicio adecuados en cuanto a operación y tiempos de respuesta a incidentes y requerimientos; respaldo de datos generados por la operación diaria; restauración de respaldos; resguardo; licenciamiento de Sistemas Operativos y Bases de Datos y Esquema de DRP (Disaster Recovery Plan o Plan de recuperación ante desastres).

Garantías

- La póliza de fianza del cumplimiento del contrato no se proporcionó dentro del plazo establecido y no se notificó al Órgano Interno de Control Específico (OICE).
- No se tuvo constancia de la fecha en que el proveedor entregó los endosos de las pólizas de fianza correspondientes a los tres convenios modificatorios celebrados.

Con motivo de la reunión de presentación de resultados finales y observaciones preliminares, el Subdirector General de Administración del INFONACOT instruyó a las Coordinaciones y Subdirecciones Generales, las Direcciones de Área, Regionales, Estatales y de Plaza, así como al Abogado General, a realizar las acciones correspondientes para robustecer los mecanismos de supervisión en la entrega de la fianza y endosos correspondientes, con el fin de que la documentación sea proporcionada por el proveedor dentro de los plazos establecidos en los contratos y convenios modificatorios y en caso contrario, informar los incumplimientos identificados al OICE para que se determinen las acciones pertinentes.

Pagos

- No se tuvo la constancia de entrega de las facturas emitidas por los servicios de enero a octubre de 2023.
- La solicitud de pago de una factura no estaba firmada por el personal facultado para su autorización.

Con motivo de la reunión de presentación de resultados finales y observaciones preliminares, el Subdirector General de Administración del INFONACOT instruyó a las Coordinaciones y Subdirecciones Generales, las Direcciones de Área, Regionales, Estatales y de Plaza, así como al Abogado General, a realizar las acciones correspondientes para fortalecer los mecanismos para la gestión y liberación de pagos a proveedores en contrataciones en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, con el fin de que los pagos cuenten con toda la documentación que los soporte y se realicen de acuerdo con la normativa aplicable.

Cumplimiento técnico y funcional de los servicios y entregables establecidos

Definición de los servicios

- El instituto careció de un procedimiento formal para evaluar, planificar y ejecutar las actualizaciones de software y hardware en su infraestructura crítica.
- No se tuvo una justificación técnica para no contar con la versión más reciente de la solución de virtualización.
- No se presentó un plan de mantenimiento preventivo para los sistemas virtualizados, lo que impidió garantizar una planificación adecuada, la evaluación de impactos operativos, así como la verificación del cumplimiento de los niveles de servicio acordados.

Niveles de servicio

- El instituto no estableció un mecanismo para coordinar y comunicar con el proveedor la ejecución, autorización y programación de mantenimientos, parches y actualizaciones de los sistemas virtualizados.
- No se contó con un plan de mantenimiento preventivo para los sistemas virtualizados, lo que no asegura que se haya llevado una planificación adecuada, la evaluación de impactos en las operaciones ni la verificación del cumplimiento de los niveles de servicio acordados.
- El instituto no contó con un procedimiento formal para la gestión de tickets e incidentes ni estableció un mecanismo para analizar, autorizar y documentar los incumplimientos en los tiempos de solución respecto de los niveles de servicio definidos contractualmente.
- No se definieron ni justificaron criterios para eximir de penalización algunos tickets que permanecieron abiertos por periodos prolongados y que representaron riesgos en la degradación del rendimiento, interrupción de servicios críticos y vulnerabilidad a ciberataques y no se contó con evidencia de su atención.

Unidad de administración de servicios

- No se proporcionó la evidencia del respaldo de las configuraciones de los equipos de telecomunicaciones.
- Con los reportes mensuales para la recolección de estadística de información, no fue posible acreditar el monitoreo de la estabilidad y el rendimiento de las redes de comunicación. Tampoco se contó con evidencia de los acuerdos realizados con el proveedor sobre la forma en que estos reportes tenían que proporcionarse.

