

**Secretaría de Relaciones Exteriores****Auditoría de TIC**

Auditoría Financiera y de Cumplimiento: 14-0-05100-02-0064

GB-034

***Criterios de Selección***

Esta auditoría se seleccionó con base en los criterios cuantitativos y cualitativos establecidos en la normativa institucional de la Auditoría Superior de la Federación para la integración del Programa Anual de Auditorías para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2014, considerando lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF 2011-2017.

***Objetivo***

Fiscalizar la gestión financiera de las TIC, su adecuado uso, operación, administración de riesgos y aprovechamiento, así como evaluar la eficacia y eficiencia de los recursos asignados en procesos y funciones. Asimismo, verificar que las erogaciones, los procesos de adjudicación, contratación, servicios, recepción, pago, distribución, registro presupuestal y contable, entre otros, se realizaron conforme a las disposiciones jurídicas y normativas aplicables.

***Alcance***

	<b>EGRESOS</b>
	Miles de Pesos
Universo Seleccionado	522,199.9
Muestra Auditada	374,487.6
Representatividad de la Muestra	71.7%

El monto por 522,199.9 miles de pesos corresponde al total de recursos ejercidos en materia de TIC por la Dirección General de Tecnologías de la Información e Innovación en el ejercicio fiscal de 2014; la muestra auditada se integra de cuatro contratos de prestación de servicios relacionados con TIC, de los cuales se revisaron 374,847.6 miles de pesos, que representan el 71.7% del universo seleccionado

***Antecedentes***

El objetivo de la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE) es “Ampliar y profundizar las relaciones políticas, económicas, culturales y de cooperación con las distintas regiones del mundo a favor del desarrollo integral de todos los mexicanos. Preservar y fortalecer la soberanía e independencia de México y garantizar los intereses y la seguridad nacional con base en los principios constitucionales de política exterior. Asegurar la coordinación de las acciones y programas en el exterior de los tres niveles de gobierno y los distintos poderes que incidan en las relaciones de México con otros países”.

## Recursos Invertidos en Materia de TIC 2010-2014

(Miles de Pesos)

2010	2011	2012	2013	2014	Total
276,454.1	284,969.1	295,416.1	358,900.9	522,199.9	1,737,940.1

Fuente: Información proporcionada por SRE

**Resultados****1. Análisis Presupuestal**

Del análisis de información de la Cuenta de la Hacienda Pública Federal del ejercicio 2014, se observó que la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE), contó con un presupuesto original de 7,532,481.7 miles de pesos y un presupuesto modificado autorizado de 9,315,138.9 miles de pesos; de éstos, se ejercieron 9,306,476.0 miles de pesos que representan el 99.9% del presupuesto original autorizado, como se muestra a continuación:

## Cuenta Pública de la Secretaría de Relaciones Exteriores, (SRE) 2014

(Miles de pesos)

Capítulo	Concepto	Original Autorizado	Modificado Autorizado	Presupuesto Ejercido	%
1000	Servicios personales	3,488,497.4	3,623,037.4	3,622,738.7	38.9
2000	Materiales y suministros	22,208.7	60,343.9	59,346.5	0.6
3000	Servicios generales	1,945,729.3	3,483,945.6	3,476,693.5	37.3
4000	Transferencias, asignación, subsidios y otras ayudas	1,935,216.2	1,872,965.3	1,872,850.6	20.1
5000	Bienes muebles, inmuebles e intangibles	140,830.1	274,846.7	274,846.7	3.0
	Total	7,532,481.7	9,315,138.9	9,306,476.0	99.9

Fuente: Cuenta de la Hacienda Pública Federal 2014.

La Dirección General de Tecnologías de la Información e Innovación para 2014 ejerció un presupuesto de 522,199.9 miles de pesos, que representa el 5.6% del total reportado en la Cuenta Pública, como se muestra a continuación:

## Cuenta Pública 2014, Gastos en TIC

(Miles de Pesos)

Capítulo	Concepto	Cuenta 2014	Pública	Gastos TIC	%
1000	Servicios Personales	3,622,738.7		18,416.0	0.2
2000	Materiales y suministros	59,346.5		1,450.4	0.0
3000	Servicios generales	3,476,693.5		494,149.5	5.3
4000	Transferencias, asignación, subsidios y otras ayudas	1,872,850.6			0.0
5000	Equipos y aparatos de comunicaciones y telecomunicaciones	274,846.7		8,184.0	0.1
	TOTAL	9,306,476.0		522,199.9	5.6

Fuente: Cuenta de la Hacienda Pública Federal 2014 e información proporcionada por la SRE.

Los gastos relacionados en TIC por 522,199.9 se conforman de las partidas siguientes:

Recursos ejercidos relacionados en materia de TIC durante 2014

(Miles de pesos)

Partida	Concepto	Ejercido TIC
Capítulo 1000	Servicios Personales	18,416.0
Subtotal		18,416.0
Capítulo 2000	Materiales y suministros	1,450.4
Subtotal		1,450.4
Capítulo 3000	Otras, Servicios generales	273,793.4
33301	Servicios de informática	92,041.8
33903	Servicios integrales	128,314.3
Subtotal		494,149.5
Capítulo 5000	Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles	8,184.0
Subtotal		8,184.0
Total		522,199.9

Fuente: Información proporcionada por la SER.

Al respecto, se determinó revisar una muestra de cuatro contratos de prestación de servicios, de servicios administrados, de centro de atención telefónica; de actualización, desarrollo, mantenimiento y soporte de aplicación en las oficinas consulares de México en el exterior; y de análisis, adecuación, integración y preparación del Sistema de Emisión de Pasaportes en México. En los que durante el ejercicio 2014 la SRE ejerció recursos por 81,425.3 miles de pesos, los cuales se integran como sigue:

## CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

(Miles de pesos)

Posición Financiera	Contrato	Proceso de Adjudicación	Objeto	Vigencia	Monto mínimo del contrato	Monto máximo del contrato	Monto ejercido 2014
33903	SRE-DRM-AD- 29/2014	Directa	OFI-STORE, S.A. DE C.V. Servicios Informáticos que incluyen Suministro de cómputo y migración de datos	01 de abril de 2014 al 31 de marzo de 2017	88,620.9	102,157.7	22,390.3
33903	SRE-DRM-AD- 025/2014	Directa	TOPTTEL, S. de R.L de C.V Proporcionar a la SRE los servicios de call center para brindar servicios de atención telefónica mediante la herramienta informática MEXITEL	01 de abril de 2014 al 31 de octubre de 2016	93,000.0	232,500.0	36,961.3
Subtotal					181,620.9	334,657.7	59,351.6
33301	SRE-DRM-AD- 086/2014	Directa	INFOTEC Servicio de actualización, desarrollo, mantenimiento y Soporte de aplicación en las oficinas consulares de México en el exterior.	16 de junio de 2013 al 14 de agosto de 2014	16,156.1	34,830.2	19,228.5
33301	SRE-DRM-AD-056/2014	Directa	FONDICT-UAEM Servicio para el análisis, adecuación, integración y preparación del Sistema de Emisión de Pasaportes en México (SEPM) para la emisión del nuevo pasaporte mexicano.	01 de abril de 2014 al 31 de marzo de 2017	2,000.0	4,999.7	2,845.2
Subtotal					18,516.1	39,829.9	22,073.8
Total					200,136.9	374,487.6	81,425.3

Fuente: Cuenta de la Hacienda Pública Federal 2014, contratos, facturas y soporte documental proporcionadas por la SRE.

## 2. Análisis del contrato SRE-DRM-AD-29/14 “Servicios Informáticos (Servicios administrados)”

Del contrato SRE-DRM-AD-29/14 celebrado a través del procedimiento de adjudicación directa que tiene por objeto proporcionar “Servicios Informáticos” (servicios administrados), vigente del 1° abril de 2014 al 31 de marzo de 2017, por un monto mínimo de 88,620.9 miles de pesos y un monto máximo de 102,157.7 miles de pesos, de los cuales durante el ejercicio 2014 se pagaron 22,390.3 miles de pesos, se determinó lo siguiente:

### Estudio de Factibilidad

En dicho estudio se menciona que la SRE requería la contratación de los “Servicios Informáticos” con una vigencia de 36 meses mismos que consideran la implementación, operación, así como los servicios de instalación, migración de datos y la puesta a punto considerando el soporte en sitio que garantice el funcionamiento óptimo de los equipos, de acuerdo a sus condiciones originales de entrega, una mesa de servicio que atienda los incidentes y requerimientos derivados de los usuarios, así como el borrado y retiro de los equipos al término del mismo.

Los objetivos principales del estudio son: Permitir la renovación de la infraestructura de equipamiento de la SRE; asignar dicho equipamiento a las diferentes áreas administrativas así como las necesidades de cómputo personal que tiene la SRE, mediante la homologación tecnológica y unificación de niveles de servicio.

El estudio también mostraba una relación de la cantidad total de equipos que la SRE requeriría cada año como base instalada en el servicio:

Equipos Requeridos

Descripción	Cantidad Mínima	Cantidad Máxima
Equipo de Cómputo de Escritorio	3,460	4,000
Equipo de Cómputo Portátil	170	190
Tabletas Electrónicas	12	12
Equipo de Cómputo para Diseño	10	10
Equipo de Cómputo Portátil con plataforma iOS	2	2
Paquete Replicador de Puertos	85	100
<b>Total</b>	<b>3,739</b>	<b>4,314</b>

Fuente: Información proporcionada por la SER.

### Procedimiento de Contratación

Para la investigación de mercado la SRE se apegó al artículo 28 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (RLAASSP), el cual menciona que “Para efectos de lo dispuesto en el sexto párrafo del artículo 26 de la Ley, la investigación de mercado que realicen las dependencias y entidades deberá integrarse, de acuerdo con las características del bien o servicio a contratar, con información obtenida de cuando menos dos de las fuentes siguientes”:

- I. La que se encuentre disponible en CompraNet;
  - II. La obtenida de organismos especializados; de cámaras, asociaciones o agrupaciones industriales, comerciales o de servicios, o bien de fabricantes, proveedores, distribuidores o comercializadores del ramo correspondiente, y
  - III. La obtenida a través de páginas de Internet, por vía telefónica o por algún otro medio, siempre y cuando se lleve registró de los medios y de la información que permita su verificación.
- Asimismo conforme al artículo 29 del RLAASSP, el cual menciona que “La investigación de mercado tendrá como propósito que las dependencias y entidades”:
- IV. Determinen la existencia de oferta de bienes y servicios en la cantidad, calidad y oportunidad requeridas por las mismas;
  - V. Verifiquen la existencia de proveedores a nivel nacional o internacional con posibilidad de cumplir con sus necesidades de contratación, y
  - VI. Conozcan el precio prevaleciente de los bienes, arrendamientos o servicios requeridos, al momento de llevar a cabo la investigación

Con base en lo anterior la SRE consultó CompraNet, en donde identificó dos contratos similares a lo requerido, el primero de ellos con Petróleos Mexicanos (PEMEX) y el segundo a la Secretaría de Turismo (SECTUR), adjudicados a OFI-STORE, S. de R.L de C.V e Integradores de Tecnología, respectivamente; la DGTII concluyó que técnicamente ambos podrían satisfacer los requerimientos.

