



Ministerio
**de Economía
y Finanzas**

Auditoría Interna de la Nación

MINISTERIO DEL INTERIOR

Dirección General de Secretaría

Servicios tercerizados de tecnología

Informe de Auditoría

(Actuación de seguimiento)

Montevideo, marzo de 2022

OBJETIVO Y ALCANCE

Evaluar el grado de implementación de las recomendaciones realizadas en informe aprobado por Resolución de la Auditoría Interna de la Nación del 17 de enero de 2017 – Expediente: 2016-5-3-0002225.

El seguimiento abarcó el periodo comprendido entre 1ro de enero 2021 al 31 de octubre 2021.

La auditoría se realizó de acuerdo con las Normas de Auditoría Interna Gubernamental del Uruguay y a las Guías Técnicas para la gestión de la actividad de auditoría interna gubernamental, adoptadas por Resolución de la A.I.N. de fecha 22/08/2011 y a las Normas Generales de Control Interno adoptadas por Resolución de la A.I.N. de fecha 25/01/2007.

La información recibida fue tratada conforme a la Ley de Datos Personales y la clasificación otorgada por el Organismo auditado según la Ley 18381 y Decretos reglamentarios.

ANTECEDENTES

Se realizó una auditoría con el objetivo de evaluar la gestión de los servicios tercerizados que involucran tecnología y son estratégicos para el Ministerio del Interior (MIN), verificando los controles que éste ejerce para asegurar la prestación de los servicios con la calidad necesaria para el adecuado cumplimiento de sus cometidos. Para ello se consideró una muestra de servicios vigentes al 31 de agosto del 2016. Para las actividades de seguimiento, se actualizó la muestra a servicios vigentes al 30/6/2021, manteniendo los provenientes de la actuación anterior e incorporando otros nuevos.

En el informe de auditoría se concluyó que si bien la prestación de los servicios tercerizados que involucran tecnología se realizaba de manera razonablemente satisfactoria, se identificaban mejoras que contribuirían a fortalecer al Organismo como contraparte y permitirían mitigar riesgos, que en caso de materializarse podrían comprometer el cumplimiento de actividades estratégicas. Se constató: i) ausencia de indicadores que permitan el control objetivo del cumplimiento y la calidad de los servicios; ii) falta de formalización y/o definición de acuerdos de niveles de servicio propios, formulados acorde a las necesidades del Organismo; iii) falta de definición de sanciones en los pliegos licitatorios, ante eventuales incumplimientos técnicos; iv) ausencia de controles sobre el cumplimiento de las obligaciones laborales de los servicios tercerizados, establecidas en las Leyes 18.099 del 10/01/07 y 18.251 del 6/01/08; v) inexistencia de sistemas propios para el reporte de incidentes relativos a los servicios tercerizados, que permitan un seguimiento adecuado de los mismos y permitan adoptar las acciones correctivas de manera efectiva y oportuna; vi) debilidades en la sistemática

establecida para la gestión de los riesgos vinculados a los proyectos de TI; vii) ausencia de procedimientos documentados que permitan la adecuada transferencia del conocimiento.

Con fecha 27 de abril de 2018 la Dirección General de Secretaría del Ministerio del Interior, presentó un Plan de Acción elaborado por el Área Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), para los hallazgos que eran de su competencia.

CONCLUSIÓN

El Ministerio del Interior, ha implementado acciones que han permitido disminuir la criticidad de algunos de los hallazgos; no obstante, permanecen vulnerabilidades a las que se encuentra expuesta la prestación de los servicios tecnológicos estratégicos del Organismo que por su criticidad y/o sensibilidad, pueden afectar la calidad del mismo.

A partir de los procedimientos de auditoría realizados, se pudo concluir que para los 13 hallazgos informados, el estado de las recomendaciones asociadas es el que se presenta a continuación:

- 6 no han sido implementadas.
- 2 han sido implementadas parcialmente.
- 1 se encuentran en proceso de implementación.
- 4 han sido implementadas satisfactoriamente.

Si bien la AIN entiende que la gestión de los servicios tercerizados que involucran tecnología, han disminuido su nivel de exposición a riesgos que pueden afectar la prestación del servicio, se insiste en la necesidad de adoptar acciones para mejorar y robustecer la estructura de controles.

