

INFORME DE LA AUDITORÍA OPERACIONAL A LA UNIDAD DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA NÚMERO 8, POR EL PERIODO COMPRENDIDO ENTRE LOS MESES DE ENERO A JUNIO DE 2014

MARCO LEGAL:

- Código Electoral del Estado de México.
- Acuerdo número IEEM/CG/06/2010, mediante el cual se expide el Reglamento Interno del Instituto Electoral.
- Acuerdo número IEEM/CG/23/2010, mediante el cual se expide el Manual de Organización del Instituto Electoral del Estado de México, por cuanto hace al Organigrama y funciones de la Unidad de Informática y Estadística.
- Acuerdo número CG/64/2008 mediante el cual se expide la Normatividad y Procedimientos para la Administración de los Recursos del Instituto Electoral del Estado de México.
- Acuerdos números IEEM/CG/02/2014 y IEEM/CG/17/2014 mediante los cuales se aprueban las adecuaciones al Programa Anual de Actividades del Instituto Electoral del Estado de México, para el año 2014.

OBJETIVO:

Verificar que se cumpla con las atribuciones, normas, políticas y procedimientos aplicables, evaluando la eficiencia en la operación de los procesos; principalmente en la determinación de software, licenciamiento, servicios de comunicación, redes internas, propuestos y utilizados por la Unidad de Informática y Estadística.

PROCEDIMIENTOS:

1. Evaluar el control interno.
2. Comparar y analizar la estructura organizacional real con la autorizada, verificando los niveles de autoridad y responsabilidad.
3. Verificar la plantilla de personal del área auditada y su adecuación a la estructura orgánica.
4. Identificar las áreas específicas operativas responsables de realizar actividades contenidas en el Programa Anual de Actividades.
5. Identificar los procesos del área y su interacción.
6. Obtener conocimiento y evidencia de la ejecución de los procesos u operaciones para identificar los riesgos existentes.
7. Identificar los tipos de seguridad informática que la UIE tiene y que garantizan la protección, seguridad y el resguardo de la información de las diferentes bases de datos del Instituto.

8. Identificar el procedimiento utilizado para la selección y contratación de personal, verificando el cumplimiento normativo aplicable.
9. Identificar la existencia de procedimientos formales o informales para realizar las actividades descritas en el programa anual de actividades, así como su difusión entre el personal de la UIE.
10. Identificar la existencia de un análisis formal (escrito) de vida para los diferentes software o hardware adquiridos por el Instituto que evalúe y justifique su compra.
11. Identificar las actividades realizadas por "servicio social" y su impacto en caso de errores o deficiencias en su ejecución, determinando la responsabilidad y el riesgo de incumplimiento.
12. Verificar la existencia de controles internos que regulen los plazos de las diferentes garantías con proveedores de bienes y servicios contratados por el Instituto y de los cuales la UIE es la unidad administrativa interesada.
13. Verificar los tiempos de atención de los diferentes asuntos controlados por la Mesa de Ayuda, con la finalidad de evaluar la eficiencia y eficacia en el tiempo de respuesta y la recurrencia de eventos.
14. Verificar que los trabajos realizados (resultados) cumplan con los requerimientos solicitados, identificando la posibilidad de que la experiencia del personal infiera los requerimientos no solicitados explícitamente y el resultado no sea el realmente requerido.

ALCANCE:

Se realizó un análisis de las funciones encomendadas a la Unidad de Informática y Estadística (UIE), referente a las actividades incluidas en los componentes F9P1C1 "Dotar a las áreas de equipo eficiente y actualizado", F9P1C2 "Eficientar la operación del equipamiento" y F9P2C1 "Implementar adecuadamente las aplicaciones automatizadas", contenidos en el Programa Anual de Actividades 2014.

LIMITACIONES:

Ninguna.

RESULTADOS:

1. Derivado de las respuestas vertidas en el Cuestionario de Control Interno, se realizó el correspondiente análisis utilizando los elementos del modelo COSO para la interpretación, obteniendo lo siguiente:
 - a. Respecto a las actividades de control que ayudan a asegurar que se llevan a cabo las instrucciones correspondientes, la Unidad de Informática y Estadística las encuentra referidas dentro de la normatividad: el Código Electoral, Reglamento Interno del Instituto Electoral del Estado de México, Manual de

Organización del Instituto Electoral del Estado de México, Programa Anual de Actividades y la Ley de Protección de Datos Personales del Estado de México.