Paralelamente, la SRE identificó un total de 26 posibles proveedores del servicio requerido, a los que les envió una solicitud de cotización el día 3 de enero de 2014, la cual incluía de manera anexa los requerimientos técnicos que la entidad necesitaba, así como las condiciones de contratación. Sin embargo la SRE decidió no realizar el proceso de licitación pública, derivado del resultado del estudio de mercado realizado, determinó que los costos serían 51% superiores a los que se pagarían por un contrato vigente, por lo que se decidió continuar con el análisis de los contratos de PEMEX y SECTUR.

La SRE señaló que del análisis comparativo de los dos contratos vigentes con PEMEX y SECTUR, en cuanto a la parte cuantitativa OFI-STORE S. de R.L de C.V cubría el 88.93% de las necesidades, mientras que Integradores de Tecnología el 98.09%, sin embargo este último no cumplía en su totalidad el requerimiento relacionado con el equipo de cómputo de escritorio y los replicadores de puertos, asimismo no incluía los costos de mesa de ayuda ni el soporte técnico; de lo anterior la SRE concluyó que la mejor alternativa era realizar una adjudicación directa adhiriéndose al contrato de OFI-STORE S. de R.L de C.V por un periodo de 36 meses, ya que de esta manera se evitarían pérdidas y costos adicionales.

### **Entrega de equipos**

Equipo de cómputo de escritorio y portátil (laptops).

- La cláusula décima del contrato mencionaba que era conveniente que la instalación de los equipos se realizara en las diferentes oficinas señaladas en el Anexo.

- Se detectó que sólo se entregó la información correspondiente a la fecha de implementación de 3,304 de los 3,739 equipos que fueron entregados inicialmente, de los 435 equipos restantes (20 equipos portátiles y 415 equipos de escritorio) no existe evidencia de fecha de implementación en las relaciones proporcionadas, por lo que podrían existir pagos en exceso de hasta 2,776.5 miles de pesos.
- La Dirección de Servicios Informáticos (DSI) no verificó que el sistema operativo a contratar cumpliera las condiciones físicas y técnicas definidas en el contrato y asegurar que se cumplieran las necesidades del usuario, lo que ocasionó que se tuviera que cambiar el sistema operativo estipulado en el contrato pasando de Windows 8 a Windows 7 Enterprise, incumpliendo con lo estipulado en las Políticas y Lineamientos para el Uso de Equipo de Cómputo.

#### Equipos Apple

- El contrato contempla 24 equipos marca Apple conformado por 12 tabletas electrónicas, 10 equipos de cómputo para diseño y 2 equipos portátiles con plataforma iOS, la distribución de dichos equipos es la siguiente:

Distribución de los equipos marca Apple

Área Administrativa	Tablets	Escritorio	Portátiles	Total
Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación	6	4	1	11
Dirección General de Comunicación Social	2	4	1	7
Instituto Matías Romero	0	2	0	2
Oficina del Secretario de Relaciones Exteriores	2	0	0	2
Órgano Interno de Control	1	0	0	1
Oficialía Mayor	1	0	0	1
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>24</b>

Fuente: Información proporcionada por la SER.

- Uno de los beneficios que se buscó al adquirir tabletas electrónicas era la movilidad y contar con información de primera mano a través del Sistema de Consulta de la Cancillería (SICOCAN), sin embargo el desarrollo de esta aplicación se encontraba al 30% a septiembre del 2015 y no existía una fecha específica para concluirlo.

#### Mesa de Servicio

- No fue posible conocer cuántos incidentes se relacionan con el contrato en cuestión, los reportes entregados son consolidados y contemplan todas las solicitudes de la SRE.

Por lo anterior, se concluyó lo siguiente:

- No supervisaron los requerimientos de los usuarios de la SRE, con el fin de verificar que cumplieran con los servicios de acuerdo a los estándares establecidos por la DGTII.

- Faltó verificar la asignación de hardware y software de las unidades administrativas de la SRE de acuerdo a las integraciones o cambios que se realicen; ya que no existe evidencia de la fecha de implementación de 435 equipos no estipulados en las relaciones proporcionadas.
- No se verificó que el sistema operativo estipulado en el contrato cumpliera las condiciones físicas y técnicas, así como que atendiera las necesidades del usuario ocasionando que se tuviera que cambiar el sistema operativo, por lo que se recomienda en estos casos sea tomada en cuenta la validación del sistema operativo.
- Se presume un daño o perjuicio o ambos por 2,616.9 que corresponden a los 435 equipos de los que no se tiene evidencia de fecha de recepción.

**14-9-05514-02-0064-08-001 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

Ante el Órgano Interno de Control en la Secretaría de Relaciones Exteriores, para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente, por los actos u omisiones de los servidores públicos que en su gestión no supervisaron el cumplimiento de las fechas y especificaciones técnicas pactadas en el Anexo A, punto 5.2 del contrato SRE-DRM-AD-29/14 en donde se estipuló que la fecha máxima de instalación era el 1° de mayo de 2014, ya que sólo se entregó la información correspondiente de 3,304 de los 3,739 equipos entregados inicialmente, y el sistema operativo de los equipos entregados fue Windows 7 y no Windows 8 como se encuentra estipulado en el contrato.

Esta acción se deriva del(de los) Pliego(s) de Observaciones que se emite(n) en este informe con la(s) clave(s): 14-0-05100-02-0064-06-001

**14-9-05514-02-0064-08-002 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

Ante el Órgano Interno de Control en la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE), para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente, por los actos u omisiones de los servidores públicos que en su gestión no se aseguraron de que existieran condiciones apropiadas en la infraestructura tecnológica de la SRE que garantizaran el máximo aprovechamiento de las tabletas electrónicas, toda vez que el Sistema de Consulta de la Cancillería, aplicación diseñada para aprovechar las tabletas electrónicas adquiridas al amparo del contrato SRE-DRM-AD-29/14, no se encontraba implementado previo a la solicitud de estos equipos portátiles.

**14-0-05100-02-0064-06-001 Pliego de Observaciones**

Se presume un daño o perjuicio o ambos al patrimonio de la Secretaría de Relaciones Exteriores por 2,616,947.30 pesos (dos millones seiscientos dieciséis mil novecientos cuarenta y siete pesos 30/100 M.N.) que corresponden a 435 de los 3,739 equipos de los que no se tiene evidencia de fecha de recepción.

**3. Análisis del contrato SRE-DRM-AD-25/14 “Centro de Atención de llamadas telefónicas”**

Del análisis del contrato SRE-DRE-AD-25/14 celebrado a través del procedimiento de adjudicación directa, que tiene por objeto “Brindar los servicios de atención telefónica en la concertación de citas para trámites y servicios consulares por medio de una herramienta



informática única propiedad de la Secretaría mediante dos centros de contacto”, vigente del 1° de abril de 2014 al 31 de octubre de 2016 , por un monto mínimo de 93,000.0 miles de pesos y máximo de 232,500.0 miles de pesos, de los cuales durante el ejercicio 2014 se pagaron 36,961.3 miles de pesos pagados al 10 de marzo de 2015, asimismo se tuvieron penalizaciones por 8,079.5 miles de pesos, se observó lo siguiente:

### **Contrato Marco**

El 1° de julio de 2013, la Secretaría de la Función Pública celebró un “Contrato Marco para la Prestación de los Servicios de Centro de Contacto” cuyo objeto es “Establecer las mediciones técnicas y de calidad de la prestación de los servicios de centros de contacto y la fórmula para la determinación del precio de dichos servicios, así como el mecanismo de selección de los posibles proveedores, conforme a lo cual estos se obligan a prestar los servicios señalados a cualquier dependencia y/o entidad de la Administración Pública Federal (APF) que se solicite durante la vigencia de este instrumento jurídico”, se comenzó con cuatro “posibles proveedores”, finalizando con 10.

En la cláusula cuarta del mencionado contrato se indica que el precio de los servicios de centros de contacto se determinará a partir de los servicios solicitados por las dependencias y/o entidades y el precio más bajo ofertado por los posibles proveedores.

En el anexo de dicho contrato marco se menciona lo siguiente:

3.1) Se establecen las especificaciones técnicas y de calidad de servicio básicas que deberá prestar el proveedor.

3.2) Se refiere a los servicios adicionales que podrán ser objeto de los contratos específicos para ser prestados por el proveedor en caso de que la entidad los solicitara.

Los requisitos que se solicitaron para participar como posible proveedor en dicho Contrato Marco y acreditar la calidad en los servicios, fueron los siguientes:

“9. Presentar el Certificado de calidad ISO9001 vigente, donde el alcance sea estrictamente para los procesos operativos de un centro de contacto”.

“10. Presentar el Certificado ISO27001 vigente, referente a la gestión de la seguridad de la información o la certificación PCI DSS para la seguridad y confidencialidad del manejo de datos”.

Asimismo en dicho contrato, en las fracciones II.5.1.4 y II.5.1.5 se indica que el proveedor acreditó estar certificado en las normas mencionadas.

Se hizo una consulta a la Secretaría de la Función Pública (SFP) para validar la autenticidad de la documentación presentada través del oficio DGATIC/305/2015 de fecha 1 de octubre de 2015, en donde se solicita:

“3.-Procedimiento y Criterios para seleccionar y calificar las especificaciones técnicas y de calidad de servicio de atención que se preste vía telefónica, incluyendo el servicio básico así como los servicios adicionales conforme al Punto 3 del Anexo 1 del Contrato Marco para la prestación de los servicios de centros de contacto”.

“7.-Para la certificaciones ISO/IEC 27001:2013, ISO 9001 y PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard) se requiere el proceso y documentación soporte que la SFP realizó para validar que la entidad cumpliera con las certificaciones requeridas”.

