



Reporte de avance trimestral del Programa de Trabajo de Administración de Riesgos

EJERCICIO	2018
TRIMESTRE	Tercero (jul-sep)

Conforme a lo establecido en el Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones Generales en materia de Control Interno y el Manual Administrativo de Control Interno para el sector público del Estado de Colima en su artículo 28, se envía el informe de evaluación elaborado por el Órgano Interno de Control del Instituto Colimense para la Sociedad de la Información y el Conocimiento (ICSIC) al Reporte de Avance Trimestral del Programa de Trabajo de Administración de Riesgos.

El presente informe de avances trimestral está compuesto por tres apartados: a) Resumen cuantitativo de las acciones de mejora comprometidas, b) La descripción de las principales problemáticas que obstaculizan el cumplimiento de las acciones de mejora comprometidas, y c) Conclusión general sobre el avance global en la atención de las acciones de mejora comprometidas.

a) **Resumen cuantitativo de las acciones de mejora comprometidas**, indicando el total de las concluidas y el porcentaje de cumplimiento que representan, el total de las que se encuentran en proceso y porcentaje de avance de cada una de ellas, así como las pendientes sin avance:

Total de Riesgos	Estrategias establecidas				
	Evitar	Reducir	Asumir	Transferir	Compartir
22	0	21	1	0	0
	Cuadrante	I Atención Inmediata	II Atención Periódica	III Controlados	IV De Seguimiento
		9	2	1	10

Trimestre	Situación de las Acciones de Mejora				
	Total de Acciones de Mejora	Acciones Concluidas	% de Cumplimiento *	Acciones en Proceso	Acciones pendientes (Sin Avance)
Tercero	20	9	45%	5	6

\* Total de acciones de mejora concluidas entre total de acciones de mejora comprometidas por cien (con un decimal).



**Reporte de avance trimestral del Programa de Trabajo de Administración de Riesgos**

**Número de acciones de Mejora En Proceso al Trimestre Reportado:**

<b>A.M. con <u>Avance Acumulado</u> menor al 50%</b> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 40px; margin: 5px auto; text-align: center;">8</div>	<b>A.M. con <u>Avance Acumulado</u> entre 51% y 80%</b> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 40px; margin: 5px auto; text-align: center;">15</div>	<b>A.M. con <u>Avance Acumulado</u> entre 81% y 99%</b> <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 40px; margin: 5px auto; text-align: center;">0</div>
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

