

## Resumen Ejecutivo

Se realiza una auditoría de carácter especial con el objetivo de determinar las medidas utilizadas por la Sección de Informática para gestionar la disponibilidad y capacidad de los equipos y por otra parte los servicios de seguridad en CONAPE, todo con base en la aplicación de la “*Matriz Guía para la Implementación de Buenas Prácticas basadas en COBIT 2019*” para los objetivos BAI04 y DSS05, para el periodo comprendido entre el 01 de junio al 23 de noviembre de 2023. Cabe indicar que el trabajo se completó efectuando sesiones de trabajo con la instancia auditada, en aras de reforzar el material soporte o en su defecto, recopilar pruebas sobre aspectos en los cuales se identificó que la evidencia era insuficiente.

Una vez efectuado el examen se estableció que, con base en el “*Perfil de la Gestión de TI*” establecido por el MICITT, el componente denominado “*Gestión de la continuidad y disponibilidad de los servicios de TI*”, posee un nivel de gestión de proceso formal y su definición está finalizado y en lo que respecta al componente “*Organización de la seguridad de la información*” se concluyó que en CONAPE no se cumple con 5 de los 8 ítems evaluados; empero, hay que considerar que el MICITT señala que la información incluida en el perfil es para uso Institucional y que la misma pasa a ser relevante y de valor para el proceso de implementación de la normativa o como apoyo para procesos de auditoría. También se comprobó que de las 25 actividades que conforman las 5 prácticas de gobierno del objetivo BAI04, 12 (48%) se han atendido en su totalidad, 8 (32%) no se han atendido (incompletas) y en 5 (20%) se han realizado tareas que conllevan a que su cumplimiento sea parcial. En lo que respecta al objetivo DSS05, se identificó que de sus 49 actividades, 35 (71%) se han atendido en su totalidad, en 11 (23%) se han realizado tareas que implican un cumplimiento parcial y 3 (6%) no se han atendido; no obstante, para aquellas señaladas como “parciales” se expusieron las acciones que se han estado aplicando y que orientaron a su calificación y finalmente en las actividades pendientes se externó el criterio de esta Unidad, el cual difiere de la valoración que dio el auditado.

Por otro lado, aún y cuando no era alcance de este estudio, se evidenció que algunos operadores del *Call Center*, se están compartiendo sus claves de acceso para ingresar a las computadoras (usuario de Windows), lo que provoca una deficiencia operativa sobre el control de identificación de quien realiza el acceso lógico al *Active Directory* que, atenta contra la seguridad técnica implementada en esa solución de uso institucional.

Así las cosas, se emitieron las recomendaciones pertinentes para maximizar la eficiencia y eficacia de la gestión de las TIC en CONAPE.