- No se contó con un acuerdo ni con una herramienta para el servicio de réplica; tampoco se consideró toda la infraestructura crítica ni las aplicaciones sustantivas. Además, el plan de pruebas de DRP no incluyó todos los sistemas virtualizados ni los procesos críticos del instituto.

Entregables

- Los documentos para la recepción de los entregables no contaron con el detalle que permitiera acreditar que se proporcionaron en tiempo y forma.
- La validación de los entregables que realizó el instituto no incluyó la revisión y el análisis de su contenido.
- No se establecieron parámetros mínimos ni máximos para el consumo de CPU (unidad central de procesamiento), memoria y disco.
- Se detectaron equipos con un rendimiento de utilización superior al 95.0%, lo que excedió el umbral del 80.0% recomendado por las mejores prácticas de monitoreo de sistemas y gestión de capacidad, lo que podría ocasionar bloqueos o daños en la información, reinicios inesperados, bajo rendimiento y retrasos en las operaciones del instituto.
- Se tuvo un incremento en los mantenimientos durante abril y mayo de 2023, que representaron el 20.0% (41) y el 19.0% (40), respectivamente, del total (207), sin contar con una justificación.

Se concluye que existieron deficiencias en la administración y cumplimiento del contrato de servicios de infraestructura tecnológica, lo que generó riesgos operativos y cibernéticos.

2023-1-14P7R-20-0172-01-004 Recomendación

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores implemente un procedimiento para el análisis, planificación e implementación de actualizaciones de software y hardware de infraestructura crítica, que incluya la justificación documentada para determinar las versiones de aplicaciones que serán implementadas, y que considere los factores como rendimiento, estabilidad, seguridad y compatibilidad con los sistemas existentes; implemente parámetros y alertas para el consumo de recursos informáticos, establezcan y ejecuten un plan de mantenimiento preventivo para los sistemas virtualizados que permita la planificación adecuada, la evaluación de impactos operacionales y la verificación del cumplimiento de los niveles de servicio acordados; diseñe un mecanismo de comunicación y autorización con el proveedor para todas las actividades, que incluya la aplicación de parches, actualizaciones de firmware, mantenimientos preventivos y actualizaciones de hardware y defina lineamientos específicos que consideren los procesos para programar, autorizar y comunicar oportunamente todas las actividades relacionadas con mantenimientos y actualización de la infraestructura tecnológica, así como planificar,

justificar y documentar los mantenimientos recurrentes, y se aseguren que se registren y se consideren en el cálculo de disponibilidad de los equipos; con la finalidad de garantizar el desempeño, la integridad y la confiabilidad de los sistemas críticos del instituto.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

2023-1-14P7R-20-0172-01-005 Recomendación

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores fortalezca los procesos de administración de servicios de red que considere implementar, planes estratégicos documentados para la evolución de la red, mecanismos de respaldo de configuraciones de equipos de telecomunicaciones, reportes mensuales detallados del comportamiento de la red, entre otros; establezca mecanismos de revisión y validación de procesos de réplica y recuperación ante incidentes para toda la infraestructura crítica, y formalice acuerdos con los proveedores sobre la periodicidad y el formato de los reportes de monitoreo que se deben generar para garantizar una gestión eficiente de la red, mejorar la respuesta ante incidentes y asegurar el cumplimiento de los términos establecidos en los contratos y sus anexos técnicos.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

2023-1-14P7R-20-0172-01-006 Recomendación

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores defina, formalice e implemente un procedimiento integral para la gestión de tickets e incidentes que incluya, entre otros, criterios específicos de clasificación, escenarios de resolución y categorías de prioridad; establezca lineamientos para la autorización y documentación de extensiones de tiempo en la resolución de tickets e incluya la designación de responsables para su aprobación; implemente un mecanismo de seguimiento y evaluación de los niveles de servicio que considere la clasificación de los tickets e integre los que se generen de manera automatizada por las herramientas de monitoreo, y establezca un lineamiento para realizar el seguimiento de los niveles de servicio, que permita identificar su incumplimiento y se establezcan acciones para su remediación o, en su caso, aplicar las penas y deductivas correspondientes, a fin de garantizar una respuesta oportuna y asegurar la mejora continua en la gestión de incidentes.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de

Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

2023-1-14P7R-20-0172-01-007 **Recomendación**

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores defina, autorice e implemente un procedimiento para documentar la entrega, la revisión y el análisis de cada uno de los entregables que especifique su correspondencia con lo establecido en el contrato. Lo anterior se recomienda con la finalidad de fortalecer los procesos de gestión y supervisión de los entregables y los servicios tecnológicos establecidos en el contrato y garantizar su cumplimiento.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

4. Expediente electrónico y seguridad biométrica para la plataforma de crédito del INFONACOT

Del contrato número FNCOT/LP/020/2023 celebrado con Grupo Corporativo Latis, S. de R.L. de C.V. e IQSEC, S.A. de C.V., con vigencia del 1 de marzo de 2023 al 30 de septiembre de 2024, por un monto mínimo de 134,151.9 miles de pesos y máximo de 154,326.0 miles de pesos, se obtuvo que durante el ejercicio 2023 se realizaron pagos por 71,766.0 miles de pesos.

Alcance de los Servicios

Contar con las herramientas tecnológicas para asegurar la continuidad operativa de la plataforma de crédito institucional en el país con los servicios de expediente electrónico, integración y soporte a la plataforma aplicativa de crédito, solución de gestión de identidades y administración de información biométrica y administración de infraestructura para la operación

Investigación de Mercado

- No se acreditó la consulta realizada en el sistema CompraNet, en la información histórica del instituto ni en las páginas de internet de los proveedores.
- El resultado de la investigación de mercado no incluyó el análisis económico ni técnico de un cambio de tecnología y de su conveniencia.
- No se analizó la posibilidad de utilizar la modalidad de ofertas subsecuentes.

Con motivo de la reunión de presentación de resultados finales y observaciones preliminares, el Subdirector General de Administración del INFONACOT instruyó a las

Coordinaciones y Subdirecciones Generales, las Direcciones de Área, Regionales, Estatales y de Plaza, así como al Abogado General, a realizar las acciones correspondientes para fortalecer los mecanismos para la elaboración e integración de las investigaciones de mercado para las contrataciones en materia de tecnologías de información y comunicaciones para que los análisis económico y técnico de los cambios de tecnología propuestos, así como las consultas que se realicen en el sistema CompraNet se integren en la información histórica del instituto, en las páginas de internet de los proveedores, entre otros, con la finalidad de asegurar la confiabilidad y completitud de la investigación de mercado.

Estudio de Factibilidad

- El estudio de factibilidad no contó con la firma del personal que lo elaboró, revisó y autorizó; adicionalmente, no se adjuntó el pronunciamiento favorable de la instancia de control del INFONACOT en la Herramienta de Gestión de la Política de TIC.

Pagos, penalizaciones y deductivas

- En la validación de las facturas y las notas de crédito no se incluyó el nombre del personal autorizado para su recepción. Además, las pólizas no contaron con las firmas el personal que las elaboró.
- Las penalizaciones no se notificaron a la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales en el tiempo establecido y los cálculos de las penalizaciones carecieron del nombre y la firma del administrador del contrato.
- No se elaboraron los informes sobre los incumplimientos del proveedor para la aplicación de las deductivas que debían entregarse a la Dirección de Integración y Control Presupuestal.