Cuadro de Evaluación de la implementación de las recomendaciones

Situación año 2016 – Expediente 2016-5-3-0002225				Situación actual			
Hallazgos	Riesgo	Criticidad anterior (*)	Recomendación	Estado (**)	Resultado del Seguimiento	Criticidad actual (*)	Recomendación
No se definen indicadores de rendimiento o de cumplimiento del servicio prestado por los proveedores, que permita medirlos de forma objetiva.	Recibir servicios que no cumplan con el nivel ofrecido por el proveedor, por no contar con parámetros objetivos para medir el servicio prestado	Alto	i. Elaborar una sistemática de medición, que asegure la definición de indicadores de cumplimiento que permitan de forma objetiva, valorar la prestación del servicio. ii. Incluir los mismos en los pliegos de condiciones y/o en los contratos	No implementado	No se han definido indicadores que permitan evaluar el cumplimiento del servicio en forma objetiva.	Alto	i. Elaborar una sistemática de medición, que asegure la definición de indicadores de cumplimiento que permitan de forma objetiva, valorar la prestación del servicio. ii. Incluir los mismos en los pliegos de condiciones y/o en los contratos
En cuanto a los acuerdos de niveles de servicio (SLA) con los que debería contar el MIN para asegurar la adecuada calidad del servicio, se observa que: 1) En la mayoría de los casos analizados no se verifica el requerimiento de su existencia en los pliegos de condiciones particulares. 2) En los casos que existen, son propuestos por el proveedor y no por el Organismo. 3) Existen servicios sensibles para la ciudadanía en los que, si bien se ha obtenido una buena respuesta del proveedor ante distintos incidentes, aún no se han pactado los niveles de servicio adecuados que aseguren la calidad debida. (Ej. Servicio de rastreo de personas - tobilleras).	Recibir servicios que no cumplan con el nivel requerido para el adecuado cumplimiento de los cometidos del Organismo.	Extremo	i) Asegurar la definición para cada adquisición de servicios tecnológicos, un acuerdo mínimo de nivel de servicio que le asegure la prestación requerida. ii) Asignar responsables para su medición oportuna y canales adecuados de reporte para la adopción de acciones ante eventuales incumplimientos.	Implementado	Se constató: - el diseño de una plantilla modelo en la que se hace referencia a todos los aspectos que debe incluir un SLA. Se incluyen además, propuestas de sanciones por incumplimientos técnicos y generalidades de los procedimientos de gestión de solicitudes o incidentes. - La solicitud de la presentación de propuestas de acuerdo en los procedimientos de adquisiciones para servicios críticos. - Se verificaron los SLA para servicios críticos, la asignación de responsables y la gestión de incidentes.	Bajo	Analizar periódicamente las definiciones de niveles de criticidad para cada servicio y generar indicadores objetivos de cumplimiento.



Situación año 2016 – Expediente 2016-5-3-0002225				Situación actual			
Hallazgos	Riesgo	Criticidad anterior (*)	Recomendación	Estado (**)	Resultado del Seguimiento	Criticidad actual (*)	Recomendación
<p>No se celebran contratos, entendiéndose el MIN del mismo modo que esta AIN, que las obligaciones de las partes surgen del pliego de las licitaciones o compras directas, y de la oferta presentada por el adjudicatario. No obstante lo antedicho, lo extenso de los pliegos y las propuestas comerciales, así como las mejoras adicionales que surgen de las propuestas, dificulta muchas veces el identificar el nivel y la calidad de los servicios acordados con los proveedores, dificultando el control sobre los mismos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Recibir servicios que no cumplan con el nivel final ofrecido por el proveedor. Imposibilidad de delimitar responsabilidades entre las partes. 	Alto	<p>Definir y formalizar oportunamente, las obligaciones y derechos de las partes, así como las condiciones de prestación del servicio cuando las mismas impliquen mejoras al pliego de condiciones particular.</p>	No Implementado	<p>Se constató que existe un contrato formal solamente para un servicio tercerizado.</p>	Alto	<p>Definir y formalizar oportunamente, las obligaciones y derechos de las partes, así como las condiciones de prestación del servicio cuando las mismas impliquen mejoras al pliego de condiciones particular.</p>
<p>De la muestra de servicios analizados se detectó que no en todos los pliegos del llamado se establecen:</p> <ul style="list-style-type: none"> sanciones ante eventuales incumplimientos técnicos por parte del proveedor. el tiempo con el que el proveedor debe comunicar al organismo en caso de rescindir el servicio o voluntad de no renovarlo. 	<ul style="list-style-type: none"> Imposibilidad del Organismo de resarcirse ante eventuales incumplimientos del proveedor. Imposibilidad de adoptar acciones con la antelación debida para continuar brindando el servicio. 	Medio	<p>En todos los pliegos de condiciones de licitación o compras directas, establecer cláusulas relativas a sanciones por eventuales incumplimientos técnicos, así como los plazos con los cuales las partes deberán comunicar la no continuidad del contrato.</p>	Implementado	<p>Se verificó el establecimiento en los requerimientos de los procedimientos de adquisiciones, la inclusión de sanciones por incumplimientos técnicos. Igualmente se constató que en algunos acuerdos de niveles de servicios, se establece el procedimiento para el tratamiento de no conformidades. Se analizó una muestra de reportes de incidentes de servicios sensibles no constatándose incumplimientos.</p>	Bajo	<p>Revisar periódicamente el cumplimiento del tratamiento de no conformidades técnicas.</p>

