

## INFORME DE AUDITORÍA

Fecha: 07 Abril 2017

No. de Auditoría: 24 y 6			Alcance: SAC y SAS	
Punto de la norma	Tipo de Hallazgo	Descripción del Hallazgo	Folio de Acción Correctiva	Status de la Acción
4.2.3 b) y 4.3.2 d)	NC	<p><b>Requerimiento incumplido:</b> Control de Documentos. Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.</p> <p><b>Descripción el hallazgo:</b> Durante la auditoria interna se revisa que existen documentos en el Sistema Kaizen y se muestran como evidencia de los procesos y subprocesos, sin embargo, se encuentran los siguientes casos: En algunos procesos el objetivo del proceso menciona servicios que ya no se llevan a cabo. En el document de políticas de seguridad de la información de los servicios certificados, se encuentran fechas de próxima revision de Agosto 2016. Algunos procesos recientemente liberados tiene identificados los registros de calidad a utilizar, sin embargo, no vienen en la sección de entradas y salidas en la tabla de actividades, así como dichos registros aún no se encuentran en el Kaizen, tal como lo establece el Proceso de Control de Documentos.</p> <p><b>Evidencia que soporta la no conformidad:</b> PE-07-004, DOI-049, PE-07-006.</p>	04-02/17	Abierta

Ing. Ana Victoria Alvarez Quiroz

**Firma del Auditor Líder**

Ing. Elizabeth Velázquez Herrera

**Firma del Representante de  
Dirección**

Ing. Alberto Zambrano Elizondo

**Firma del Director**

## INFORME DE AUDITORÍA

Fecha: 07 Abril 2017

No. de Auditoría: 06			Alcance: SAS	
Punto de la norma	Tipo de Hallazgo	Descripción del Hallazgo	Folio de Acción Correctiva	Status de la Acción
5.2 c)	NC	<p><b>Requerimiento incumplido:</b> planeación de servicios nuevos o modificados c) comunicación entre las partes involucradas.</p> <p><b>Descripción del hallazgo:</b> Durante la auditoría interna se solicitó mostrara la información correspondiente a los documentos del proyecto (ID 222) y se detectó que no tiene acceso a esa información en los repositorios, por lo que no puede seguir la trazabilidad de los elementos. Se pidió otra muestra (ID 314) y al pedir acceso al personal correspondiente al repositorio de los documentos, ese proyecto tenía un diferente ID, se perdió la trazabilidad.</p> <p><b>Evidencia que soporta la no conformidad:</b> Comunidad de proyectos.</p>	<b>04-03/17</b>	Abierta

Ing. Ana Victoria Alvarez Quiroz

**Firma del Auditor Líder**

Ing. Elizabeth Velázquez Herrera

**Firma del Representante de  
Dirección**

Ing. Alberto Zambrano Elizondo

**Firma del Director**

## INFORME DE AUDITORÍA

Fecha: 07 Abril 2017

No. de Auditoría: 06			Alcance: SAS	
Punto de la norma	Tipo de Hallazgo	Descripción del Hallazgo	Folio de Acción Correctiva	Status de la Acción
6.4 b)	NC	<p><b>Requerimiento incumplido:</b> Presupuesto y Contabilidad de los servicios: b) repartir los costos indirectos y la asignación de los costos directos a los servicios, para ofrecer un costo total de cada servicio.</p> <p><b>Descripción del hallazgo:</b> Durante la auditoría interna se revisa el punto 3.1 Realizar análisis de costo de los servicios de TI. RC-SER-07-018 Modelo de Costos por Servicio, sin embargo, no se incluye costos por las aplicaciones ejemplo: Aplicación de Kaizen, los servidores que se comparten en varios servicios es decir costo indirecto no están en los costos directos sin costo. Se requiere corregir la información de los Modelos de Costos de los Servicios Certificados. 3.4 Detallar en el proceso como se recibe la evidencia de los costos directos e indirectos que envían las Subdirecciones, también incluir que la lista del personal que participa en los servicios, se extrae de los OLA del subproceso de Niveles de Servicio. La parte de sueldos no está actualizada se concluye el 5 de abril.</p> <p><b>Evidencia que soporta la no conformidad:</b> RC-SER-07-018 Modelo de Costos por Servicio.</p>	04-04/17	Abierta
6.4 c)	NC	<p><b>Requerimiento incumplido:</b> Presupuesto y Contabilidad de los servicios c) un control financiero efectivo y aprobado.</p> <p><b>Descripción del hallazgo:</b> Durante la auditoría interna se revisa el punto 3.1 Análisis de Costo de TI, sin embargo, no se cuenta con evidencia del 2017 del presupuesto aprobado. RC-SER-07-014 presupuesto fondos Federales DTI. Se cuenta con correos, pero no aprobado.</p> <p><b>Evidencia que soporta la no conformidad:</b> RC-SER-07-018 Modelo de Costos por Servicio y RC-SER-07-014 Presupuesto de Fondos Federales.</p>	04-05/17	Abierta