Con motivo de la reunión de presentación de resultados finales y observaciones preliminares, el Subdirector General de Administración del INFONACOT instruyó a las Coordinaciones y Subdirecciones Generales, las Direcciones de Área, Regionales, Estatales y de Plaza, así como al Abogado General, a realizar las acciones correspondientes para fortalecer los mecanismos para la gestión y liberación de pagos a proveedores en contrataciones en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, con el fin de que los pagos cuenten con toda la documentación que los soporte y se realicen de acuerdo con la normativa aplicable.

Cumplimiento técnico y funcional de los servicios y entregables establecidos

Requerimientos del Servicio

- El servicio se gestionó con metodología ágil y un tablero de control; sin embargo, faltaron las fechas, los registros de problemas, las métricas, tampoco se documentó la validación de las pruebas ni el cumplimiento de los entregables.
- No se realizaron ajustes en las configuraciones, parametrización ni personalización de la plataforma, los cuales debieron basarse en indicadores de desempeño.
- No se acreditó que el proveedor ejecutó todas las actividades definidas en el Plan de trabajo y no se estableció un procedimiento formal para verificar y documentar su ejecución. Además, el plan detallado careció de hitos y puntos de control para monitorear el progreso y la calidad de las actividades.
- No existió una integración entre la base de conocimiento del proveedor y el sistema del instituto, por lo que no se tuvo acceso a ésta ni se contó con un lineamiento para su validación y fortalecimiento.
- Se identificaron discrepancias en el inventario debido a que se identificaron equipos no registrados, así como errores en los números de serie.

Niveles de servicio

- Si bien el proveedor realizó un monitoreo de los servicios y remitió los resultados de su validación, no implementó una herramienta para la verificación continua del cumplimiento de los niveles de disponibilidad acordados; tampoco documentó el proceso de cálculo de los porcentajes de disponibilidad ni las medidas para asegurar su cumplimiento.
- Los reportes de disponibilidad no indicaron el motivo ni la justificación de las interrupciones del servicio; tampoco la metodología con la que se determinaron los porcentajes de disponibilidad.

Mesa de ayuda

- No se estableció un proceso para analizar los resultados, generar reportes, obtener retroalimentación ni implementar mejoras al servicio con base en las encuestas de satisfacción enviadas tras el cierre de cada ticket.
- Los reportes mensuales entregados por el proveedor no incluyeron la información correspondiente a las encuestas de satisfacción del usuario.

- No se contó con lineamientos formales para el acceso remoto con el proveedor para dar soporte, lo que representó un riesgo de seguridad de la información y el control de accesos a los sistemas del instituto; tampoco se tuvo un procedimiento específico para la atención y clasificación de los tickets, ni un método ágil para su asignación, control y seguimiento.
- Respecto de la revisión del cumplimiento de las fases del servicio se obtuvo lo siguiente:
 - De la transición e implementación, no se configuró la mesa de servicio del proveedor para conectar con el *Call Center*, ya que el instituto utilizó su herramienta para el registro de los incidentes y no existió una interconexión entre éstas.
 - Del soporte y mantenimiento de los servicios, no se tuvo evidencia del consumo, de la disponibilidad de los servicios ni de la atención de los tickets; además, no se definieron métricas para la disponibilidad del servicio en línea OCR (Optical Character Recognition o reconocimiento óptico de caracteres).

Especificaciones Técnicas del Servicio

No se proporcionó la evidencia de la integración de los controles de seguridad de la infraestructura y de las bases de datos con el monitoreo del expediente electrónico ni se presentó el informe sobre intentos de acceso no autorizado.

Se concluyó que existieron deficiencias en la administración del contrato de servicios de infraestructura tecnológica debido a los retrasos en la entrega de garantía de cumplimiento, falta de mecanismos para verificar el cumplimiento de los niveles de servicio y los problemas en la gestión de la mesa de ayuda, así como discrepancias en el inventario de los equipos tecnológicos.