No.	No. A.C.	Descripción de la Acción de Control	Porcentaje de Avance Acumulado al Trimestre
<b>Riesgo 2018_01.- Estrategias implementadas que no impulsen el sector productivo y el desarrollo del TIC's</b>			
1	61	El Consultor debe incluir en la consulta pública participación del sector empresarial y académico.(Actividad Comprometida)	0%
2	62	El Consultor debe incluir en la Agenda Digital, los objetivos y metas para cada estrategia en coordinación con las instancias competentes. (Actividad Comprometida)	60%
3	63	Definir enlaces por las instancias participantes. (Actividad Comprometida)	100%
<b>Riesgo 2018_02.- Las herramientas proporcionadas para la participación de la sociedad no son utilizadas.</b>			
4	71	Realizar un plan de difusión en colaboración con la Coordinación de Comunicación Social, que considere campañas específicas de acuerdo a los contenidos. (Actividad Comprometida)	0%
<b>Riesgo 2018_03.- Procesos administrativos y contables operados que incumplen la normatividad.</b>			
5	75	Documentar e implementar los procesos de Nómina, adquisiciones, arrendamientos y servicios, administración del personal.	30%
<b>Riesgo 2018_04.- Información personal y/o sensible consultada en bases de datos oficiales que se utiliza de manera irregular.</b>			
6	80	Eliminar el acceso al sistema de ingresos para la consulta del pago con el fin de acreditación de pagos de trámites en línea. (Actividad Comprometida)	100%
<b>Riesgo 2018_05.- Estadísticas generadas que no son confiables.</b>			
7	84	Desarrollo de un sistema para control y estadísticas de los trámites en línea. (Actividad Comprometida)	20%
<b>Riesgo 2018_06.- Trámites en línea publicados sin previa capacitación al personal de mesa de ayuda.</b>			
8	86	Documentar procedimiento para la liberación de trámites en línea de Gobierno del Estado. (Actividad Comprometida)	100%
9	87	Implementar el procedimiento para la liberación de trámites en línea de Gobierno del Estado en coordinación con SEFOME. (Actividad Comprometida)	0%
<b>Riesgo 2018_07.- CURPS generadas de manera irregular</b>			
10	89	Formalizar el procedimiento de validación de actas y capacitar al personal. (Actividad Comprometida)	100%
11	91	Gestionar la implementación de un proceso que dé solución a las diferencias entre el libro de origen y el copiador de la Dirección del Registro Civil del Estado y el SIRCBI deberá considerar este proceso.	50%
<b>Riesgo 2018_08.- La Infraestructura tecnológica de la Firma Electrónica instalada presenta fallas</b>			
12	93	Administración y control de los certificados de los agentes certificadores. (Actividad permanente, avance de acuerdo al tiempo transcurrido en el año)	75%
13	94	Desarrollar e implementar protocolo para identificar y solucionar los problemas de conectividad.(Actividad Comprometida)	50%
14	95	Renovación de la infraestructura de hardware y software requerida para la operación de la autoridad certificadora por obsolescencia.	50%

*[Handwritten signatures and marks in blue ink on the right margin]*



**CONTRALORÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO**  
**DIRECCIÓN DE ÓRGANOS INTERNOS**  
**DE CONTROL Y VIGILANCIA.**