Situación año 2016 – Expediente 2016-5-3-0002225				Situación actual			
Hallazgos	Riesgo	Criticidad anterior (*)	Recomendación	Estado (**)	Resultado del Seguimiento	Criticidad actual (*)	Recomendación
<p>No existe una sistemática uniforme para reportar fallas/incidentes relativos a los servicios prestados por los proveedores. Se constató que para comunicar los mismos, se utiliza el sistema de gestión de cambios y de reportes de incidentes del propio proveedor.</p> <p>A modo de ejemplo, en el caso del STE el reporte de incidentes emitido por el proveedor no presenta con claridad:</p> <p>i) tipo de problema; ii) estado de avance en la resolución del mismo; iii) valor hora utilizada por el proveedor para resolverlo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dependencia de sistemas externos para la gestión de cambios e incidentes. • Carencia de control sobre los incidentes /fallas. 	Alto	<p>Incorporar un sistema propio de gestión de cambios y gestión de incidentes, que brinde reportes y estadísticas para la toma de decisiones facilitando el control de los proveedores.</p>	En proceso	<p>Se constató la definición de un protocolo de gestión de cambios para la infraestructura del data center definiendo etapas, roles, responsabilidades, formas de registración. No obstante, no se mantiene actualizado el registro que debe realizarse en el aplicativo Redmine (herramienta de gestión y planificación de tareas/proyectos), a excepción de la solicitud inicial y los responsables involucrados para la solución. Las evaluaciones de las solicitudes son realizadas en base al formulario inicial, y las aprobaciones son verbales, todo lo cual dificulta el seguimiento objetivo del servicio prestado por los proveedores.</p> <p>Con respecto a la gestión de fallas/incidentes se realizó un muestreo para servicios sensibles constatándose que en los reportes emitidos se detalla el problema, los responsables involucrados, los avances y la solución adoptada.</p>	Medio	<p>Consolidar el cumplimiento del protocolo de gestión de cambios, mediante su adecuada difusión y el mantenimiento actualizado de la registración de todas las etapas en la herramienta Redmine.</p>



Situación año 2016 – Expediente 2016-5-3-0002225				Situación actual			
Hallazgos	Riesgo	Criticidad anterior (*)	Recomendación	Estado (**)	Resultado del Seguimiento	Criticidad actual (*)	Recomendación
Salvo para el Sistema de Pulseras Electrónicas no existen procedimientos documentados que aseguren la disponibilidad del conocimiento de la metodología a emplear para la adecuada gestión de los servicios.	Imposibilidad de transferir los conocimientos y asegurar el adecuado control de los servicios, ante egresos o rotación imprevistos de funcionarios.	Alto	Documentar procedimientos operativos que aseguren la adecuada transmisión del conocimiento.	No implementado	Según lo manifestado por el auditado, si bien se ha trabajado con los proveedores para generar la documentación de transferencia necesaria para que los operadores del Ministerio puedan ejecutar las tareas, este nivel de documentación aún es muy escaso.	Alto	Documentar procedimientos operativos que aseguren la adecuada transmisión del conocimiento.
Las matrices de riesgos y controles relativas a los proyectos de TI incluyen solamente las vulnerabilidades/riesgos identificados por el proveedor, sin considerar los que el MIN pueda detectar.	Que se materialicen vulnerabilidades/riesgos por no considerarlos con la oportunidad debida.	Alto	Complementar la matriz de riesgos y controles de los proyectos de TI, con los identificados por el Ministerio, a los efectos de contar con un plan de tratamiento completo para cada proyecto validado por el Jерarca de la unidad responsable del proyecto.	No implementado	Se verificó que si bien en la herramienta Redmine, se generó una petición "Riesgos" en la que se pretende registrar los riesgos que puedan detectarse en el transcurso del proyecto, la misma no se mantiene actualizada.	Alto	Complementar la matriz de riesgos y controles de los proyectos de TI, con los identificados por el Ministerio, a los efectos de contar con un plan de tratamiento completo para cada proyecto validado por el Jерarca de la unidad responsable del proyecto.
En los procesos de contratación que fueron analizados, no en todos se exigió la propuesta del equipo que será parte del servicio adquirido por el MIN, ni los perfiles mínimos requeridos para la prestación acorde a los requerimientos del Organismo.	<ul style="list-style-type: none"> Que el servicio que se preste sea de mala calidad por no disponer de un equipo de trabajo acorde a las necesidades. Dificultad de controlar la paridad de perfiles por cambios en la integración de los equipos de trabajo. Pago por juicios laborales debido a incumplimiento de las obligaciones laborales por parte del proveedor. 	Medio	Establecer en todos los pliegos que involucren proyectos tecnológicos, las condiciones y dedicación mínimas requeridas por el personal involucrado.	Parcialmente implementado	Si bien en el análisis de los procedimientos de compra de los servicios considerados críticos o sensibles, se constató que se establecen los requerimientos en cuanto al personal que el proveedor involucre en el proyecto, y la acreditación de sus conocimientos y experiencia, no se pudo constatar que hayan ocurrido variaciones en el personal asignado y la correspondiente verificación en los requisitos de funcionarios entrantes.	Bajo	Verificar que, en oportunidad de cambios en el personal tercerizado, se cumplan los requisitos de perfiles y dedicación establecidos en el procedimiento de compra.