2023-1-14P7R-20-0172-01-008 Recomendación

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores fortalezca los mecanismos de control y seguimiento para asegurar el cumplimiento técnico y funcional de los servicios contratados, por medio de un tablero de control que integre las fechas, las métricas y los indicadores clave de desempeño, así como la documentación de las actividades realizadas en cada fase del proyecto; cuente con acceso, participación y retroalimentación a la base de conocimientos; establezca un proceso para la medición y verificación continua de los niveles de servicio; robustezca y documente los procesos de supervisión y validación de entregables. Lo anterior se recomienda con la finalidad de garantizar la calidad y eficiencia de los servicios tecnológicos, mejorar la trazabilidad de las actividades realizadas y asegurar el cumplimiento integral de los términos establecidos en el contrato y sus anexos.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

2023-1-14P7R-20-0172-01-009 **Recomendación**

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores fortalezca el proceso de gestión de la mesa de ayuda con la integración del análisis de las encuestas de satisfacción del usuario, la generación de reportes consolidados sobre la calidad del servicio, la implementación de mejoras basadas en la retroalimentación recibida, entre otros. Asimismo, para que establezca lineamientos formales para las conexiones remotas del proveedor, así como para la clasificación y asignación de tickets, con la finalidad de mejorar la calidad del soporte técnico, garantizar la seguridad de la información y asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el contrato.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

2023-1-14P7R-20-0172-01-010 **Recomendación**

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores implemente un proceso de control y actualización del inventario de equipos tecnológicos que incluya la documentación detallada de todos los eventos de administración de cambios, configuración, incidentes y problemas; establezca un lineamiento de verificación periódica para asegurar la concordancia entre el inventario físico y los registros, que incluya el etiquetado de todos los equipos y defina un procedimiento para el registro y seguimiento de los equipos prestados o reasignados. Lo anterior se recomienda con la finalidad de mantener un control preciso sobre los activos tecnológicos y facilitar la gestión eficiente de los recursos.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

5. Ciberseguridad

Con la revisión de la información proporcionada por el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores relacionada con la administración y operación de los controles de ciberseguridad para la infraestructura de *hardware* y *software* del instituto, se analizaron las directrices, infraestructura y herramientas informáticas en esta materia.

Se utilizó como referencia el documento “Center for Internet Security (CIS) Controls IS Audit/Assurance Program” (versión 8), en el cual se establecen 18 controles de ciberdefensa, para llevar a cabo la evaluación e identificación de las estrategias, políticas, procedimientos y controles de ciberdefensa implementados en el instituto.

Para la evaluación de los controles se consideraron tres niveles de cumplimiento, los cuales se obtuvieron de conformidad con el porcentaje alcanzado en la revisión de cada subcontrol con los rangos siguientes: Aceptable (más del 80.0%), Requiere fortalecer el control (entre el 31.0% y 79.0%) y Carencia de control (menos del 30.0%), en dicha evaluación se observó lo siguiente:

- 10 controles (55.6%) obtuvieron un nivel aceptable.
- 8 controles (44.4%) obtuvieron un nivel que se requiere fortalecer.
- 0 controles (0.0%) se determinaron con una carencia

SEMÁFORO DE MADUREZ DE LOS CONTROLES DE CIBERSEGURIDAD EN INSTITUTO DEL FONDO NACIONAL PARA EL CONSUMO DE LOS TRABAJADORES DURANTE 2023

Control	Indicador
CSC Control 1: Inventario y control de los activos organizacionales.	●
CSC Control 2: Inventario y control de activos de software.	●
CSC Control 3: Protección de datos.	●
CSC Control 4: Configuración segura de activos y software organizacionales.	●
CSC Control 5: Administración de cuentas.	●
CSC Control 6: Gestión de control de accesos.	●
CSC Control 7: Gestión continua de vulnerabilidades.	●
CSC Control 8: Gestión de registros de auditoría.	●
CSC Control 9: Protección del correo electrónico y navegador web.	●
CSC Control 10: Defensa contra malware.	●
CSC Control 11: Recuperación de datos.	●
CSC Control 12: Gestión de la infraestructura de red.	●
CSC Control 13: Monitoreo y defensa en la red.	●
CSC Control 14: Concientización en seguridad y formación de habilidades.	●
CSC Control 15: Gestión de proveedores de servicios.	●
CSC Control 16: Seguridad en el software de aplicación.	●
CSC Control 17: Gestión de respuesta a incidentes.	●
CSC Control 18: Pruebas de penetración.	●

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por el INFONACOT.