Clave: FO-01-08-24  
Emisión: 12-02-2018  
Versión: 1  
Página: - 3 - de 7

**Reporte de avance trimestral del Programa de Trabajo de Administración de Riesgos**

Riesgo 2018_09.- Tecnologías y contenidos digitales promovidos que no reducen la brecha digital.			
15	98	Someter a un grupo multidisciplinario la aprobación de una estrategia que propicie la generación de contenidos. (Actividad Comprometida)	0%
Riesgo 2018_10.- Mecanismos tecnológicos implementados que no faciliten el acceso a la información en las páginas Web.			
16	101	Aplicar los estándares y criterios de usabilidad en el desarrollo de la plataforma. (Actividad permanente, avance de acuerdo al tiempo transcurrido en el año)	75%
Riesgo 2018_11.- Desarrollo de TICs que no cuenten con legalidad y certeza jurídica			
17	104	Incorporar las adecuaciones al Marco Normativo a las acciones que se generen en el desarrollo de TICs. (Actividad permanente, avance de acuerdo al tiempo transcurrido en el año)	75%
18	105	Presentar a las diversas autoridades y titulares de las dependencias involucradas, las propuestas de adecuaciones y/o iniciativas que se elaboren. (Actividad permanente, avance de acuerdo al tiempo transcurrido en el año)	75%
Riesgo 2018_12.- Que la infraestructura de telecomunicaciones instalada no cumpla con la cobertura, servicios y/o los requerimientos técnicos que faciliten el acceso a la información y contenidos.			
19	107	Mantener una estrecha coordinación con las instancias correspondientes para el desarrollo y ejecución de los programas de conectividad. (Avance de acuerdo al tiempo transcurrido en el año)	75%
20	108	Establecer criterios y políticas que permitan que los nuevos sitios de Internet amplíen la cobertura y la calidad del servicio. (Actividad Comprometida)	100%
21	109	Gestionar y colaborar con las autoridades competentes para que los proveedores amplíen su cobertura en el Estado. (Avance de acuerdo al tiempo transcurrido en el año)	75%
22	110	Generar e implementar un plan de actualización y mantenimiento de la infraestructura de telecomunicaciones de Gobierno del Estado.	100%
Riesgo 2018_13.- El servicio de conectividad otorgado presenta fallas.			
23	112	Generar e implementar Plan de mantenimiento y bitácora de operación y mantenimiento de la planta de energía. (Actividad permanente, avance de acuerdo al tiempo transcurrido en el año)	75%
24	113	Seguimiento al cumplimiento de las condiciones del contrato de arrendamiento de equipo de acceso a la red de Gobierno del Estado. (Actividad permanente, avance de acuerdo al tiempo transcurrido en el año)	75%
25	114	Generar e implementar plan y bitácora de mantenimiento a equipos de Aire acondicionado, así como equipo de prevención de incendios.	100%
26	116	Llevar un control de licencias de software.	75%
Riesgo 2018_14.- Información resguardada por el ICSIC con riesgo pérdida.			
27	120	Elaborar e implementar un plan de recuperación de desastres.	80%
28	121	Documentar e implementar los procesos de seguridad informática. (Actividad Comprometida)	0%
Riesgo 2018_15.- Información resguardada por el ICSIC sustraída ilegalmente			
29	125	Delimitar las áreas de acceso restringido y áreas comunes. Definir el acceso a las instalaciones del ICSIC. (Actividad Comprometida)	70%
30	126	Implementar el Sistema de Archivo.	20%
Riesgo 2018_16.- Sistemas desarrollados que incumplen con estándares de calidad			
31	129	Reprogramar la planeación para atender los sistemas urgentes e implementar un procedimiento para justificar e informar a los clientes el cambio en las fechas comprometidas.	100%
32	130	Crear un programa anual de capacitación en las herramientas que se utilizan para el desarrollo. (Actividad Comprometida)	100%
33	132	Definir, documentar e implementar los procesos de desarrollo de software.	30%
34	133	Implementar procedimiento de Inicio de Proyecto donde se definan requerimientos de infraestructura para el desarrollo de cada proyecto. (Actividad Comprometida)	100%
Riesgo 2018_17.- Sistemas desarrollados que no se concluyen o no se implementan			
35	135	Documentar e implementar el Procedimiento Inicio de Proyecto. (Actividad Comprometida)	100%



**CONTRALORÍA GENERAL DE GOBIERNO DEL ESTADO**  
**DIRECCIÓN DE ÓRGANOS INTERNOS**  
**DE CONTROL Y VIGILANCIA.**

Clave: FO-01-08-24  
Emisión: 12-02-2018  
Versión: 1  
Página: - 4 - de 7

**Reporte de avance trimestral del Programa de Trabajo de Administración de Riesgos**

36	136	Considerar en las reuniones con los clientes la importancia de la sensibilización para la aceptación del nuevo proyecto e incluir esta cláusula en la carta del proyecto. (Actividad permanente, avance de acuerdo al tiempo transcurrido en el año)	75%
37	137	Documentar e implementar procesos de levantamiento de requerimientos y análisis de software. (Actividad Comprometida)	50%
38	138	Informar por escrito al nuevo Titular de la Dependencia solicitante, el Proyecto.	75%
Riesgo 2018_18.- Sistemas implementados con fallas por problemas en la infraestructura de telecomunicaciones			
39	141	Implementar propuesta derivada del diagnóstico. (Actividad Comprometida)	100%
40	142	Definir procesos y formalizar políticas de seguridad informática para el desarrollo de sistemas. (Actividad Comprometida)	0%
Riesgo 2018_19.- Contrataciones y ejecución realizadas con conflicto de intereses.			
41	146	Cumplir las obligaciones y condiciones contractuales de los procesos a cargo del ICSIC. (Actividad permanente, avance de acuerdo al tiempo transcurrido en el año)	75%



**Reporte de avance trimestral del Programa de Trabajo de Administración de Riesgos**

b) En su caso, la descripción de las principales problemáticas que obstaculizan el cumplimiento de las acciones de mejora reportadas en proceso y propuestas de solución para consideración del Comité u Órgano de Gobierno, según corresponda:

De las acciones de mejora comprometidas a este trimestre, se concluyeron 9 de 20, 5 están en proceso y 6 pendientes.