- i. El estilo operativo de la administración es a partir de asignar la responsabilidad y autoridad atendiendo al organigrama aprobado, logrando tener así un adecuado desempeño y organización en el cumplimiento de los objetivos y metas de las actividades contempladas en el Programa de Actividades.
 - ii. En el Manual de Organización del Instituto se encuentran las descripciones del trabajo para el personal permanente de la UIE, el cual está debidamente capacitado; sin embargo, en la investigación de campo se encontró que existe contratación de personal eventual que trabaja por periodos de tres a seis meses, mismos que por la dinámica de los trabajos no le permite al área capacitarlos adecuadamente, por lo que el personal que se contrata debe contar con un nivel de conocimiento similar al personal permanente.
- b. Referente a la evaluación de riesgos, se analizó el Programa Anual de Actividades para el ejercicio 2014, que incluye en su FIN 9, correspondiente a la Unidad de Informática y Estadística, tres propósitos, 7 componentes y 18 actividades específicas. La distribución de las actividades fue identificada de la siguiente forma:
- Dos actividades directamente desarrolladas por la Jefatura de la Unidad.
 - Doce actividades desarrolladas por la Subjefatura de Informática.
 - Cuatro actividades desarrolladas por la Subjefatura de Estadística.

El análisis de la información permitió identificar fuentes de riesgo internas y externas, que fueron calificadas de acuerdo a la probabilidad de que se presentaran. Este punto referente al riesgo se profundiza en el procedimiento 6.

- c. Como actividades de control se celebran reuniones de trabajo quincenales y mediante la distribución que se realiza con la Mesa de Ayuda, así mismo la UIE interactúa principalmente con las áreas de Consejeros Electorales integrantes de diferentes comisiones, Secretaría Ejecutiva General y diferentes unidades administrativas centrales y desconcentradas que requieren algún servicio informático de algún desarrollo y/o actualización de sistemas de información.
- d. En cuanto a la Información y Comunicación esta es constante y de forma directa haciendo de conocimiento la información que deba ser conocida por cada uno de los servidores públicos electorales de la UIE, proporcionándola de forma verbal
- e. El Monitoreo es realizado a través de la supervisión para el cumplimiento de las actividades, los programas y establecimiento de controles para la información que es generada dentro de la UIE, esto mediante formatos impresos como son tarjetas ejecutivas, informes semanales y mensuales de las actividades, oficios,

invitaciones, convocatorias, minutas de trabajo y encuestas de las actividades realizadas en campo, además se cuenta con un procedimiento digitalizado de oficios, un archivo digital y un control convencional a través de carpetas e impresos y semanalmente la Unidad revisa sus procesos operativos.

2. El auditor se familiarizó con los procedimientos y las operaciones realizadas mediante la técnica de entrevista, lo que le permitió analizar y vincular las actividades realizadas con las atribuciones referidas en el Manual de Organización Institucional, siendo importante destacar que el propio Manual reconoce como último nivel el de la Subjefatura de Estadística y la Subjefatura de Informática.

Con lo anterior se pudo evidenciar que:

- La Jefatura de la Unidad de Informática y Estadística con nivel de "Jefe de Unidad", desarrolla dos actividades del Programa Anual de Actividades para el ejercicio 2014.
- La Subjefatura de Informática, con nivel de "Subdirector", desarrolla doce actividades y cuenta con el apoyo de cinco servidores públicos electorales; tres de ellos como encargados o responsables de las áreas de Soporte Técnico, Servidores y Telecomunicaciones y la de Atención a Usuarios. Los encargados de estas áreas tienen niveles de "Líder-A"; ellos a su vez se apoyan en tres auxiliares, uno para Soporte Técnico y dos para Atención a Usuarios; con niveles de "Jefe de Área" y "Líder-B". En este punto se destaca que el área de Servidores y Telecomunicaciones, solamente tiene apoyo eventual en "servicios sociales".
- La Subjefatura de Estadística, con nivel de "Subdirector", desarrolla cuatro actividades y cuenta con el apoyo de tres servidores públicos electorales; dos de ellos como encargados de las áreas de Desarrollo de Sistemas y Administración de Datos, el primero con nivel de "Líder-A" y el segundo con nivel "Jefe-A"; un auxiliar para el área de Desarrollo de Sistemas con nivel "Jefe-A".