La SFP mediante oficio UPCP/308/0612/2015 de fecha de 15 de octubre de 2015, respondió lo siguiente:

Para los numerales 2 al 4 del requerimiento. “En cuanto a la documentación y/o información requerida bajo los numerales 2 al 4, consistente en procedimientos y criterios para seleccionar y calificar las especificaciones técnicas y de calidad de aplicación general, las especificaciones técnicas y de calidad de servicio de atención telefónica y los niveles de servicio, indicados en los puntos 2, 3 y 5 respectivamente, del Anexo 1 del contrato Marco, es de señalar que en el Contrato Marco y en su Anexo no se hace referencia a la existencia de dichos procedimientos y criterios, razón por la cual no es posible proporcionar la documentación y/o información requerida.”

Para el numeral 7 del requerimiento. “Cabe señalar que conforme a los “Requisitos para participar como posible proveedor en el Contrato Marco para la prestación del servicio de Centro de Contacto”, difundidos en CompraNet el 17 de abril de 2013, se solicitó la prestación de las citadas certificaciones por parte de los interesados en participar como posible proveedor en el Contrato marco, como documentación para acreditar la calidad de los servicios”

Durante la auditoría el proveedor TOPTTEL mostró a la ASF los certificados sobre estas normas, dichos certificados fueron otorgados por una entidad Chilena “Eupacific Alliance for Standardization”, la cual se investigó en la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA), verificando que la entidad Chilena no es un organismo certificador avalado por EMA, adicionalmente se validó que no se encuentra en el directorio de acreditados ni en el directorio de cancelados del Instituto Nacional de Normalización (INN – Chile), adicionalmente el SOA (estatuto de aplicabilidad) que presentó el proveedor y que fue base para la certificación ISO 27001, no corresponde con lo estipulado en el estándar.

### **Procedimiento de contratación**

Con fecha de 21 de marzo de 2014, la Dirección General de Servicios Consulares emitió el resultado de la evaluación de las ofertas económicas las cuales se realizaron en conjunto con la Dirección de Adquisiciones y Contrataciones en su calidad de área requirente así como la Dirección General de Bienes Inmuebles y Servicios (DGBIRM) en su calidad de área contratante, en la que el proveedor Toptel S.R.L. de C.V. fue considerado la opción más solvente y al cual se le adjudicó el contrato.

El contrato SRE-DRE-AD-25/14 ofrece el servicio de atención telefónica principalmente a las personas que radican en Estados Unidos de Norteamérica y Canadá para la concertación de citas para trámites y servicios en los diferentes consulados que tiene la SRE en ambos países.

El proveedor, cuenta con dos centros de atención telefónica, uno propio en Cd. Satélite, Naucalpan, Estado de México y otro arrendado, en Monterrey, Nuevo León, los cuales deben garantizar que se atiendan todas las llamadas recibidas del número telefónico 01800 de parte de los ciudadanos connacionales desde los países de Estados Unidos y Canadá. Sin embargo también se reciben llamadas de cualquier estado de la República Mexicana.

La facturación mensual contemplará las siguientes reglas:

- a) Las llamadas recibidas serán cobradas por su duración en minutos.
  - Las llamadas tiradas (en saturación o fuera de horario) no se cobrarán.
  - Las llamadas sobre quejas, comentarios y sugerencias no se cobrarán.
  - Las llamadas colgadas antes de superar los primeros 6 segundos desde que la llamada ingresa al sistema de Respuesta Vocal Interactiva (IVR, por sus siglas en inglés) no se cobrarán.
- b) La duración de la llamada comenzará a contar después de los primeros 6 segundos desde que la llamada ingrese al IVR.
- c) Las llamadas serán cobradas por minuto redondeado una vez que la llamada haya concluido. Cuando la llamada dure menos de un minuto, se cobrará como un minuto completo. Cuando la duración de la llamada pase de un minuto, se sumarán todos los segundos hasta que termine la llamada. La cifra final se convertirá a minutos, y los segundos restantes se redondearán hacia abajo cuando éstos sean menos o igual a 30 segundos y hacia arriba cuando sean más de 30 segundos.
- d) Los minutos de las llamadas de salida para avisar a los usuarios de la cancelación de una cita serán facturados a la secretaría, únicamente cuando ésta sea quien, por escrito o vía correo electrónico, solicite la cancelación de las mismas. La facturación de estas llamadas tomará en cuenta la duración de la llamada con la tarifa ofertada por minutos que las llamadas entrantes.

#### **Servicios y niveles definidos en el contrato**

El contrato estipula entre otros, los siguientes niveles de servicios y sus respectivas penalizaciones:

Relaciones de niveles de servicio y penalizaciones

Nivel de Servicio	de	Medida	Contrato donde se definió el nivel de servicio		Penalización/Deducción
			Contrato Marco	Contrato SRE	
Tiempo en cola de espera (ACD)		1 minuto	X	X	Si el prestador del servicio rebasa el tiempo promedio mensual del ACD o cola de espera, que es de un minuto (Sesenta segundos) conforme a lo establecido en el numeral 3.3, inciso g) del Anexo A, la Secretaría le aplicará una deducción del 2% por cada rango de 1 a 30 segundos adicionales al promedio mensual en que el prestador del servicio incurra en incumplimiento, calculada sobre el valor del importe total de la factura del mes que corresponda, misma que será descontada de la factura pendiente de pago.
Porcentaje de llamadas colgadas reales		5%	X	X	Si el prestador del servicio rebasa el 5% del promedio mensual de llamadas colgadas reales, conforme a lo establecido en el numeral 3.3, inciso i) del Anexo A, la Secretaría le aplicará una deducción del 2% por cada rango de 0.01% al 0.50% del promedio mensual que el prestador del servicio incurra en incumplimiento, calculada sobre el valor del importe total de la factura del mes que corresponda, misma que será descontada de la factura pendiente de pago.
Duración promedio máxima en TalkTime		6 minutos	X	X	Si el prestador del servicio no mantiene la duración de las llamadas por debajo de los 6 minutos (TalkTime) promedio mensual, conforme a lo establecido en el numeral 3.3, inciso j) del Anexo A, la Secretaría le aplicará una deducción del 2% por cada rango de 1 a 30 segundos adicionales al promedio mensual que el prestador del servicio incurra en incumplimiento, calculada sobre el valor del importe total de la factura del mes que corresponda, misma que será descontada de la factura pendiente de pago.
Rotación máxima mensual		5%		X	Si el prestador del servicio excede el 5% de rotación de personal mensual del total de agentes para la campaña, como se establece en el inciso ii) de la cláusula décima segunda del contrato se le aplicará una deducción del 2% por cada rango del 0.01% al 0.50% del promedio mensual en el que el prestador del servicio incurra en incumplimiento, misma que será descontada de la factura pendiente de pago.
Interrupción del servicio		0 horas		X	Si el prestador del servicio no repara cualquier interrupción de servicio antes de los tiempos indicados para el protocolo del numeral 12, inciso g) del Anexo A, la Secretaría le aplicará una pena equivalente al 2%, por cada rango de 1 a 30 minutos adicionales en que el prestador del servicio, incurra en incumplimiento, calculada sobre el valor del importe total de la factura del mes que corresponda, misma que será descontada de la factura pendiente de pago.

Fuente: Información proporcionada por la SRE.

**Llamadas al Centro de Contacto**

Llamadas recibidas.- Se conoce como el total de llamadas marcadas al centro de contacto.

Llamadas tiradas.- Aquellas recogidas fuera del horario del Centro de Contacto o en los momentos de saturación del Centro de Contacto.

Las llamadas ingresan al centro de contacto por medio del IVR; las “Llamadas tiradas” así como las que ingresan al IVR y son colgadas a los 6 segundos o menos no son facturadas.

Después de que el usuario de la llamada selecciona la opción deseada en el IVR, ésta puede ser contestada directamente por un agente o pasar al sistema de distribución automático

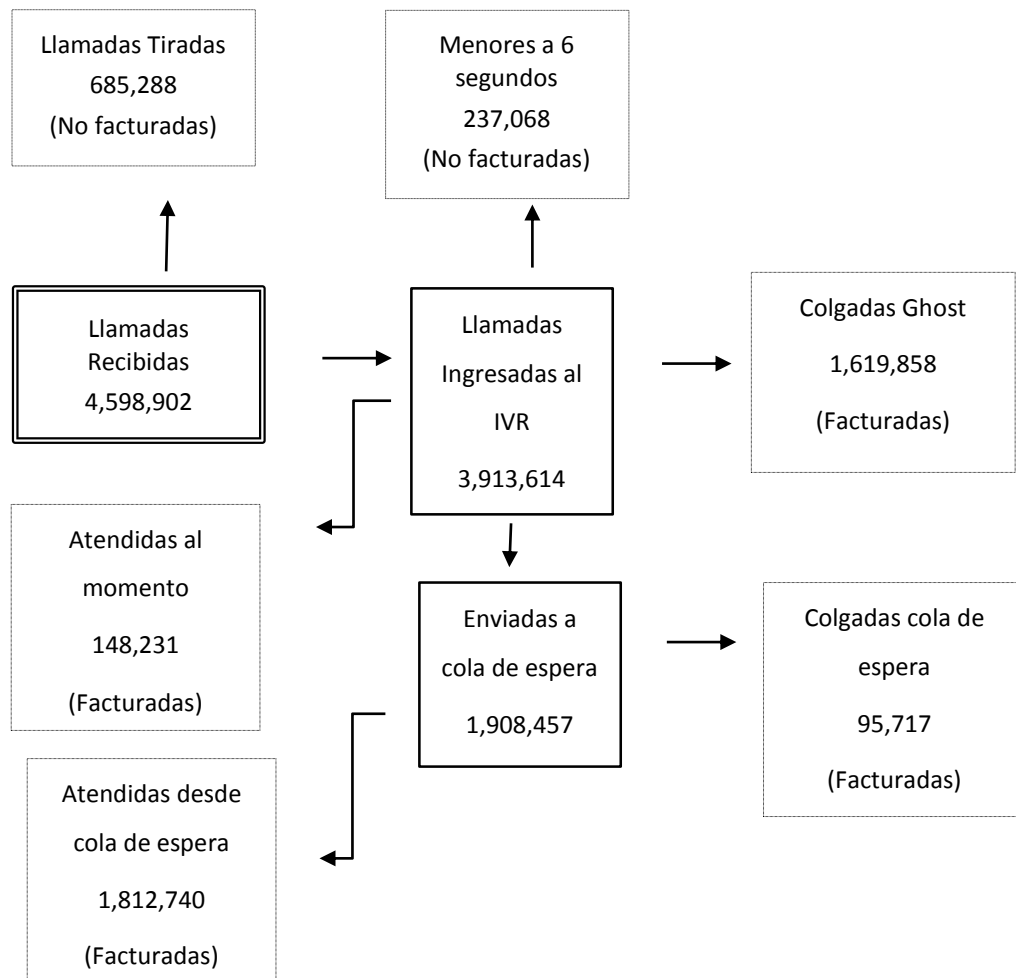
(ACD, por sus siglas en inglés) o “Cola de Espera”. Si la llamada es colgada en la fase del IVR se le conoce como “Colgada Ghost”. En el contrato se especifican las siguientes cláusulas:

- Cláusula tercera inciso bb) subinciso c) Llamadas Ghost: Son llamadas colgadas sin que se termine de escuchar el mensaje de opciones previsto para el IVR.
- Cláusula sexta, indica que la facturación mensual contempla entre otras, la siguiente regla:

b) La duración de la llamada comenzará a contar después de los primeros 6 segundos de su ingreso al IVR.