Indicador: ● Cumplimiento aceptable ● Requiere fortalecer el control ● Carencia de control

El detalle de los controles que se requieren fortalecer se muestra a continuación:

Inventario y control de activos organizacionales

- El instituto no contó con procedimientos para gestionar todos los activos no autorizados, no se aseguró la actualización del inventario.

Inventario y control de activos de software

- No se gestionaron en su totalidad los activos de software.
- No se implementaron controles para prevenir la instalación y el uso de software no autorizado ni se dispuso de las herramientas y procedimientos necesarios para garantizar su compatibilidad y soporte.

Administración de cuentas

- No se acreditó la aplicación de la política de contraseñas seguras definida por la entidad.
- Se careció de mecanismos para la restricción de privilegios de administrador, la existencia de un inventario de cuentas de servicio para los aplicativos críticos, la autorización y revisión periódica de las cuentas de servicio activas y la gestión centralizada de cuentas mediante un directorio o servicio.

Recuperación de datos

- Se careció de pruebas con los proveedores externos.
- No se acreditó que las herramientas de recuperación se configuraron en instancias aisladas.
- No se contaron con procedimientos ni medidas técnicas para verificar la integridad del *software*, el *firmware* y la información.

Gestión de la infraestructura de red

- No se tuvieron procedimientos ni medidas técnicas para establecer, implementar y administrar activamente dispositivos de red y para la protección de datos en tránsito.

Concientización sobre seguridad y capacitación en habilidades

- No se capacitó al personal en el reconocimiento y notificación de incidentes, la detección de activos sin actualizaciones de seguridad, los riesgos asociados a redes inseguras, ni en las habilidades de seguridad específicas para sus roles.

Gestión de proveedores de servicios

- Se tuvieron deficiencias en la coordinación y alineación de roles y responsabilidades, en la clasificación de proveedores, en la evaluación de proveedores y en la implementación de mecanismos de auditoría y de cumplimiento.

Pruebas de penetración

- Se careció de un programa de pruebas estructurado para la realización de estas evaluaciones. Además, no se contó con un proceso para validar la efectividad de las medidas de seguridad implementadas después de cada prueba.

Se concluye que existieron deficiencias en los controles de ciberdefensa implementados por el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores, lo cual podría afectar la continuidad, disponibilidad y continuidad de sus servicios.

2023-1-14P7R-20-0172-01-011 Recomendación

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores fortalezca las políticas, los procedimientos y los controles para el inventario y control de los activos organizacionales; el inventario y control de activos de software; la administración de cuentas; la recuperación de datos; la gestión de la infraestructura de red; la concientización en seguridad y formación de habilidades; la gestión de proveedores de servicios y las pruebas de penetración, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los objetivos de seguridad informática y ciberseguridad para la identificación, protección, detección, respuesta y recuperación de los incidentes informáticos.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

2023-1-14P7R-20-0172-01-012 Recomendación

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores establezca un documento institucional que defina el alcance, los objetivos, la metodología y la frecuencia de las pruebas de penetración que incluya las condiciones y limitaciones, defina los responsables de llevar a cabo las pruebas, así como de la revisión de los resultados, defina los simulacros de respuesta a incidentes, integre los calendarios de las pruebas y de las revisiones periódicas, que incluya el seguimiento de vulnerabilidades; adicionalmente, para que se defina la forma en que se comunicarán los resultados de las pruebas de penetración dentro del instituto.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