Entre las problemáticas que se tuvieron para el cumplimiento total de estas actividades:

- Del Riesgo 2018\_01.- "Estrategias implementadas que no impulsen el sector productivo y el desarrollo del TIC's", las 2 actividades que no se concluyeron se retrasan hasta el 19/12/2018 debido a que se redefinieron los objetivos de la Agenda Digital por lo que se encuentra en proceso de construcción, se anexa borrador del documento y minuta del 20/08/2018.
- Del Riesgo 2018\_02.- "Las herramientas proporcionadas para la participación de la sociedad no son utilizadas", la actividad 71 es posterior a la agenda digital, la cual todavía no se concluye.
- En atención al Riesgo 2018\_03.- "Procesos administrativos y contables operados que incumplen la normatividad", se tiene un avance del 30% en la actividad 75 de "Documentar e implementar los procesos de Nómina, adquisiciones, arrendamientos y servicios, administración de personal", se observa que el ICSIC debe adoptar los procesos ya establecidos por la SAyGP, por lo que solo queda pendiente documentar las siguientes guías y procedimientos del Instituto: Compras Directas; Dispersión de Nómina; Elaboración de Contabilidad y Estados Financieros, y Procedimiento de Formulación de Anteproyecto de Presupuesto de Egresos, por lo que se actualiza el listado de procedimientos sustantivos.
- Del Riesgo 2018\_05.- "Estadísticas generadas que no son confiables", se avanzó en el plan de trabajo y análisis, quedando pendiente el desarrollo del sistema.
- De las 2 actividades que atienden al Riesgo 2018\_06.- "Trámites en línea publicados sin previa capacitación al personal de mesa de ayuda.", se trabajó en el procedimiento ya formalizado quedando pendiente su implementación.
- Atendiendo al Riesgo 2018\_08.- "La Infraestructura tecnológica de la Firma Electrónica instalada presenta fallas", la actividad no tiene avance debido a que la infraestructura tecnológica está en proceso de renovación.
- La actividad comprometida que atiende al Riesgo 2018\_09.- "Tecnologías y contenidos digitales promovidos que no reducen la brecha digital", se retrasa posterior a la publicación de la Agenda Digital.
- De las actividades que atienden al Riesgo 2018\_11.- "Desarrollo de TICs que no cuenten con legalidad y certeza jurídica", la 104 se encuentra al corriente puesto que se tiene actualizado y no existen nuevas adecuaciones. Para la actividad 105, se regula en la Ley de Mejora Regulatoria la creación del catálogo estatal, y un Consejo Estatal cuyo objetivo es de análisis, deliberación, definición y aprobación de la Política Pública Estatal de Mejora Regulatoria; y en el cual este instituto tiene la función de asesorar, fomentar, fortalecer y conducir el desarrollo de las tecnologías de información y su aplicación.
- Las acciones que atienden al "Riesgo 2018\_14.- Información resguardada por el ICSIC con riesgo pérdida", que refieren a la documentación e implementación del plan de recuperación de desastres y de los procesos de seguridad informática, se están trabajando, no se han concluido debido a que se encuentra en proceso el cambio de tecnología y la actual no permite determinar los procedimientos de seguridad informática.
- Atendiendo al Riesgo 2018\_15.- "Información resguardada por el ICSIC sustraída ilegalmente", se está trabajando en las actividades 125 y 126, una de ellas comprometida con un avance del 70%, quedando pendiente la construcción para restringir el acceso de gente externa al instituto.