Por otra parte si la llamada se cuelga en la “Cola de Espera” se le conoce como “Colgada Real”, todas las llamadas “Colgada Real” se facturan, así como las “Colgadas Ghost” que duraron al menos 7 segundos.

Del análisis de la información proporcionada por la SRE respecto a las llamadas del 2014 se concluye lo siguiente:



- Por lo anterior, sólo el 40% de las llamadas recibidas al centro de contacto fueron contestadas por algún agente, asimismo más de la mitad de las llamadas facturadas fueron colgadas antes de que el agente se pusiera en contacto con el llamante.
- Por otra parte de las 1,619,858 Llamadas “Colgadas Ghost”, de las cuales la SRE no pudo determinar la duración de éstas ni el monto cobrado por el proveedor.

#### Tiempo total con agente en TalkTime

La SRE proporcionó en sus reportes de facturación los segundos totales por día para la fase TalkTime, es decir, el tiempo total con algún agente, sin embargo sólo se incluyó el número de agentes promedio por lo que no es posible conocer el total de agentes que se necesitaron para atender las llamadas ni el tiempo que ocupó cada uno de ellos, por lo que la SRE no supervisó ni verificó que los segundos cobrados en TalkTime correspondieran a la suma del tiempo total de cada uno de los agentes y no el promedio de ellos.

#### **Facturación, deducciones y penalizaciones**

Durante todos los meses de 2014 se penalizó al proveedor al rebasar los límites en al menos uno de los siguientes conceptos: número de llamadas colgadas, tiempo en cola de espera, talktime, interrupción e indisponibilidad del servicio y rotación de personal, sin que la SRE haya tomado otra acción para el cumplimiento de los niveles de servicios pactados en el contrato.

Se pagó el total 36,961.3 miles de pesos con IVA incluido durante el ejercicio 2014 deduciendo las penalizaciones, por un monto de 8,079.5 miles de pesos de los cuales 2,947.9 miles de pesos son por concepto de rotación de personal y 5,131.6 miles de pesos corresponden a otros conceptos (llamadas colgadas, tiempo en cola de espera, talktime, interrupción e indisponibilidad del servicio).

## Deducciones y penalizaciones aplicadas en 2014

(Miles de pesos)

Concepto	Monto
Cola de Espera	2,659.7
Colgadas Reales	840.8
Indisponibilidad e interrupción del servicio	987.4
Talktime	643.7
<b>Subtotal</b>	<b>5,131.6</b>
Rotación	2,947.9
<b>Subtotal</b>	<b>2,947.9</b>
<b>Total</b>	<b>8,079.5</b>

Fuente: Información proporcionada por la SER.

**Rotación de personal**

La SRE entregó los reportes relativos a la rotación de personal del año 2014, de la revisión de dicho reporte se observó que el cálculo del porcentaje de rotación era incorrecto, siendo que esta debe considerarse y calcularse de manera mensual y no dividirla en periodos semanales tal como era manejado por el proveedor.

En cuanto a las penalizaciones y deducciones no cobradas derivado de los servicios prestados en 2014 por concepto de rotación de personal, debido al ajuste de la fórmula, éstas debieron ser por 29,434.6 miles de pesos y no 2,947.9 miles de pesos, por lo que existe una diferencia de 26,486.7 miles de pesos por cobrar al proveedor.

La SRE debe de evaluar los escenarios de riesgo de continuar con el proveedor actual y en su caso hacer válida la fianza de garantía y rescindirlo administrativamente cuando se cuente con un proveedor de Centro de atención telefónica con la capacidad técnica y humana que proporcione los niveles de servicios requeridos así como con las instalaciones adecuadas.

La Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP) en su artículo 53 Bis, indica "Las dependencias y entidades podrán establecer en la convocatoria a la licitación, invitaciones a cuando menos tres personas y contratos, deducciones al pago de bienes o servicios con motivo del incumplimiento parcial o deficiente en que pudiera incurrir el proveedor respecto a las partidas o conceptos que integran el contrato. En estos casos, establecerán el límite de incumplimiento a partir del cual podrán cancelar total o parcialmente las partidas o conceptos no entregados, o bien rescindir el contrato en los términos de este artículo". Asimismo la cláusula décima quinta del contrato menciona que se podrá rescindir administrativamente el presente contrato si el prestador del servicio se

encuentra entre otros, en el supuesto marcado en el inciso o). Si la suma de las penas convencionales y/o deducciones al pago alcanzan el 10% del monto máximo del contrato, se podrá rescindir administrativamente este contrato.

Por lo anterior las penalizaciones y/o deducciones totales a 2014 suman 34,566.2 miles de pesos lo que representa el 17.1% del monto máximo del contrato, de los que sólo han sido cobrados 8,079.5 miles de pesos, y no hay justificación del porqué se decidió continuar con el contrato.

#### **Características y consideraciones generales del CC estipuladas en el contrato.**

Desde el inicio de este contrato, la SRE realizó una visita a cada uno de los Centros de Contacto del proveedor (Satélite y Monterrey), en las cuales se utilizó una matriz de pruebas. En estas vistas la SRE observó algunas desviaciones, en cuestión de los siguientes rubros: Infraestructura Tecnológica, Requerimientos del Área de Operadores, PBX e Infraestructura de Comunicaciones y del Centro de Cómputo, no obstante se continuó con el contrato.

Durante el transcurso de la auditoría se realizaron visitas a ambos centros y se observó que las desviaciones detectadas previamente por la SRE persisten y se identificaron algunas otras como lo son:

En las visitas realizadas a ambos centros se observó que se incumple con lo siguiente:

- Conforme al contrato el proveedor deberá contar con un mínimo de 1000 estaciones de trabajo, con la suma de ambos centros, sin embargo solo se cuenta con un total 711 estaciones de trabajo en ambos call centers.
- Las características del equipo de cómputo del personal operativo no cumplen con los requisitos mínimos estipulados en el anexo técnico del contrato.
- Los niveles de servicio proporcionados en cuanto a la duración promedio de las llamadas, porcentaje de llamadas atendidas, tiradas y colgadas.
- Las características e instalaciones del Site de los centros de contacto.
- La emisión de reportes los cuales no pueden ser expedidos al día, sino a día vencido.
- La condición de que cada supervisor tenga asignados solo a 25 agentes, ya que se observó que el número de supervisores en ambos centros es menor al requerido.
- La llamada se corta cuando se llega a repetir el menú 6 veces.
- Las grabaciones de las llamadas del menú de quejas y comentarios.
- No se contaba con la documentación por parte de la SRE para el Proceso de quejas.
- Durante la llamada no escucha el mensaje de tiempo de espera.
- No se cuenta con el servicio de mesa de ayuda tal como se especifica en el contrato.

#### **En la visita al centro de atención telefónica de Satélite se detectó lo siguiente:**

- Debería haber 350 agentes cubriendo los turnos de 8:00 am a 9:00 pm de lunes a viernes y de 8:00 am a 6:00 pm los sábados, domingos y días festivos se constató físicamente que solo había 163 agentes conectados.



- Se detectaron 19 agentes que estaban registrados en la consola de monitoreo Contact Center Anywhere, sin embargo no se encontraban físicamente en sus lugares.
- 2 agentes con tiempo promedio de llamadas de más de 15 minutos, siendo que el nivel de servicio es de 6 minutos.
- 2 casos en que una persona estaba registrada bajo el nombre de otra persona de una muestra de 20 personas.
- El personal no contaba con identificaciones de la empresa y hubo 2 personas que no pudieron comprobar su identidad.

**En la visita al call center de Monterrey se detectó lo siguiente:**

- Debería haber 120 agentes cubriendo los turnos de 8:00 am a 9:00 pm de lunes a viernes y de 8:00 am a 6:00 pm los sábados, domingos y días festivos, se constató físicamente que solo había 80 agentes conectados.
- El firewall no tenía reportes de actividad.
- No se contaba con personal especializado para la administración y uso de la infraestructura tecnológica.

**Condiciones físicas de los Centros de Contacto:**

El proveedor no cuenta con la infraestructura adecuada ya que las condiciones físicas y los servicios del lugar en general son malas y no se apegan a los requerimientos estipulados en el contrato y no garantizan la calidad del servicio otorgado.



Por lo anterior se concluyó lo siguiente:

La Dirección General de Servicios Consulares incumplió con el artículo 23 fracción XVI del Reglamento Interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores el cual señala que corresponde

a la Dirección General de Servicios Consulares “Coordinar, con la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación, la correcta administración de los sistemas de cómputo desarrollados para los servicios consulares, a fin de facilitar la generación de información y estadísticas en la materia”.

Existe un posible daño o perjuicio o ambos por 26,486.7 miles de pesos que no fueron deducidos al proveedor por concepto de rotación no cobrados.

**14-9-05514-02-0064-08-003 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

Ante el Órgano Interno de la Secretaría de Relaciones Exteriores para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente, por los actos u omisiones de los servidores públicos que en su gestión detectaron incumplimientos del servicio (Infraestructura de comunicaciones y centro de cómputo) y continuaron con el contrato SRE-DRE-AD-25/14 y no supervisaron el cobro de penalizaciones.