También se pudo obtener información derivada de la entrevista con el Titular de la Unidad de Informática y Estadística y sus dos Subjefes de Unidad, referente a que las actividades desarrolladas requiere de tareas fijas o a petición, las fijas son acciones de rutina que permiten mantener la operación de los servidores y servicios brindados de forma constante como la administración de las bases de datos; otras tareas son solicitadas por diferentes medios: oficios, vía telefónica o por medio de correo electrónico. Cualquiera que sea el medio se turna al responsable de la actividad y esta es solventada.

3. La estructura orgánica contenida en el Manual de Organización del Instituto Electoral del Estado de México, comparada con la plantilla autorizada del personal permanente por el periodo auditado, corresponde con el personal identificado y localizado en el área auditada.
4. El Programa Anual de Actividades para el ejercicio 2014, incluye en su FIN 9 a la Unidad de Informática y Estadística, con 3 propósitos, 7 componentes y 18

actividades específicas. La distribución de las actividades fue identificada de la siguiente forma:

NIVEL	(DESCRIPCIÓN)	AREA DENTRO DEL ORGANIGRAMA
P1C1A1	Actualizar el inventario de equipo de cómputo.	Subjefatura de Informática
P1C1A2	Elaborar el proyecto de infraestructura en tecnologías de información 2014 y 2015.	
P1C1A3	Configuración y entrega de equipo de nueva adquisición.	
P1C2A1	Brindar soporte técnico a la Infraestructura de la red de voz y datos, así como al equipo de cómputo.	Subjefatura de Informática
P1C2A2	Registrar las solicitudes de soportes técnicos en la aplicación "Mesa de Ayuda".	
P2C1A1	Brindar soporte técnico a las áreas del Instituto en materia de desarrollo de sistemas, conforme a los requerimientos que establezcan las mismas.	Subjefatura de Estadística
P2C1A2	Actualización a los sistemas automatizados de las diversas áreas del instituto, conforme a los requerimientos que establezcan las mismas.	
P2C1A3	Administrar las bases de datos institucionales necesarias para los sistemas de información automatizados, que estén bajo su resguardo.	
P2C2A1	Asistencia del personal contratado a cursos especializados en TIC's.	Subjefatura de Estadística
P2C2A2	Contratar servicios externos especializado en TIC's.	Subjefatura de Informática
P2C2A3	Gestionar la contratación de personal especializado en TIC's.	
P3C1A1	Administrar el contenido de la página web institucional.	Subjefatura de Informática
P3C1A2	Administrar la infraestructura para brindar el servicio de transmisión de eventos institucionales a través de la red.	
P3C1A3	Actualización del portal elecciones en México, en cumplimiento al convenio interinstitucional ELENMEX.	Jefatura de la Unidad de Informática y Estadística
P3C2A1	Mantener la certificación del sistema de gestión de la seguridad de la información del PREP, bajo la norma ISO/IEC 27001:2005.	Jefatura de la Unidad de Informática y Estadística
P3C2A2	Administrar los servicios de red que se ofrecen en la red interna del Instituto.	Subjefatura de Informática
P3C3A1	Brindar capacitación en el uso del equipo de herramientas de TIC's implantadas en el Instituto.	Subjefatura de Informática
P3C3A2	Elaborar un plan de capacitación en el uso de las herramientas de TIC's implantadas en el Instituto.	

Concluyendo que las áreas específicas operativas responsables de ejecutar el Programa Anal de Actividades, están identificadas plenamente.

- De las 8 actividades seleccionadas, contenidas en tres componentes, se verificó mediante entrevista los procesos realizados para dar cumplimiento a las actividades; cuáles son las entradas que alimentan como insumos el proceso y cuáles son sus productos o resultados.

La mayoría de los procesos son contenidos en un manual interno que contiene los flujos de la operación y las áreas responsables de aplicarlos.

Aunque la diagramación y las áreas responsables aplican lo contenido en el manual, éste no se encuentra autorizado formalmente, ya que menciona en los procesos áreas funcionales no reconocidas en el manual de organización.

6. En reunión de trabajo fueron determinados de forma conjunta los componentes 1 y 2 para ser sujetos de revisión operativa, específicamente 8 de las actividades: P1C1A1, P1C1A2, P1C1A3, P1C2A1, P1C2A2, P2C1A1, P2C1A2, P2C1A3. Las primeras 5 centran su atención en la infraestructura (parte tangible) del área informática del Instituto, las tres restantes se refieren al desarrollo y mantenimiento de sistemas (parte intangible).