Situación año 2016 – Expediente 2016-5-3-0002225				Situación actual			
Hallazgos	Riesgo	Criticidad anterior (*)	Recomendación	Estado (**)	Resultado del Seguimiento	Criticidad actual (*)	Recomendación
En cuanto a la responsabilidad por las obligaciones laborales de los servicios tercerizados analizados, establecidas en las Leyes 18.099 del 10/01/2007 y 18.251 del 6/01/2008, el MIN no cuenta con controles que le permitan asegurar que las empresas cumplen con la totalidad de sus obligaciones. Esto podría llevar al MIN, en caso de que las empresas incumplan con sus obligaciones laborales, a tener que responder de manera solidaria.	Pago por juicios laborales debido a incumplimiento de las obligaciones laborales por parte del proveedor.	Extremo	Elaborar y documentar un procedimiento para efectuar un adecuado control según lo establecido en las leyes antes mencionadas.	No implementado	Según la información proporcionada, a la fecha no se han implementado los controles necesarios.	Extremo	Elaborar y documentar un procedimiento para efectuar un adecuado control según lo establecido en las leyes antes mencionadas.
En el transcurso de la auditoría se detectaron servicios de arrendamientos vencidos (ej pulseras electrónicas) cuya renovación no fue prevista con la suficiente antelación. No obstante, a la fecha de emisión del informe, se finalizó el procedimiento de compra directa por excepción solucionando el tema.	Que el servicio del proveedor se vea afectado o deje de prestarlo por no tener contrato vigente.	Alto	Tener una adecuada planificación de futuras adquisiciones o renovaciones	Implementado	Se verificó que, para el caso de pulseras electrónicas, se culminó un procedimiento licitatorio, cuyo objeto se encuentra vigente al cierre de esta auditoría. No obstante, no se pudo verificar que hayan existido servicios críticos no renovados con la suficiente antelación.	Bajo	Planificar que los servicios de tecnología críticos y sensibles sean renovados con la suficiente antelación.
Si bien en la adquisición original del servicio, se requiere la demostración de las condiciones económicas de la empresa para afrontar el período de contratación, (ej solicitando estados contables y líneas de crédito disponibles), no se hace lo mismo al momento de renovar el contrato, por lo que no se puede asegurar la continuidad del servicio.	No contar con el servicio en el período requerido.	Alto	Solicitar y controlar para el caso de las renovaciones de contratos por períodos prolongados, la documentación que acredite la solvencia del proveedor.	No implementado	Se verificó que no en todos los procedimientos de compra que involucran consorcios internacionales, se solicitó la presentación de Estados contables o líneas de crédito disponible que permitan analizar la situación de las empresas integrantes del mismo o el consorcio en sí ya constituido.	Alto	Solicitar y controlar para el caso de las renovaciones de contratos por períodos prolongados, la documentación que acredite la solvencia del proveedor.