Esta acción se deriva del(de los) Pliego(s) de Observaciones que se emite(n) en este informe con la(s) clave(s): 14-0-05100-02-0064-06-002

**14-0-05100-02-0064-06-002 Pliego de Observaciones**

Se presume un daño o perjuicio o ambos al patrimonio de la Secretaría de Relaciones Exteriores por 26,486,708.70 pesos (veintiséis millones cuatrocientos ochenta y seis mil setecientos ocho pesos 70/100 M.N.) por concepto de penalizaciones no cobradas al proveedor al haber realizado un cálculo incorrecto de la rotación de personal.

**4. Análisis del contrato SRE-DRM-AD-86/13 “Servicio de actualización, desarrollo, mantenimiento y soporte de aplicación en las oficinas consulares de México en el exterior”**

Del análisis del contrato SRE-DRM-AD-86/13 celebrado mediante el procedimiento de adjudicación directa, que tiene por objeto “Servicio de actualización, desarrollo, mantenimiento y Soporte de aplicación en las oficinas consulares de México en el exterior”, vigente del 15 de junio de 2013 al 15 de junio de 2014, por un monto mínimo de 16,516.9 miles de pesos y un monto máximo de 34,831.2 miles de pesos. Durante 2014 se ejerció un monto total de 19,228.5 miles de pesos. El día 13 de junio de 2014 se celebró un convenio modificatorio con el objeto de ampliar su vigencia del 15 de junio de 2014 al 14 de agosto del mismo año, incrementando también el monto máximo del contrato a 40,404.3 miles de pesos.

El alcance del contrato describe 6 necesidades a satisfacer por parte del proveedor:

- Soporte al sistema de Gestión de Emisión de documentos y protección a mexicanos.
- Labores para difusión y gestión de las oficinas consulares de México y en el exterior.
- Primer nivel de atención.
- Segundo nivel de atención.
- Administración de Procesos Operativos
- 18 Proyectos a Desarrollar.

Es importante destacar que no se desglosa el precio de las actividades mencionadas en el contrato ni el Anexo Técnico correspondiente. El proveedor, para poder cumplir con los compromisos establecidos en el contrato, tuvo la necesidad de subcontratar personal capacitado para atender las necesidades, el cual fue entrevistado y aprobado por la SRE para su contratación.

### **Manejo de Solicitudes de Servicio**

Dentro del anexo "A" en el numeral 2, del alcance del contrato, en el que menciona los proyectos que se llevaron a cabo a largo del contrato conforme a las solicitudes de la Secretaría, de enero a agosto de 2014 se establece que los proyectos tienen como finalidad crear, mantener, actualizar y mejorar los módulos:

- Recaudación Consular
- Registro Civil
- Fe Pública
- "MCAS/Pasaportes"
- "Certificación, Legalizaciones y Visados"
- "Formas Numeradas"
- Registro Cartillas
- "SIAC/ Consola Administrativa de caja V"

### **Proyectos a desarrollarse según el alcance del contrato SRE-DRM-AD-86/13**

- Matrículas (MCAS)/ pasaportes.
- VISAS
- REGISTRO CIVIL
- CARTILLAS
- CERTIFICACIONES, LEGALIZACIONES Y VISADOS
- SIAC – MÓDULO DE RECAUDACIÓN CONSULAR (MRC)
- SIAC – ACTOS NOTARIALES
- TURNOS
- CITAS
- ESTADÍSTICAS
- SISTEMA DE MEJORAS TECNOLÓGICAS (MTF)
- SIPC-SIRME ADMINISTRACIÓN DE USUARIOS
- SIPC-SRIME MANEJO DE SESIONES
- SIPC-SRIME CATALOGO DE INFORMACIÓN ADICIONAL

- SIPC-SRIME ABOGADOS
- SIPC-SIRME FUNERARIAS
- SIRPC MÓVIL
- COMPATIBILIDAD DE VERSIONES Y NAVEGADORES (NUEVOS)

### Pagos y recursos

Para los desarrollos solicitados anteriormente la SRE pagó un total de 19,228.5 miles de pesos.

### Horas reportadas

De la documentación que fue presentada por la SRE para soportar los pagos de acuerdo a los desarrollos, no fue posible vincular las actividades reportadas con las horas facturadas (unidad de medida establecida en el contrato), ni cuantificar los costos reales de cada producto (módulo) desarrollado al amparo de este contrato.

Toda vez que como se señaló previamente, el contrato y sus entregables no permiten cuantificar el costo de los trabajos realizados para cada módulo, por lo que para fines de estimación y cuantificación, se asume que cada módulo tiene un costo correspondiente a la parte proporcional de los pagos efectuados. Esto considerando que cada módulo consume actividades de los 6 servicios que incluye el contrato a lo largo de su ciclo de vida.

### Perfil del Personal Requerido

Se detectaron personas con un perfil profesional incompleto o, incluso, totalmente diferente al solicitado para su puesto, como se detalla en la siguiente tabla:

Perfil Solicitado en el Contrato	Escolaridad del personal contratado
Administrador de procesos operativos - Ingeniería o Licenciatura en Informática o carrera afín pasante o titulado.	Licenciatura en Administración
Administrador de procesos operativos - Ingeniería o Licenciatura en Informática o carrera afín pasante o titulado.	Licenciatura en Ciencia Política y Administración Pública.
Administrador de procesos operativos - Ingeniería o Licenciatura en Informática o carrera afín pasante o titulado.	Contaduría Pública (trunca)
Desarrollador .NET Senior - Ingeniería o Licenciatura en Informática o carrera afín; titulado con mínimo 6 años de experiencia	Sin información de estudios.
Diseñador Gráfico - Licenciatura en Diseño Gráfico o carrera afín; trunca, pasante o titulado	Ingeniería en Computación
Soporte de 1er Nivel Junior - Ingeniería o Licenciatura en Informática o carrera afín; trunca o pasante.	Sin información de estudios.
Soporte de 1er Nivel Junior - Ingeniería o Licenciatura en Informática o carrera afín; trunca o pasante.	Matemáticas aplicadas (trunca)

Fuente: Información proporcionada por la SRE.

También se detectaron 7 personas, de 56 personas que reportaron labores, que no anexaron su documentación profesional, haciendo imposible verificar el cumplimiento de sus habilidades. La SRE realizó las entrevistas de cada uno de los posibles recursos y le indicó al proveedor quién tenía las habilidades para ser contratado.

### **Resultados de la revisión documental y de la verificación de la operación de los desarrollos efectuados**

De los 17 entregables definidos en el contrato y anexo técnico que el proveedor le proporcionó a la Secretaría, se identificó lo siguiente:

- Inconsistencia en la administración de cada proyecto, ya que estos son replanteados una y otra vez, en la mayoría de los casos, sin modificar su alcance, pero sufriendo alteraciones en los planes de trabajo.
- No se encontró evidencia de la fecha real de las liberaciones de los productos comprometidos ni de la participación constante del área usuaria durante el ciclo de vida de los desarrollos.
- En la cuantificación que el proveedor hace de sus servicios no desglosa las actividades que realiza cada persona para cada proyecto.
- El módulo de recaudación no se ha desarrollado y puesto en producción, por lo que no se encuentra interconectado con ningún otro módulo, no obstante que este desarrollo estaba estipulado en el contrato.
- No se ha liberado el módulo de Fe Pública a la fecha de la revisión (septiembre de 2015), pese a que fue un requerimiento inicial del contrato y que ha sufrido diversas recalendarizaciones, que han alargado la fecha de liberación original (noviembre de 2014). El desarrollo de este módulo se pactó en otro contrato con el mismo proveedor.

Por lo anterior se concluyó lo siguiente:

- Los pagos realizados de enero a agosto 2014 por 4,807.1 miles de pesos, correspondientes al 25% de los pagos realizados al amparo de este contrato y que corresponden a las actividades relacionadas con el desarrollo de los Módulos Fe Pública y Recaudación Consular y que no se justifican ya que éstos de acuerdo a lo pactado en el contrato no han tenido utilidad ni beneficio para la SRE. (Se tomó la parte proporcional del esfuerzo total que cada mes se realizó)
- Es importante establecer métodos y/o controles en los procesos de desarrollo que permitan obtener mayor aprovechamiento de los servicios. Por ende, los cambios de alcance que soliciten las áreas usuarias, deben estar plenamente justificados asegurando que los recursos utilizados tengan el mayor aprovechamiento y no desarrollen sistemas que no tengan utilidad ni beneficio para la SRE, cuyo valor representaría una pérdida para el erario.

De la validación del cumplimiento a las condiciones del servicio establecidas en el contrato y sus anexos, se realizaron pruebas a los 6 módulos desarrollados y puestos en producción, obteniendo los siguientes resultados:

## Visita a los consulados de Atlanta, Georgia y Los Angeles, CA

Módulo	Observaciones
Pasaportes/Matriculas/ Visas/Cartillas	Cuando se realiza la toma y el alta de biométricos, no existe una validación de huellas para verificar la identidad, en los casos que se trate de un trámite de renovación con registro previo.
Módulo Formas numeradas	La regla de negocio de este módulo establece que la DGPOP en la SRE debe proveer de insumos a los consulados, con la finalidad de optimizar los recursos y asegurar el correcto uso de las formas numeradas (Libreta de pasaporte y plásticos para visas). Sin embargo, se detectaron dos casos en que el lote de formas numeradas reporta estatus de reservado (es decir aparece como listo para utilizarse) aun cuando este ya se encuentra agotado (El lote mencionado ya fue utilizado), esto debido a que existen formas que el sistema las reporta como disponibles.
Módulo de recaudación	No se pudo verificar que el módulo estuviera en un ambiente de producción.
Configuración de Equipos	Las reglas del Firewall se configuran de acuerdo a la experiencia del administrador local. No existe un estándar para la configuración de los equipos en las representaciones consulares.
Administración de usuarios	No se cuenta con una política de administración de usuarios y conformación de contraseña establecidas para la operación de los equipos de cómputo en los consulados La administración de los usuarios que accedan a la red no se encuentra homologada, en Atlanta se utiliza un usuario genérico mientras que en los Angeles se utiliza un usuario personalizado. En los módulos no se depura a los usuarios que ya no se encuentran en el consulado. Los formatos de acceso a la red difieren de un consulado a otro, no existe un estándar para ellos.
Infraestructura	Para el caso de los consulados sobre ruedas, se utiliza la red de las empresas que prestan sus instalaciones.