El análisis de la información permitió identificar fuentes de riesgo internas y externas, que fueron calificadas como probabilidad de que se presentaran, según lo siguiente:

- Las fuentes internas de riesgo pueden ser: • Averías de los equipos o sistemas informáticos que pudieran perjudicar las operaciones de la Unidad de Informática y Estadística. • La calidad del personal contratado y los métodos de formación y motivación que pudieran influir en el nivel de toma de conciencia sobre los objetivos de la Unidad.
- Las fuentes externas de riesgo pueden ser: • Desarrollos tecnológicos que pueden afectar la naturaleza o cambios al proporcionar a las áreas las tecnologías de información y comunicaciones (TIC's) suficientes para que procesen eficientemente la información de su responsabilidad. • Las necesidades o expectativas cambiantes de los clientes que pueden afectar el procesamiento eficiente de la información de su responsabilidad.

Cuantitativamente se tiene identificado lo siguiente:

- 57 fuentes de riesgos; 40 internas y 17 externas.
- La calificación resultante mediante el análisis de la matriz de riesgo utilizada es de: 4 riesgos calificados como Bajos, 40 como Riesgo Medio y 13 con alto riesgo.

Los riesgos altos se podrían presentar con temas relacionados con: una contratación de personal inadecuada, que los procedimientos no sean definidos o difundidos, que por la experiencia que tiene el equipo de trabajo interprete las necesidades de las diferentes áreas administrativas que soliciten algún servicio o desarrollo de sistemas y, la influencia jerárquica superior para realizar algún trabajo o servicio.

Al ser la Unidad de Informática y Estadística un área neuronal del Instituto por la naturaleza de sus actividades de comunicación interna y externa, protección de datos informáticos y desarrollo de sistemas, entre otros; el factor humano es importante de ser considerado, toda vez que algunas actividades son desarrolladas por personal especializado único (es decir, solo una persona). Sin embargo, no se tuvo evidencia de fallas por este tópico en especial pero que puede generar el incumplimiento de alguna actividad solicitada y esto derive en incumplimiento de los objetivos del instituto, principalmente por la contingencia de contar con estudiantes que prestan su servicio social y que no tiene horarios fijos, ni responsabilidades contractuales o laborales.

7. Se verificó que el software de protección Check Point, este software se encontró funcionando, situación sin embargo, la información que arroja es la lectura en pantalla de los accesos internos y externos de diferentes direcciones IP de máquinas ubicadas al interior del Instituto y máquinas con intenciones de acceso en ubicaciones externas.

Por la explicación recibida por parte del Subjefe de Informática, la protección de los datos se brinda en dos sentidos, protección en los accesos de máquinas (direcciones IP) dentro del Instituto y máquinas (direcciones IP) fuera del instituto; la protección es al acceso a la información que se encuentra en los Servidores de Información y Acceso de Datos institucionales, ubicados físicamente en un espacio diseñado y en condiciones controladas denominado SITE.

El software permite accesos controlados a determinados datos mediante niveles de seguridad. El mismo Sub Jefe de Informática, explicó que aunque existe este software especializado en brindar la protección, en especial a direcciones IP externas, por la contingencia mayor, de corrupción de datos o robo de datos; siempre existirá la posibilidad de que algún tipo de información sea sustraída por correos electrónicos o por chats, o por medios portátiles como DD o USB.

En la implementación del sistema de gestión, la UIE utiliza el Manual de Políticas de Seguridad de Información (FO-PREP-RDI-01) no solamente en año de proceso, sino que se ha convertido en un uso permanente, por lo que podría presumirse que los riesgos o ataques detectados son atendidos de forma casi inmediata.

Se verificó visualmente y en algunos puntos documentalmente los tipos de seguridad informática que la UIE tiene, los cuales brindan protección, seguridad y el resguardo de la información de las diferentes bases de datos del Instituto de forma permanente.

8. La Unidad de Informática y Estadística, por la cantidad de servidores públicos electorales, adscritos, solicita la contratación de personal eventual mismo que antes de ser contratado es evaluado para que sea un posible candidato de alguna de las áreas de la UIE.

Realiza una selección de personal y después cumple con los requisitos que establece el artículo 63 del Reglamento Interno del Instituto Electoral del Estado de México, que habla de los requisitos de contratación.