Ing. Ana Victoria Alvarez Quiroz

**Firma del Auditor Líder**

Ing. Elizabeth Velázquez Herrera

**Firma del Representante de  
Dirección**

Ing. Alberto Zambrano Elizondo

**Firma del Director**

## INFORME DE AUDITORÍA

Fecha: 07 Abril 2017

No. de Auditoría: 06			Alcance: SAS	
Punto de la norma	Tipo de Hallazgo	Descripción del Hallazgo	Folio de Acción Correctiva	Status de la Acción
6.4	NC	<p><b>Requerimiento incumplido:</b> El proveedor de servicio deberá supervisar e informar los costos contra el presupuesto, revisar la previsión financiera y de gestión de costos. La información deberá ser proporcionada al proceso de gestión del cambio para soportar el costo de las solicitudes de cambio.</p> <p><b>Descripción del hallazgo:</b> Durante la auditoría interna se revisa el punto 3.5 Comunicar Costos de Servicios de TI Internamente. No cumple con lo que se menciona el proceso, que se realizan reuniones semestrales con el Director de DTI, Subdirectores y Coordinadores, lo realiza con el Dueño del Servicio evidencia Minuta, en el proceso se menciona la herramienta de costos que anteriormente se utilizaba, es necesario actualizar esta información. No se detalla en el proceso y no se realiza la relación con gestión de cambios.</p> <p><b>Evidencia que soporta la no conformidad:</b> SP-SER-017.</p>	<b>04-06/17</b>	Abierta

Ing. Ana Victoria Alvarez Quiroz

**Firma del Auditor Líder**

Ing. Elizabeth Velázquez Herrera

**Firma del Representante de  
Dirección**

Ing. Alberto Zambrano Elizondo

**Firma del Director**

## INFORME DE AUDITORÍA

Fecha: 07 Abril 2017

No. de Auditoría: 01			Alcance: SAS	
Punto de la norma	Tipo de Hallazgo	Descripción del Hallazgo	Folio de Acción Correctiva	Status de la Acción
No aplica	NC	<p><b>Requerimiento incumplido:</b> Establecer y mostrar el acuerdo de confidencialidad.</p> <p><b>Descripción del hallazgo:</b> Durante la auditoría interna a los controles y procedimientos relacionados con seguridad de la información de los servicios certificados, se encuentra que se tiene establecido que existe un documento de acuerdo de confidencialidad, sin embargo, no muestra como parte de las evidencias de los servicios en sus aplicaciones o comunidades.</p> <p><b>Evidencia que soporta la no conformidad:</b> Controles y Procedimientos, DOI-049.</p>	04-07/17	Abierta
No aplica	OM	<p><b>Descripción del hallazgo:</b> Durante la auditoría interna a los controles y procedimientos relacionados con seguridad de la información de los servicios certificados, se encuentra que se realizan respaldos de información de los mismos, sin embargo, se encuentra que es importante documentar las secciones que vienen en documento, entre ellas el código fuente y control de versiones.</p> <p><b>Evidencia que soporta la oportunidad de mejora:</b> Controles y Procedimientos, DOI-049.</p>	No aplica	No aplica

Ing. Ana Victoria Alvarez Quiroz

**Firma del Auditor Líder**

Ing. Elizabeth Velázquez Herrera

**Firma del Representante de  
Dirección**

Ing. Alberto Zambrano Elizondo

**Firma del Director**

## INFORME DE AUDITORÍA

Fecha: 07 Abril 2017

No. de Auditoría: 01			Alcance: SAS	
Punto de la norma	Tipo de Hallazgo	Descripción del Hallazgo	Folio de Acción Correctiva	Status de la Acción
No aplica	OM	<p><b>Descripción del hallazgo:</b> Durante la auditoría interna a los controles y procedimientos relacionados con seguridad de la información de los servicios certificados, se encuentra que se asignan cuentas y contraseñas, con algunos criterios de seguridad, sin embargo, es importante establecer los niveles de seguridad aceptables para la DTI.</p> <p><b>Evidencia que soporta la no conformidad:</b> Controles y Procedimientos, DOI-049.</p>	No aplica	No aplica
No aplica	OM	<p><b>Descripción del hallazgo:</b> Durante la auditoría interna a los controles y procedimientos relacionados con seguridad de la información de los servicios certificados, se encuentra que se entrega al usuario una carta responsiva de código de acceso/asignación de cuenta sin embargo, actualmente no hace referencia a las políticas del servicio, acuerdo de confidencialidad y a 2 guías relacionadas con el uso del servicio y lineamientos para asignación del uso del servicio.</p> <p><b>Evidencia que soporta la no conformidad:</b> Responsiva de código de acceso, RC-OPE-07-038. Guía de lineamientos de asignación, DOI-003. Guía para uso del servicio, DOI-023.</p>	No aplica	No aplica

Ing. Ana Victoria Alvarez Quiroz

**Firma del Auditor Líder**

Ing. Elizabeth Velázquez Herrera

**Firma del Representante de  
Dirección**

Ing. Alberto Zambrano Elizondo

**Firma del Director**