Tras verificar la documentación y los procedimientos con los que operan la plataforma SIAC, en sus diferentes módulos, se pueden determinar los siguientes riesgos:

- No existe una validación de los biométricos que se capturan, permitiendo que la persona que está tramitando la renovación del pasaporte, cartilla o matricula no corresponda con el biométrico que se registra.
- Se carece de una administración centralizada de los usuarios para los diferentes módulos del SIAC, ya que algunos se sincronizan con el Directorio Activo institucional mientras que otros tienen un esquema de autenticación independiente, en cuyos casos no existe un estándar para la asignación del nombre de usuario y la constitución de la contraseña. Esta situación expone los diversos módulos a accesos no permitidos debido a la creación de usuarios/claves débiles y vulnerables.
- Cada módulo del SIAC es independiente de los demás, cuenta con su infraestructura lógica y de base de datos independiente, y administración de usuarios propia.
- Se compromete la seguridad en las comunicaciones móviles ya que la red a la que se conectan las laptops del consulado es la red propiedad del lugar donde se ofrece el servicio.

### Centro de datos espejo

Durante el recorrido realizado a este centro de datos se observó lo siguiente:

- Sólo se contaba con dos cámaras de seguridad en el interior sin embargo existe un punto ciego hacia los servidores de las bases de datos.

### **Registro de citas**

Se verificó que se dan casos en que las personas llegan con número de cita y no aparece en el sistema.

Es de resaltar que durante las encuestas realizadas al personal de las representaciones consulares, se mencionó que el teléfono para agendar citas siempre sonaba ocupado o no contestaba, lo que confirma una mala calidad del servicio del centro de contacto.

### **Infraestructura**

La SRE no ha asignado facultades para regular y supervisar los recursos humanos e infraestructura de cada uno de los consulados.

Por lo anterior se concluyó lo siguiente:

La Dirección General de Servicios Consulares y la Dirección General de Tecnologías de información e Innovación no han dado certeza de la fecha en que se entregaran los desarrollos de Recaudación Consular y Fe Pública, no ha estandarizado los procedimientos entres los consulados alrededor del mundo.

#### **14-9-05514-02-0064-08-004 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

Ante el Órgano Interno de Control en la Secretaría de Relaciones Exteriores, para que realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente, por los actos u omisiones de los servidores públicos que en su gestión no supervisaron el cumplimiento de los servicios pactados en el contrato SRE-DRM-AD-86/13 con el Centro de Investigación e Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación (INFOTEC).

Esta acción se deriva del(de los) Pliego(s) de Observaciones que se emite(n) en este informe con la(s) clave(s): 14-0-05100-02-0064-06-003

#### **14-0-05100-02-0064-06-003 Pliego de Observaciones**

Se presume un daño o perjuicio o ambos al patrimonio de la Secretaría de Relaciones Exteriores por 4,807,134.54 pesos (cuatro millones ochocientos siete mil ciento treinta y cuatro pesos 54/100 M.N.) por no tener en producción los módulos de Recaudación Consular y Fé Pública, como estaba estipulado en el contrato y su anexo técnico.

### **5. Análisis del contrato SRE-DRM-AD-56/14/BIS "Servicio para el análisis, adecuación, integración y preparación del Sistema de Emisión de Pasaportes en México (SEPM) para la emisión del nuevo pasaporte mexicano"**

Del análisis del contrato SRE-DRM-AD-56/14/BIS el 28 de junio de 2014, mediante el procedimiento de adjudicación directa, con vigencia del 01 de julio de 2014 al 31 de diciembre de 2014, por un monto mínimo de 2,000.0 miles de pesos y un monto máximo de 4,999.7 miles de pesos, que tiene por objeto "Servicio para el análisis, adecuación, integración y preparación del Sistema de Emisión de Pasaportes en México (SEPM) para la emisión del



nuevo pasaporte mexicano”. Durante 2014 se ejerció un monto total de 2,845.2 miles de pesos.

En el anexo del alcance del contrato, se mencionan los proyectos que se llevaron a cabo a lo largo del contrato conforme a las solicitudes de la Secretaría, de julio a diciembre de 2014 fueron los siguientes.

- Integración al portal GOB.MX
- Emisión de documentos adicionales (Documentos e Identidad)
- Interconexión con sistemas de otras dependencias de gobierno
- Transacción al nuevo servicio de pasaportes en territorio nacional 2015

Tanto en el contrato con en su respectivo anexo técnico se constató que no hay un desglose de precios de los proyectos mencionados.

#### Perfiles

Para realizar los requerimientos mencionados en el anexo del contrato, la SRE solicitó los siguientes recursos al proveedor:

Recursos utilizados		
No.	Requerimiento	Recursos
1	Analista	7
2	Desarrollador Java.	2
3	Ingeniero de Pruebas	4
Total		13

La SRE solicitó conocimientos y habilidades específicas para cada perfil, los cuales se contrastaron con los perfiles reales presentados por el proveedor, se observó que la SRE no verificó que el personal proporcionado por el proveedor cumpliera con lo especificado en el contrato, dado que fue posible identificar 2 desarrolladores, 2 analistas y 2 ingenieros de sistemas que no cumplían con lo requerido.

Al revisar la documentación que el proveedor entregó de su personal y validarla contra las actividades del plan de trabajo se identificaron los siguientes puntos:

- Las actividades descritas en el plan de trabajo, así como en los informes mensuales incluyen actividades a distribuir entre el personal de los tres perfiles restantes solicitados, sin embargo no existe documentación de asignación y supervisión de actividades de manera puntual que permita identificar que personal realizó cada actividad y por cuanto tiempo, de manera que se pudiera identificar aquel personal que llevaba a cabo actividades y aquel que pudiera haber estado desocupado.

Se realizó una verificación documental de cada uno de los proyectos desarrollados, así como una verificación de la operación del Sistema de Emisión de Pasaporte Mexicano (SEPM). Observándose lo siguiente:

- Existen módulos que no fueron atendidos por el proveedor derivado de que el área usuaria decidió retirarlos del plan de trabajo, dando prioridad a otros módulos.
- Los controles de cambio no describen claramente los alcances que son recortados, los cuales son sobrentendidos por el personal de la SRE, lo que genera la impresión de faltantes en los documentos que culminan el ciclo de vida del sistema.

Por todo lo anterior, se concluye que la SRE no se aseguró que los procesos de análisis, desarrollo, pruebas y liberación, así como la documentación correspondiente generada por el proveedor, garantizaran el cumplimiento de los requerimientos del negocio, de seguridad de la información, técnicos, de casos de uso, matriz de trazabilidad y protocolos de pruebas.

Es importante mencionar que la SRE está llevando a cabo el proyecto de implementación del Nuevo Pasaporte Mexicano, el cual incluye nuevas formas de seguridad y una estandarización entre los pasaportes emitidos dentro del territorio nacional y aquellos emitidos en las representaciones consulares. Sin embargo, al conocer y evaluar el desarrollo y operación de los procesos y sistemas que los soportan para la emisión de los citados documentos se pudo constatar que las actividades relacionadas al Nuevo Pasaporte Mexicano están enfocadas a integrar libretas comunes con los mismos estándares de seguridad física y estandarización en el uso de biométricos. Sin embargo, se seguirá contando con dos sistemas diferentes para la emisión de pasaportes (México y Representaciones Consulares) lo que conlleva a que se mantengan procesos duplicados para la concertación de citas tanto en aplicativos, centros de contacto, plataformas, bases de datos y procesos independientes por lo que los esfuerzos que se realizan actualmente no llevan a tener una arquitectura única que unifique y estandarice a nivel sistemas un procedimiento único para la emisión de pasaportes.

#### 14-0-05100-02-0064-01-001 **Recomendación**

Para que la Secretaría de Relaciones Exteriores defina de manera clara y puntual el objeto y alcance de los contratos que celebre para la prestación de servicios, toda vez que el nombre y objeto del contrato analizado indican se realizará el "servicio para el análisis, adecuación, integración y mantenimiento del Sistema de Emisión de Pasaportes en México (SEPM) para la emisión del nuevo pasaporte mexicano", mientras que las actividades realizadas al amparo de este instrumento representaban mejoras a la plataforma previa existente, sin que estas actividades estuvieran vinculadas con el "nuevo pasaporte mexicano", cuyo desarrollo se realizó durante el año 2015 fuera del alcance del contrato SRE-DRM-AD-56/14/BIS. Así también, se recomienda robustecer la documentación que ampara el ciclo de vida de los desarrollos solicitados por la Secretaría de Relaciones Exteriores.

#### **6. Proceso de Desarrollo de Soluciones Tecnológicas (desarrollos y cambios)**

De la revisión y análisis de la información del proceso de desarrollo, cambios e implementación de aplicaciones asociados al proceso de Administración de Proyectos (ADP) establecido en el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información MAAGTIC-SI, se determinó lo siguiente:

##### **Proceso de Desarrollo**

- No se cuenta con una metodología para la estimación de esfuerzo (horas/hombre).

- La Dirección de Arquitectura aplicativa a partir de 2015 realiza de manera semanal una reunión de seguimiento y dejan minutas como constancias, pero en 2014 no dejaban constancia de las reuniones.
- Se recabaron y revisaron 85 formatos de Petición de Cambio (Request for Changes, RFC) generados en la Dirección de Arquitectura de Sistemas, detectando las siguientes irregularidades y su cantidad de ocurrencias:
  - 1: No se describe la razón del cambio.
  - 36: Ausencia de cuando menos una firma de autorización.
  - 14: No se menciona el status del dictamen del cambio, es decir (aprobado, posponer o rechazado).
  - 28: Sin nombre y/o firma del Gestor de Cambios.
  - 1: Formatos de pruebas de aceptación sin firmas.
- Durante el proceso de la revisión, visitamos al personal de segundo nivel de ayuda y comprobamos que no pudieron acceder a uno de los 2 servidores de pruebas, siendo que son los responsables de administrarlos.
- Se recabaron y revisaron 43 formatos de Petición de Cambio (Request for Changes, RFC) generados en la Dirección de Arquitectura Aplicativa, detectando las siguientes irregularidades y su cantidad de ocurrencias:
  - Ausencia de cuando menos una firma de autorización: 5.
  - No se menciona el status del dictamen del cambio, es decir (aprobado, posponer o rechazado): 35.
  - Sin nombre y/o firma del Gestor de Cambios: 29.
- Adicionalmente se detectaron las siguientes observaciones en la documentación proporcionada por ambas direcciones:
  - No se tiene un inventario o matriz de desarrollos y/o cambios. Los cambios se controlan con las actas de liberación y el esquema de versiones que tienen configurado en Subversion y Team Foundation (Software para control de versiones) respectivamente.
  - No se tiene inventario de cambios de emergencia, ya que éstos se administran de la misma manera que los cambios tradicionales a través de liberaciones con RFC las cuales tienen un esquema de autorización directo.
  - En ambas Direcciones, no se lleva a cabo la estimación de horas hombre de manera interna, es una actividad que se deja a cargo del proveedor.