Por la investigación de campo, el personal de la Unidad de Informática y Estadística enunció el proceso que se tiene para la selección y posible contratación del personal eventual, desarrollándose de la siguiente forma:

- Los aspirantes entregan un Curriculum Vite que es analizado por los subjeses de Informática y de Estadística, junto con los servidores públicos electorales encargados de diferentes áreas de la Unidad.
- Ordenan los curriculums por el perfil de cada aspirante.

- Se realiza una entrevista con el candidato y se le hacen de conocimiento las condiciones del trabajo y los horarios que se maneja, así como el rango de salarios.
- Se desarrollan diferentes exámenes de conocimientos teóricos y prácticos por perfiles como: técnico capturista, técnico en soporte, ingeniero en redes, ingeniero en diseño, ingeniero en telecomunicaciones, ingeniero en administración de servidores, etc.
- Cada examen tiene diferentes secciones que evalúan áreas diversas que pueden facilitar la selección y ubicación.
- Evaluado el candidato, se realiza el análisis de las calificaciones, descartando a los no aptos y ubicando nuevamente a los candidatos para las áreas en las que pudieran desarrollar mejor su trabajo.
- Los Subjefes de la Unidad comentan con el Titular los resultados y este selecciona a los candidatos a contratar.
- Se cita a los candidatos para continuar el proceso de contratación de conformidad con el Reglamento Interno del Instituto Electoral del Estado de México.

Como resultado del trabajo de campo, el Subjefe de Informática comentó que el proceso de contratación para el personal eventual es durante años de proceso o previos al comienzo del periodo de proceso; se verifico la existencia de diferentes tipos de exámenes y las formas de calificación.

También, se comentó el las características (perfil y conocimientos) de personas que son recomendadas de otras áreas para ser contratadas directamente, insistiendo en que aún por ser recomendados, se evaluaban y asignaban a trabajos para los que se encontraban capacitados. En su experiencia ninguna persona recomendada por otras áreas carece del perfil mínimo requerido por la UIE.

Por todo lo anterior, se confirmó la existencia de un procedimiento para la selección y contratación del personal al interior de la UIE y el cumplimiento normativo de requisitos en cuanto a la solicitud e integración de documentos solicitados por el artículo 63 del Reglamento Interno del Instituto Electoral del Estado de México.

9. Existen procedimientos documentados para realizar algunas de las actividades, tales como las actualizaciones a la página Web institucional, actualización de los bienes informáticos en levantamiento de inventarios, cambio de códigos en extensiones telefónicas o modificaciones o recuperaciones de cuentas de correo electrónico institucional, como ejemplos.

Algunos de los procedimientos documentados son derivados de la implementación de un sistema de gestión y que están ligados a una actividad de control denominada Mesa de Ayuda.

Otros son procedimientos derivados de acuerdos de la Junta General, que también son ligados a la actividad de control Mesa de Ayuda.

De estos últimos se seleccionó el relacionado con las publicaciones de la página web institucional y que son solicitadas por diferentes áreas del Instituto. Este procedimiento es derivado del Acuerdo de Junta General IEEM/JG/14/2008 y modificado por el acuerdo IEEM/JG/18/2012 y se denomina "Criterios Generales para la publicación de contenidos en la página Web del Instituto Electoral del Estado de México"

Estos criterios indican que dependiendo del tipo de publicación, deberá de ser aprobado y recabar el visto bueno de diferentes áreas, así como la autorización de la Secretaría Ejecutiva General.

El formato de autorización para la publicación de contenidos en la página web del IEEM, incluido en los Criterios, es utilizado y acompañado de los demás documentos requeridos y las autorizaciones necesarias. Cada solicitud es capturada en el sistema de Mesa de Ayuda.

De todo lo anterior, y derivado de realizar la verificación de los documentos de autorización para la publicación de contenidos en la página web, se corroboró que se cumplen con los requisitos indicados en los Criterios; en este sentido, se obtuvo evidencia de que las solicitudes son capturadas en el sistema de Mesa de Ayuda; en el mes que se realiza la solicitud se cierra el folio de atención designado en la Mesa de Ayuda.

Al cuestionar sobre la forma en que se "controlan" las fechas en las que se deben de cumplir las indicaciones de eliminación del contenido de la página web, no se obtuvo evidencia de control. Cuando se recibe el formato y se sube la información a la página web, se cierra el folio y el control de retiro es a la memoria del encargado.