**Reporte de avance trimestral del Programa de Trabajo de Administración de Riesgos**

- En atención al Riesgo 2018\_17.- "Sistemas desarrollados que no se concluyen o no se implementan", el proceso de levantamiento de requerimientos y análisis de software sigue pendiente su formalización e implementación.
- En atención al Riesgo 2018\_18.- "Sistemas implementados con fallas por problemas en la infraestructura de telecomunicaciones", la actividad 142 no se ha concluido porque la infraestructura se dañó y es deficiente.

**c) Conclusión general sobre el avance global en la atención de las acciones de mejora comprometidas** y respecto a las concluidas su contribución como valor agregado para corregir debilidades o insuficiencias de control interno o fortalecer el Sistema de Control Interno:

En el presente informe se muestra el estado en el que se encuentra la implementación del Sistema de Administración de Riesgos, como resultado de las acciones realizadas del 01 de julio al 30 de septiembre del 2018, y aquellas permanentes que se realizarán durante el año. De acuerdo al PTAR se observa una media atención a las actividades comprometidas ya que solo se obtuvo un avance global de 60%.

La acción de mejora comprometida que concluyó para el Riesgo 2018\_01.- "Estrategias implementadas que no impulsen el sector productivo y el desarrollo del TIC's", contribuye a contar con una planeación adecuada para el cumplimiento de objetivos de la Agenda Digital.

La acción de mejora comprometida que concluyó para el Riesgo 2018\_04.- "Información personal y/o sensible consultada en bases de datos oficiales que se utiliza de manera irregular", contribuye a regularizar y salvaguardar la información que se genera o utiliza en el Instituto.

La acción de mejora comprometida que concluyó para el Riesgo 2018\_06.- "Trámites en línea publicados sin previa capacitación al personal de mesa de ayuda", contribuye a formalizar el proceso de liberación de trámites o servicios en línea.

La acción de mejora comprometida que concluyó para el Riesgo 2018\_07.- "CURPS generadas de manera irregular", contribuye a formalizar el proceso de validación de actas con Registro Civil.

Las acciones de mejora comprometidas que concluyeron para el Riesgo 2018\_12.- "Que la infraestructura de telecomunicaciones instalada no cumpla con la cobertura, servicios y/o los requerimientos técnicos que faciliten el acceso a la información y contenidos", contribuyen a mejorar la cobertura y la calidad requerida de los servicios de telecomunicaciones de Gobierno del Estado.



**Reporte de avance trimestral del Programa de Trabajo de Administración de Riesgos**

La actividad concluida que atiende al Riesgo 2018\_13.- “El servicio de conectividad otorgado presenta fallas”, contribuye a mantener un buen funcionamiento del equipamiento del centro de datos.

Las acciones de mejora comprometidas que concluyeron para el Riesgo 2018\_16.- “Sistemas desarrollados que incumplen con estándares de calidad”, contribuyen a desarrollar sistemas que cumplan con los requisitos mínimos de calidad logrando la satisfacción del cliente.

La actividad de mejora comprometida que se concluyó para el Riesgo 2018\_17.- “Sistemas desarrollados que no se concluyen o no se implementan”, contribuye a contar con un estudio de factibilidad que prevenga el desarrollo de sistemas que no sean implementados.

La actividad de mejora comprometida que se concluyó para el Riesgo 2018\_18.- “Sistemas implementados con fallas por problemas en la infraestructura de telecomunicaciones”, contribuye en disminuir problemas que se presentan en la infraestructura de telecomunicaciones.

Colima, Col, a 15 de Octubre de 2018.

**Coordinadora de Control Interno y  
Enlace de Administración de Riesgos  
Elaboró**

**Mayra Catalina Canela García**  
Coordinadora de Procesos

**Titular del Órgano Fiscalizador  
Revisó**

**Katia Georgina Flores Vizcaíno**  
Coordinadora Técnica

**Titular de la Dependencia o Entidad  
Autorizó**

**Miguel Ángel Anaya Rojas**

Director General del Instituto Colimense  
para la Sociedad de la Información y el  
Conocimiento