Por lo anterior se determina que no se cuenta con la documentación completa, autorizada y apropiada, así como también se carece de formatos y entregables, resultando deficientes los controles requeridos para el desarrollo de sistemas en las Direcciones de Arquitectura de Sistemas y Arquitectura Aplicativa de la Secretaría de Relaciones Exteriores, que permitan realizar los desarrollos y cambios de acuerdo a lo establecido en el Manual Administrativo de

Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información (MAAGTICSI).

No se encontró evidencia de que se realicen análisis de vulnerabilidades en los desarrollos ni en la infraestructura que los alberga, por lo que se recomienda se efectúe un procedimiento que incluya análisis de seguridad a todo aplicativo que sea liberado a producción, en especial, a aquellos que se encuentran sobre la web, de manera que se pueda garantizar la seguridad de la información y la continuidad de los servicios que provee la Secretaría.

Por lo anterior se determina que las Direcciones de Arquitectura Aplicativa y de Arquitectura de Sistemas incumplieron con los procesos de Administración de proyectos (ADP) del Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información (MAAGTICSI) dado que no establecieron directrices para administrar el portafolio de proyectos de TIC al no definir claramente y de manera formal la metodología o mejor práctica en la amplitud necesaria para tener el gobierno de cada contratación, desarrollo, personalización, implementación, migración, mantenimiento y puesta en operación de aplicativos de cómputo, componentes y servicios de TIC de que se trate.

#### 14-0-05100-02-0064-01-002 **Recomendación**

Para que la Secretaría de Relaciones Exteriores implemente una metodología basada en las mejores prácticas para el desarrollo y administración de proyectos, que incluya los escenarios tanto de desarrollos internos como los concesionados a los proveedores, incluyendo la evaluación de vulnerabilidades para los desarrollos en ambientes web o que por su criticidad así lo ameriten.

### **7. Calidad de Datos**

Fue solicitada una muestra del 5% de los datos de 8 bases que contienen información del Sistema Integral de Administración Consular (SIAC); siendo dichas bases las siguientes:

- Cartillas
- Certificaciones, Legaciones y Visados
- Formas Numeradas
- Sistema Electrónico de Trámites Migratorios (SETRAM)
- Visas
- Almacenamiento de Documentos Probatorios
- Registro Civil
- Pasaportes y Matrículas

Del análisis realizado a las bases, se obtiene lo siguiente:

Resultados del análisis realizado a las bases de datos relacionadas con el Módulo del SIAC		
Base	Calidad	Observación
Cartillas	No cumple	<p>Se revisaron 2 tablas las cuales contenían 341 registros y se detectó lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 172 registros no presentaban fecha de impresión (50.4%).</li> <li>• 16 registros no presentaban nombre ni cargo del signatario del consulado (4.7%).</li> <li>• 16 registros no presentaban número de matrícula (4.7%).</li> <li>• Se encontró una persona con 2 matrículas y 2 CURP distintos.</li> <li>• 287 registros presentaron el campo CURP vacío (84.1%).</li> </ul>
Certificaciones, Legaciones y Visados	No cumple	<p>Se revisaron 6 tablas, una principal con 1,956 registros y 5 tablas secundarias con 733 registros (trámites) cada una.</p> <p>Al evaluar la consistencia de la información únicamente se pudieron relacionar 940 registros de la tabla principal con los 733 trámites de cada tabla secundaria, cabe señalar que cada por cada trámite se puede generar más de una forma numerada o registro por lo que la tabla principal contendrá más registros (formas) que trámites. De lo anterior 1,016 formas numeradas de la tabla principal no pudieron relacionarse con las demás tablas (personas, datos, domicilio, nacimiento) por lo que se carece de información de a quiénes se les asignan dichas formas.</p> <p>De la revisión de la información de los 940 registros se tiene lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los 733 trámites fueron realizados por 712 personas distintas, sin embargo a las 21 personas que realizaron más de uno, se les asignó un identificador distinto por cada trámite por lo que la trazabilidad del identificador de las personas se pierde por cada nuevo trámite, así mismo provoca duplicidad de información en las tablas relacionadas con personas.</li> <li>• En 2014, 19 personas realizaron 2 trámites relacionados con certificaciones, legaciones y visados; así mismo una persona realizó 3 trámites para un total de 41 formas numeradas, sin embargo por cada trámite les fue asignado un identificador distinto, por lo que se observa que existen personas con más de un identificador.</li> <li>• Se detectó una persona que realizó 4 trámites, uno de ellos con nacionalidad distinta a la registrada en los demás trámites; así mismo está persona está inscrita con 3 nombres diferentes pero con la misma información relativa al país, estado, municipio, población, teléfono y dirección.</li> </ul>
Formas Numeradas	No cumple	<p>Se revisaron 4 tablas para un total de 28,884 registros, encontrándose inconsistencias en 16,746 de éstos, consistiendo principalmente en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Campos sin datos</li> <li>• Campos numéricos con datos alfanuméricos</li> </ul>
Sistema Electrónico de Trámites Migratorios (SETRAM)	Cumple	<p>Derivado del primer análisis a éstas bases de datos se detectó una inconsistencia durante la extracción, la cual ocasionó que los campos de ciertas tablas se desplazaran; la SRE procedió a realizar nuevamente la extracción y tras un segundo análisis se observó que dichas bases son integrales y no presentan errores.</p>
Visas		
Almacenamiento de Documentos Probatorios		
Registro Civil		
Pasaportes y Matrículas		
Fuente: Información proporcionada por la SRE.		

Por lo anterior se concluye que:

- Existen debilidades de control en los distintos datos que se solicitan para los trámites que se realizan en los consulados relacionados con las bases de Cartillas, Certificaciones, Legaciones y Visados y Formas Numeradas, ya que existen registros vacíos los cuales contienen datos que se encuentran en los requisitos solicitados para realizar los distintos trámites.
- Respecto a las bases de Visas y SETRAM, no es posible asegurar que la información ingresada relativa a los datos personales y biométricos en el caso de renovación coincida con la persona que desea realizar el trámite, así mismo podría no ser posible verificar la existencia de homonimias o preexistencias de registros, ni asegurar que en efecto fueron estipuladas las causas del rechazo de las solicitudes, así como la vigencia de la visa en caso de ser aceptada, entre otras; en general no se podría asegurar que la información que se ha ingresado al sistema es correcta; lo anterior de acuerdo a Manual de Usuario SIAC Visas 3 proporcionado por la SRE.
- No existe evidencia que de los datos que se ingresan en los diferentes componentes del SIAC sean validados y/o verificados, tanto por los distintos consulados como por el personal de la Dirección General de Servicios Consulares como área requirente así como por la DGTII como área técnica o el DBA como administrador de dichas bases, por lo que no se puede asegurar la fiabilidad de la información que se encuentra registrada en el Sistema Integral de Administración Consular.

#### 14-0-05100-02-0064-01-003 **Recomendación**

Para que la Secretaría de Relaciones Exteriores documente y formalice las reglas de negocio del Sistema Integral de Administración Consular (SIAC) y éstas sean implementadas en las bases de datos que soportan el sistema, asimismo que se supervise que los datos que se ingresan en los distintos componentes del SIAC sean validados y/o verificados por los encargados de los consulados.

### **8. Normativa Interna**

Del análisis de la normativa interna, se identificó que el Reglamento Interior y su Manual de Organización General, se encontraban vigentes para 2014.

#### **Estructura Orgánica**

Del número de plazas definidas en el Manual de Organización General para la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación (DGTII), se realizó un análisis de las plazas entre la estructura orgánica vigente de la SRE, la estructura definida en el Manual de Organización y el listado de nómina, la revisión se realizó hasta el nivel de jefatura de departamento. A continuación se muestran las diferencias encontradas:

Comparativo entre la Estructura Orgánica Funcional, Estructura orgánica del Manual de Organización y Listado de Nómina

Estructura Orgánica funcional	Cantidad de Puestos		Estructura Orgánica Manual de Organización	Cantidad de Puestos	Listado de Personal de Nómina	Cantidad de Puestos	
	Estructura	Eventuales				Estructura	Eventuales
Dirección General	1		Dirección General	1	Dirección General	1	
Direcciones Generales Adjuntas	1	4	Direcciones Generales Adjuntas	5	Direcciones Generales Adjuntas	1	5
Direcciones	1	7	Direcciones	9	Direcciones	1	14
Subdirecciones	9	7	Subdirecciones	15	Subdirecciones	12	13
Jefes de Departamento	6	3	Jefes de Departamento	9	Jefes de Departamento	7	4
	18	21		39		22	36

Fuente: información proporcionada por SRE.

Además de esto se constató que existe una diferencia por 1,889.6 miles de pesos entre lo reportado a la Cuenta Pública por la Dirección General de Programación y Organización Presupuestal (DGPOP) por concepto gastos pagados y el monto reportado como pagado por el mismo concepto por la Dirección General de Servicio Exterior y Recursos Humanos al personal de la DGTII. Se recomienda que la DGPOP y la Dirección General de Servicio Exterior y Recursos Humanos concilien sus cifras y detallen la correcta dispersión de las mismas.

Se constató que el personal mencionado en el cuadro siguiente cuenta con las facultades para suscribir los contratos seleccionados en la muestra:

Número del Contrato	PROVEEDOR	Responsable
SRE-DRM-AD- 086/2014	INFOTEC	Directora General de Protección a Mexicanos en el Exterior; Directora General de Servicios Consulares; Director General de Tecnologías de Innovación
SRE-DRM-AD- 025/2014	TOPTEL, S. de R.L de C.V	Director General de Tecnologías de Información
SRE-DRM-AD- 29/2014	OFI-STORE, S.A. DE C.V.	Director General de Tecnologías de Innovación
SRE-DRM-AD-056/2014	FONDICT-UAEM	Director General de Tecnologías de Innovación

Fuente: Información proporcionada por la entidad.

Éstos contratos fueron revisados en los resultados anteriores.

**14-0-05100-02-0064-01-004 Recomendación**

Para que la Secretaría de Relaciones Exteriores lleve a cabo las acciones necesarias para actualizar su estructura orgánica y se realicen las adecuaciones necesarias al Manual de Organización General, con el propósito de alinear puestos y funciones con el marco de objetivos, metas y programas a su cargo.