2023-1-14P7R-20-0172-01-013 **Recomendación**

Para que el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores establezca la frecuencia para la actualización de las políticas con las que cuenta el instituto, conforme la normativa, los estándares y las mejores prácticas aplicables, con la finalidad de contar con directrices y manuales vigentes que consideren los cambios en el entorno tecnológico y con ello se asegure la protección de la información y sistemas contra amenazas, y se mantenga la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información del instituto.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

Buen Gobierno

Impacto de lo observado por la ASF para buen gobierno: Liderazgo y dirección, Planificación estratégica y operativa, Controles internos, Aseguramiento de calidad y Vigilancia y rendición de cuentas.

Resumen de Resultados, Observaciones, Acciones y Recomendaciones

Se determinaron 5 resultados, de los cuales, 5 generaron:

13 Recomendaciones.

Consideraciones para el seguimiento

Los resultados, observaciones y acciones contenidos en el presente informe de auditoría se comunicarán a la entidad fiscalizada, en términos de los artículos 79 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 39 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación, para que en un plazo de 30 días hábiles presente la información y realice las consideraciones que estime pertinentes.

En tal virtud, las recomendaciones y acciones que se presentan en este informe de auditoría se encuentran sujetas al proceso de seguimiento, por lo que, debido a la información y consideraciones que en su caso proporcione la entidad fiscalizada podrán atenderse o no, solventarse o generar la acción superveniente que corresponda de conformidad con el marco jurídico que regule la materia.

Dictamen

El presente dictamen se emite el 14 de octubre de 2024, 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 las TIC, su adecuada gobernanza, administración de riesgos, seguridad de la información, continuidad de las operaciones, calidad de datos, desarrollo de aplicaciones y 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, el Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores cumplió las disposiciones legales y normativas aplicables en la materia, excepto por los aspectos observados siguientes:

- Del servicio para la administración de la plataforma y habilitación de los mecanismos tecnológicos y de información para la analítica institucional, no se efectuaron validaciones de las pruebas.
- Respecto del servicio integral administrado para la actualización de la arquitectura de cómputo de los sistemas sustantivos, no se estableció un mecanismo para coordinar los mantenimientos y gestionar los incidentes.
- De los servicios de expediente electrónico y seguridad biométrica para la plataforma de crédito, se tuvieron deficiencias en el monitoreo de la disponibilidad de los servicios.
- En relación con la revisión del proceso de ciberseguridad, de 18 dominios evaluados se determinó que se requiere fortalecer 8 (44.4%) y 10 (55.6%) tienen un nivel aceptable.

Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:

Director de Área

Director General

C. Aura Selene Hinojosa Sánchez

C. Jazmín Gabriela Pantoja Soto

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 parcialmente 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. Revisar la estructura y normativa de la organización para el entendimiento de sus procesos y funciones.
2. Validar que el estudio de factibilidad comprendió el análisis de las contrataciones vigentes; la determinación de la procedencia de su renovación; la pertinencia de realizar contrataciones consolidadas y los costos de mantenimiento, soporte y operación que impliquen la contratación, vinculadas con el factor de temporalidad para determinar la conveniencia de adquirir, arrendar o contratar servicios, así como la investigación de mercado.
3. Verificar el proceso de contratación, el cumplimiento de las especificaciones técnicas y la distribución del bien o servicio de acuerdo con las necesidades requeridas por las áreas solicitantes; revisar que los bienes adquiridos fueron contemplados en el Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios; verificar la situación fiscal de los proveedores para conocer el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, aumento o disminución de obligaciones, entre otros.
4. Comprobar que los pagos realizados por los trabajos contratados estuvieron debidamente soportados, contaron con controles que permiten su fiscalización, correspondieron 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 las penalizaciones y deductivas en caso de incumplimientos.
5. Analizar los contratos y anexos técnicos relacionados con la administración de proyectos, desarrollo de soluciones tecnológicas, servicios administrados para la operación de infraestructura y sistemas sustantivos, telecomunicaciones y demás relacionados con las TIC para verificar antecedentes; beneficios esperados; entregables (términos, vigencia, entrega, resguardo, garantías, pruebas de cumplimiento/sustantivas); implementación y soporte de los servicios; verificar la

gestión de riesgos, así como el manejo del riesgo residual y la justificación de los riesgos aceptados por la entidad.