Situación año 2016 – Expediente 2016-5-3-0002225				Situación actual			
Hallazgos	Riesgo	Criticidad anterior (*)	Recomendación	Estado (**)	Resultado del Seguimiento	Criticidad actual (*)	Recomendación
No existe control de logs de los accesos de proveedores a la red del Ministerio. Tal control se hace en forma reactiva o a demanda.	<ul style="list-style-type: none"> • Modificaciones y accesos no autorizados a la información, los sistemas y las aplicaciones. • Imposibilidad de adoptar medidas correctivas, ante eventuales incidentes que puedan ocurrir. 	Extremo	a) Implementar la sistemática que asegure que los logs registren: i) actividades del usuario, ii) fallas, iii) actividades no autorizadas y/o sospechosas, y iv) cualquier evento de seguridad de la información, sean producidos, almacenados y revisados regularmente, de acuerdo a las necesidades del Organismo. b) Asegurar su protección contra la alteración y acceso no autorizado.	Implementado	Se instrumentó una solución de seguridad que permite registrar el tráfico entre proveedores y la red del Ministerio del Interior, definiendo alarmas que permiten detectar comportamientos irregulares o sospechosos en las conexiones. Se contrató personal específico para el monitoreo de la infraestructura, y el análisis de las alarmas.	Bajo	Revisión periódica de amenazas, definición de alarmas y procedimientos de control de acuerdo a las necesidades del Organismo.
No hay documento de confidencialidad firmado por la empresa Urudata ni los técnicos, respecto al contrato del STE.	Divulgación de información autorizada de no	Extremo	Establecer en todos los actos de adquisiciones que impliquen servicios tecnológicos tercerizados: - La confidencialidad respecto de la información que se adquiere al momento de participar de la licitación. - La confidencialidad que debe mantener el proveedor adjudicado, respecto de la información que se obtiene en y para la ejecución del servicio.	Parcialmente implementado	Se solicitaron los acuerdos de confidencialidad de servicios tecnológicos tercerizados, que pueden ser considerados críticos/sensibles. Se verificó que algunos de ellos fueron firmados el día en que se remitió la información a este Equipo Auditor, a pesar de que el proveedor se encuentra desempeñando su servicio, según resolución de adjudicación del proceso licitatorio, desde el año 2020. En otro caso el acuerdo de confidencialidad refiere a la confidencialidad respecto a datos durante el proceso licitatorio y no a la ejecución del servicio.	Medio	Establecer en todos los actos de adquisiciones que impliquen servicios tecnológicos tercerizados: - La confidencialidad respecto de la información que se adquiere al momento de participar de la licitación. - La confidencialidad que debe mantener el proveedor adjudicado, respecto de la información que se obtiene en y para la ejecución del servicio.

ANEXO I

(*) Nivel de criticidad, conforme a los criterios adoptados por la AIN.

Extremo	El efecto de las debilidades detectadas es muy significativo en el contexto de los objetivos del Proceso/ Programa/ Proyecto/ Área o Función auditada, por lo que la Administración deberá adoptar acciones a la mayor brevedad posible de modo de mitigar la exposición del organismo.
Alto	El efecto de las debilidades detectadas expone al Proceso /Programa /Proyecto/Área o Función auditada a un importante nivel de riesgo. La Administración deberá a la brevedad adoptar acciones para mitigar los riesgos identificados.
Medio	El efecto de las debilidades detectadas no es significativo en el contexto del Proceso /Programa /Proyecto/Área o Función auditada. Sin embargo, la Administración debe adoptar acciones para mitigar la exposición al riesgo.
Bajo	El efecto de las debilidades no es relevante en el contexto del Proceso /Programa /Proyecto/Área o Función auditada. Sin embargo, la Administración debería monitorear los riesgos asociados y tomar las medidas necesarias, que considere apropiadas para evitar que los mismos se materialicen.

ANEXO II

(**) **Nivel de implementación de la recomendación:** refiere al estado de implementación de las acciones adoptadas por el Organismo, a fin de mitigar los riesgos relativos a los hallazgos de auditoría.

Implementado	Las medidas adoptadas mitigan los riesgos a los cuales se encontraba expuesto el Organismo.
Parcial	Las medidas adoptadas no son suficientes para mitigar los riesgos a los que se encuentra expuesto el Organismo.
En Proceso	Las medidas definidas se encuentran en etapa de implementación, extremos que continúan exponiendo a los riesgos identificados en el Organismo.
No implementado	No se identificaron acciones adoptadas, extremos que continúan exponiendo a los riesgos identificados en el Organismo.