**14-0-05100-02-0064-01-005 Recomendación**

Para que la Secretaría de Relaciones Exteriores, verifique que la Dirección General de Programación y Operación Presupuestal y la Dirección General de Servicio Exterior y Recursos Humanos concilien las cifras reportadas y detallen la correcta dispersión de las mismas.

### ***Recuperaciones Probables***

Se determinaron recuperaciones probables por 33,910.7 miles de pesos.

### ***Resumen de Observaciones y Acciones***

Se determinó(aron) 7 observación(es) la(s) cual(es) generó(aron): 5 Recomendación(es), 4 Promoción(es) de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria y 3 Pliego(s) de Observaciones.

### ***Dictamen***

Con base en los resultados de la auditoría practicada a la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE) cuyo objetivo consistió en fiscalizar la gestión financiera de las TIC, su adecuado uso, operación, administración de riesgos y aprovechamiento, así como evaluar la eficacia y eficiencia de los recursos asignados en procesos y funciones. Asimismo, verificar que las erogaciones, los procesos de adjudicación, contratación, servicios, recepción, pago, distribución, registro presupuestal y contable, entre otros, se realizaron conforme a las disposiciones jurídicas y normativas aplicables, y específicamente respecto de la muestra revisada por 522,199.9 miles de pesos, se concluye que en términos generales no cumplió con las disposiciones legales y normativas que son aplicables en la materia debido a los resultados descritos en el presente informe de auditoría, los cuales arrojaron deficiencias que son importantes, entre las que destacan las siguientes:

- Del contrato SRE-DRM-AD-025/2014 realizado por la SRE para brindar el servicio de atención telefónica en la concertación de citas para trámites y servicios consulares, se identificaron deficiencias en el servicio las cuales previamente había detectado la SRE, y aun así se continuó con el contrato. El proveedor fue penalizado durante todo 2014 por no cumplir los niveles de servicio establecidos por un monto de 8,079.5 miles de pesos de los cuales 2,947.9 miles de pesos son por concepto de rotación de personal y 5,131.6 miles de pesos corresponden a otros conceptos (llamadas colgadas, tiempo en cola de espera, talktime e indisponibilidad del servicio).; el procedimiento con el que se penalizó la rotación de personal era incorrecto, debiendo haberse cobrado 29,434.6 miles por este concepto, por lo que existe una diferencia de 26,486.7 miles de pesos por cobrar al proveedor.
- De los requisitos solicitados para ser proveedor de centros de contacto, la Secretaría de la Función Pública solicitó los Certificados de calidad ISO9001 y de ISO27001, observando que la entidad que emitió estos certificados no está avalada por la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA).
- En los consulados se carece de políticas internas que estandaricen los procedimientos administrativos, de infraestructura y de administración de recursos humanos administrativos y de tecnología.
- Del Contrato: "Servicios Informáticos", realizado con el proveedor Ofistore, no se supervisó que los equipos arrendados cumplieran con el sistema operativo Windows 8 como lo establecía el contrato. Sólo se entregó la información correspondiente a la fecha de implementación de 3,304 de los 3,739 equipos que fueron entregados inicialmente, de los 435 equipos restantes (20 equipos portátiles y 415 equipos de escritorio) no existe evidencia



de fecha de implementación en las relaciones proporcionadas, por lo que podrían existir pagos en exceso de hasta 2,776.5 miles

- Del contrato SRE-DRM-AD-086/20147 realizado por la SRE para el servicio de actualización, desarrollo, mantenimiento y Soporte de aplicación en la oficina consulares, hasta la fecha de la auditoría no se habían desarrollado los módulos de recaudación consular y Fe Pública y el contrato ya se había.
- Del contrato SRE-DRM-AD-056/2014 realizado por la SRE para el análisis, adecuación, integración y preparación del sistema de Emisión de Pasaportes en México para la emisión del nuevo pasaporte mexicano, se identificó que las actividades relacionadas en este contrato fueron actualizaciones y mantenimientos menores para el sistema actual, no se supervisó que el proveedor proporcionara la documentación que ampare las horas de desarrollo con las actividades realizadas por el personal.
- La SRE realizó las entrevistas y decidió la contratación del personal de los proveedores en los contratos SRE-DRM-AD-056/2014 y SRE-DRM-AD-086/20147.
- Del proyecto de implementación del Nuevo Pasaporte Mexicano, el cual incluye nuevas formas de seguridad y una estandarización entre los pasaportes emitidos dentro del territorio nacional y aquellos emitidos en las representaciones consulares, se pudo constatar que sus actividades están enfocadas a integrar libretas comunes con los mismos estándares de seguridad física y estandarización en el uso de biométricos. Sin embargo, se seguirá contando con dos sistemas diferentes para la emisión de pasaportes (México y Representaciones Consulares) lo que conlleva a que se mantengan procesos duplicados para la concertación de citas tanto en aplicativos, centros de contacto, plataformas, bases de datos y procesos independientes por lo que los esfuerzos que se realizan actualmente no llevan a tener una arquitectura única que unifique y estandarice a nivel sistemas un procedimiento único para la emisión de pasaportes.

Los procedimientos de auditoría aplicados, la evidencia objetiva analizada, así como los resultados obtenidos, fundamentan las conclusiones anteriores.

El presente dictamen se emite el 07 de diciembre de 2015, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría, la cual se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada y de cuya veracidad es responsable.

## **Apéndices**

### *Procedimientos de Auditoría Aplicados*

1. Comprobar que los manuales de: Organización, Procedimientos y Políticas Internas estén actualizados.
2. Verificar que las cifras reportadas en la Cuenta Pública corresponden a las registradas por la entidad fiscalizada en su Estado del Ejercicio del Presupuesto y Auxiliares Presupuestales; asimismo verificar que los registros presupuestarios y contables de los recursos asignados a las TIC estén de conformidad con la normativa aplicable. Adicionalmente, verificar la integración del Gasto de TIC.

3. Analizar los contratos de servicios, anexos y convenios modificatorios para confirmar la utilidad de las contrataciones, así como evaluar las adquisiciones de bienes y servicios de TIC para dictaminar su eficiencia, eficacia, economía y competitividad en el mercado.
4. Verificar que los procedimientos de adjudicación y los contratos formalizados, se hayan dado en las mejores condiciones para el Estado conforme lo establecen las leyes y reglamentos en materia de adquisiciones y constatar que las erogaciones por procesos de adjudicación para la adquisición de bienes y servicios se registraron contablemente.
5. Comprobar que los pagos realizados por los trabajos contratados, estén debidamente soportados, cuenten con controles que permitan su fiscalización y correspondan a trabajos efectivamente devengados que justifiquen las facturas pagadas, así como la verificación de la autenticidad de los comprobantes fiscales proporcionados a la Entidad por parte de los proveedores.
6. Evaluar el nivel de gestión que corresponde a los procesos relacionados con la dirección, el control y la administración de riesgos en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC).
7. Revisar la gestión de los procesos relacionados con la administración de: proyectos, procesos, recursos y de servicios, para identificar las actividades que permiten la óptima gestión de recursos, su correcta aplicación y verificación, así como de la mejora de los procesos en la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (UTIC).
8. Verificar la gestión relacionada con la operación de soluciones o servicios tecnológicos de la Unidad de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (UTIC); así como los procesos relacionados con el control, mantenimiento y continuidad de la operación de la UTIC, planes de recuperación de desastres y Análisis de impacto al negocio.
9. Diagnóstico de las funciones sustantivas y administrativas de las TIC que lleva a cabo la entidad fiscalizada, comprobar el cumplimiento de los programas institucionales y sectoriales con las estrategias de los proyectos, verificar que los programas de optimización, sistematización y digitalización de los procesos administrativos
10. Revisar el sistema utilizado y los controles de seguridad físicos y lógicos.

#### *Áreas Revisadas*

La Dirección General de Tecnologías de la Información e Innovación; la Dirección General de Programación Organización y Presupuesto, la Dirección General de Servicio Exterior y Recursos Humanos, la Dirección General de Bienes Inmuebles y Recursos Materiales, la Dirección General de Protección a Mexicanos en el Exterior; la Dirección General de Servicios Consulares.

#### *Disposiciones Jurídicas y Normativas Incumplidas*

Durante el desarrollo de la auditoría practicada, se determinaron incumplimientos de las leyes, reglamentos y disposiciones normativas que a continuación se mencionan:

1. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal: Artículo 19
2. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos Artículo 8 Fracciones I y II;

Manual de Organización de la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación Numeral 1.3.2, funciones 1, 3 y 5;

Manual General de Organización de la SRE Artículo 14, fracción VIII;

Manual de Organización de la Dirección General de Servicios Consulares, Numeral IX;

Manual de Organización de la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación de la SRE, Función 7 de la Dirección General Adjunta de Arquitectura y Diseño de TI;

Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información en su Subproceso ADP 4, Artículo 10, Fracciones II y III;

Acuerdo que tiene por objeto emitir las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en materia de tecnologías de la información y comunicaciones, y en la de seguridad de la información;

Cláusula Segunda del contrato SRE-DRM-AD-86/13;

Reglamento Interior de la SRE, artículo 35 Fracción 3;

Proceso Administración de proyectos (ADP) del Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información (MAAGTICSI);

Libro 1: Documentación a Mexicanos: Matrícula Consular de alta seguridad, capítulo 1 numeral VI y XXII, Capítulo 4: Numeral XIII;

Contrato SRE-DRM-AD-29/14, Anexo A, punto 5;

Cláusula Segunda del contrato SRE-DRM-AD-56/14;

#### *Fundamento Jurídico de la ASF para Promover Acciones*

Las facultades de la Auditoría Superior de la Federación para promover las acciones derivadas de la auditoría practicada encuentran su sustento jurídico en las disposiciones siguientes:

Artículo 79, fracción II, párrafos tercero y quinto, y fracción IV, párrafos primero y penúltimo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículos 6, 12, fracción IV; 13, fracciones I y II; 15, fracciones XIV, XV y XVI; 29, fracción X; 32; 39; 49, fracciones I, II, III y IV; 55; 56, y 88, fracciones VIII y XII, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

#### *Comentarios de la Entidad Fiscalizada*

Es importante señalar que la documentación proporcionada por la entidad fiscalizada para aclarar o justificar los resultados y las observaciones presentadas en las reuniones fue analizada con el fin de determinar la procedencia de eliminar, rectificar o ratificar los resultados y las observaciones preliminares determinadas por la Auditoría Superior de la Federación, y que se presentó a esta entidad fiscalizadora para los efectos de la elaboración definitiva del Informe del Resultado.