6. Evaluar los controles y procedimientos aplicados en la administración de los mecanismos de ciberdefensa, con un enfoque en las acciones fundamentales que la entidad debe implementar para mejorar la protección de sus activos de información, como el inventario y autorización de dispositivos y software; configuración del hardware y software en dispositivos móviles, laptops, estaciones y servidores; evaluación continua de vulnerabilidades y su remediación; controles en puertos, protocolos y servicios de redes; protección de datos; controles de acceso en redes inalámbricas; seguridad del software aplicativo; pruebas de penetración a las redes y sistemas, entre otros.

Áreas Revisadas

La Subdirección General de Administración, la Subdirección General de Tecnologías de la Información y Comunicación y la Subdirección General de Productos Digitales del Instituto del Fondo Nacional para el Consumo de los Trabajadores.

Disposiciones Jurídicas y Normativas Incumplidas

Durante el desarrollo de la auditoría, se determinaron incumplimientos de las leyes, reglamentos y disposiciones normativas que a continuación se mencionan:

1. Ley General de Contabilidad Gubernamental: artículos 16 y 19 fracción V.
2. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal, local o municipal: Acuerdo por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal, artículos 3, fracción VI, 23, inciso e), 41, inciso d), 42, 75, 76, 77, 78 y 79;

Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios (POBALINES) del INFONACOT, inciso i) Áreas encargadas de aplicar deductivas numeral 6, fracciones VI y VIII;

Contrato número FNCOT/LP/011/2022, cláusulas tercera, séptima, décima novena y vigésima;

Anexo I del contrato número FNCOT/LP/011/2022, numeral IV, apartado "Operación", subnumeral 3; VI, apartado "Tareas de apoyo técnico que "El Proveedor" deberá llevar a cabo", subnumerales ii, inciso "c", así como los incisos b) Análisis y entendimiento de los criterios metodológicos establecidos por "El Instituto"; g) Ejecución de la prueba SPPI y k) Pruebas y apartado "Gestión del Proyecto" y, numerales VII y XXIV;

Contrato número FNCOT/LP/013/2022, cláusulas tercera; sexta; décima séptima y décima octava;

Primer convenio modificatorio al contrato número FNCOT/LP/013/2022, cláusula cuarta;

Segundo convenio modificatorio al contrato número FNCOT/LP/013/2022, cláusula cuarta;

Anexo I del contrato número FNCOT/LP/013/2022, numerales 6, 6.9.2, 6.9.7, 8, punto Tiempo planeado fuera de operación, 8.1, 8.4, 10 y 12;

Contrato número FNCOT/LP/020/2023, cláusulas cuarta, novena y décima segunda;

Plan de Administración del Proyecto para el Servicio de Expediente Electrónico, Integración y Soporte a la Plataforma Aplicativa de Crédito FONACOT, numeral 4. Plan general de trabajo por etapas y fases del proyecto;

Anexo I del contrato número FNCOT/LP/020/2023, numerales 5.2, 5.2.2, 6, 6.1.9.1, 8, 8.1, 9.4, 9.4.1, 10, 10.1, 11, 11.1 y 11.1.1 y 20;

Fundamento Jurídico de la ASF para Promover o Emitir Acciones y Recomendaciones

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

Artículo 79, fracciones II, párrafo tercero, y IV, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículos 10, fracción I, 14, fracción III, 15, 17, fracción XV, 36, fracción V, 39, 40, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.