Por todo lo anterior se concluye que existen procedimientos formales e informales para realizar las actividades que la UIE realiza y que son incluidas en el Programa Anual de Actividades del Instituto, los cuales pueden ser fortalecidos.

10. La Unidad de Informática y Estadística, al tener opinión sobre las adquisiciones tanto de software como de hardware, realiza análisis comparativos de mercado para poder emitir una opinión referente a la conveniencia de adquirir determinados artículos, confirmando que en el periodo auditado la Unidad de Informática y Estadística realizó el análisis e investigaciones de las solicitudes que las diferentes unidades administrativas les solicitaron, dando respuesta por escrito.
11. La Unidad de Informática y Estadística, brinda apoyo a estudiantes interesados en realizar su servicio social o sus prácticas profesionales.
 - A todo interesado se le solicita su historia académica o kardex ya que solamente se acepta a alumnos regulares.
 - La escuela en donde realiza sus estudios es la que da el parámetro de las horas a cubrir.

- Se les explican las funciones y los horarios de trabajo para que se vea la disponibilidad de horarios y vacaciones.

La UIE no recibe alumnos para realizar servicio social o prácticas profesionales, en tiempo de proceso electoral.

Como resultado de la investigación de campo se verificó, que los servicios sociales desarrollan tareas encomendadas por los encargados de las diferentes áreas operativas de la UIE, sin embargo no se deja evidencia de su trabajo; la única evidencia de las actividades que realizaron, son los reportes que efectúan como comprobación de actividades y que son avalados y firmados por los representantes de cada área de la UIE, según corresponda, así ellos son los responsables de los trabajos realizados.

No se obtuvo evidencia ni se detectó que se hubieran realizado trabajos con algún error por parte de los servicios sociales, por el contrario, en entrevista con el personal de la UIE, se percibe que los estudiantes realizan trabajos sencillos enfocados en su carrera o área y colaboran armónicamente dentro de la UIE.

12. El Instituto Electoral del Estado de México, adquiere licencias para el uso de paquetes comerciales de cómputo, solicitados por diferentes unidades administrativas; así mismo, adquiere equipos de cómputo o periféricos que cuentan con garantías por defectos o de servicios, el control se realiza en un "repositorio" electrónico donde se almacenan los archivos que contienen las licencias activas propiedad del instituto y que son administradas por la UIE.

Las licencias son almacenadas en formato PDF, creando carpetas por cada fabricante de software. En esos documentos se detallan las fechas de inicio y término de la vigencia y/o mantenimiento de las licencias de software. Los archivos PDF son generados del sistema web del fabricante; cuando el fabricante no cuenta con sitio web, se escanea el certificado de vigencia de la licencia del software.

En el área de comunicaciones y servidores, se lleva un control en una hoja de cálculo, donde se listan las licencias de software activas propiedad del Instituto y que son administradas por esta área, en donde se detallan la fecha de término de la vigencia de la licencia, así como el nombre del proveedor.

Al verificar físicamente el control de las licencias se revisó la pantalla de control para las licencias del antivirus, en esta pantalla se aprecia el nombre del usuario de la RED interna al que le fue asignada determinada licencia.

13. La UIE utiliza un sistema de cómputo llamado "Mesa de Ayuda"; este proporciona un único punto de contacto para todos los usuarios de servicios relacionados con las Tecnologías de Información, respondiendo a las preguntas y problemas relacionados con el software y hardware por vía telefónica. La mesa de ayuda resuelve los requerimientos e indica los procedimientos para solicitar los servicios proporcionados por la UIE y deriva, en su caso, el ticket del servicio o requerimiento solicitado, al personal apropiado.

Del análisis realizado a la información proporcionada y de las pláticas sostenidas con el personal de la UIE, se concluye que el sistema es eficiente, al distribuir las tareas a las diferentes áreas de la UIE registrando la fecha de levantamiento del reporte hasta la fecha en la que se da por concluido el trabajo, esto permite al personal que atiende directamente los reportes ordenar su trabajo y darle seguimiento en todo momento; es eficaz ya que permite priorizar los trabajos que requieran algún tipo de atención especial o tiempo importante para la atención.

14. De la información revisada respecto a los trabajos requeridos se concluye, que aunque en ocasiones las áreas solicitantes, no son claras en sus requerimientos, la UIE, tiene una comunicación formal e informal con cada solicitante; esta comunicación más la experiencia del personal contribuye a que las áreas tengan respuestas satisfactorias, logrando que el personal no infiera los requerimientos.

Sin embargo, aunque el formato "Solicitud de desarrollo de sistemas de información", fue implementado, dicho formato no se realiza con el área solicitante en algunas ocasiones por motivos diferentes, por lo que derivado de este análisis se recomienda fortalecer la implementación del procedimiento, con la finalidad de que el procedimiento quede debidamente documentado con los tiempos mínimos requeridos por la Unidad de Informática y Estadística para su desarrollo; lo anterior debido a que el sistema realizado para el Primer Concurso de Debate IEEM 2014 fue solicitado dos días hábiles anteriores a la fecha en que la unidad administrativa solicitante estableció como plazo para su operación; por lo que es recomendable que la UIE estructure y documente la forma en que deberán ser solicitados los sistemas, haciendo del conocimiento por escrito del procedimiento a todas las áreas usuarias del Instituto.

OBSERVACIONES:

1. En la operación y manejo de las publicaciones en la página web institucional, solicitadas conforme a los "Criterios Generales para la publicación de contenidos en la página web del Instituto Electoral del Estado de México", no se tienen instrumentos que permitan controlar la permanencia de la publicación, es decir las fechas de inicio y de eliminación de dichas publicaciones, por lo que su eliminación está en función de la memoria del servidor público electoral encargado.

La observación se hizo de conocimiento al Titular de la UIE mediante cédula de observaciones de fecha 14 de agosto de 2014, dando atención mediante Memorandum No. IEEM/IUE/355/2014 de fecha 20 de agosto de 2014, por medio del cual se documentan las acciones que la Unidad de Informática y Estadística implementó para controlar la permanencia de las publicaciones en la página Web institucional, por **lo cual la observación se considera solventada.**

2. Las 16 (dieciséis) licencias adquiridas para el software Adobe Acrobat X Pro, y las 28 licencias de diferentes productos Macintosh no cuentan con control que permita, identificar el equipo de cómputo (hardware) en el que están instaladas, por lo que el

registro y control de las vigencias no son suficientes para garantizar que la totalidad de las licencias adquiridas se encuentran aplicadas a equipos (hardware) propiedad del Instituto.

La observación se hizo de conocimiento al Titular de la UIE mediante cédula de observaciones de fecha 15 de agosto de 2014, dando atención mediante Memorándum No. IEEM/IUE/356/2014 de fecha 20 de agosto de 2014, por medio del cual se documentan las acciones que la Unidad de Informática y Estadística implementó para la identificación del equipo de cómputo donde son instaladas las licencias del software propiedad del instituto, por **lo cual la observación se considera solventada.**

CONCLUSIONES

Una vez concluida la auditoría operacional número 08 practicada a la Unidad de Informática y Estadística por el periodo de enero a junio de 2014, se concluye que el área auditada cumple con las atribuciones normas, políticas que le son aplicables, sin embargo para mejorar la eficiencia en sus operaciones y el control interno existente deberá atender las recomendaciones emitidas.

Cabe señalar que de la evaluación de riesgos realizada, se destacan como aspectos positivos, que aunque el factor humano desde la perspectiva del área auditada es limitado, el análisis de la información no evidenció incumplimientos a las actividades realizadas y la identificación y la administración de riesgos para el logro de los objetivos de acuerdo a lo evaluado es razonablemente eficiente.

Informe de la auditoría operacional a la Unidad de Informática y Estadística por el periodo comprendido de enero a junio de 2014; emitido en fecha 29 de agosto de 2014.

“TÚ HACES LA MEJOR ELECCIÓN”

M. EN E. L. RUPERTO RETANA RAMÍREZ
CONTRALOR GENERAL

C. P. JUAN DANIEL VALDEZ SOLÍS
SUBDIRECTOR ADSCRITO A LA
SUBCONTRALORÍA DE
FISCALIZACIÓN Y CONTROL INTERNO

L. A. E. ADELAIDO ROMERO FLORES
JEFE DE DEPARTAMENTO ADSCRITO A
LA SUBCONTRALORÍA DE
FISCALIZACIÓN Y CONTROL INTERNO

L. C. MARIO SANDOVAL MOCIÑO
AUDITOR