

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

Auditoría Financiera y de Cumplimiento: 15-0-05100-02-0031

31-GB

***Criterios de Selección***

Esta auditoría se seleccionó con base en los criterios cuantitativos y cualitativos establecidos en la Normativa para la Fiscalización Superior de la Auditoría Superior de la Federación para la integración del Programa Anual de Auditorías para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2015 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	404,197.8
Muestra Auditada	199,334.5
Representatividad de la Muestra	49.3%

El universo seleccionado por 404,197.8 miles de pesos corresponden a treinta y cinco contratos con recursos ejercidos en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) en el ejercicio fiscal de 2015; cabe señalar que 8 contratos con pagos en 2015 y que forman parte del universo son compartidos con la Dirección General de Delegaciones, la Dirección General de Servicios Consulares y con la Agencia Mexicana de Cooperación internacional para el Desarrollo, por lo tanto no forman parte integral de los recursos ejercidos en materia de TIC. La muestra auditada se integra de seis contratos por un monto total de 199,334.5 miles de pesos, que representan el 49.3% del universo seleccionado.

Adicionalmente la auditoría comprendió la revisión de las acciones realizadas en TIC por la Secretaría de Relaciones Exteriores en 2015, relacionadas con Gobierno, Administración y Operación, entre otras.

***Antecedentes***

La Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE) tiene como objetivo "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”.

Entre 2011 y 2015 ha invertido 1,734,861.4 miles de pesos en materia de TIC.

#### RECURSOS INVERTIDOS EN MATERIA DE TIC

(Miles de Pesos)

Periodo Inversión	de	2011	2012	2013	2014	2015	TOTALES
<b>Monto por año</b>		<b>284,969.1</b>	<b>295,416.1</b>	<b>358,900.9</b>	<b>522,199.9</b>	<b>273,375.4</b>	<b>1,734,861.4</b>

Fuente: Elaborado por la ASF con base en la información proporcionada por SRE.

### Resultados

#### 1. Análisis Presupuestal

El análisis a la información presentada en la Cuenta de la Hacienda Pública Federal del ejercicio 2015, refleja que la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE) ejerció un presupuesto de 10,866,812.4 miles de pesos, de los cuales 273,375.4 miles de pesos corresponden a recursos relacionados con las TIC, que representan el 2.5 % del total, como se muestra a continuación:

#### Recursos ejercidos en 2015

(Miles de pesos)

Capítulo	Concepto	Ejercido	Ejercido TIC	%
1000	Servicios personales	3,958,500.7	21,214.3	0.2
2000	Materiales y suministros	26,562.3	926.1	0.0
3000	Servicios generales	3,974,837.6	243,078.4	2.2
4000	Transferencias, asignación, subsidios y otras ayudas	2,801,118.5	2,119.9	0.0
5000	Bienes muebles, inmuebles e intangibles	105,793.3	6,036.8	0.1
	<b>Total</b>	<b>10,866,812.4</b>	<b>273,375.5</b>	<b>2.5</b>

Fuente: Cuenta de la Hacienda Pública Federal 2015.

Nota: Las sumas parciales y totales pueden no coincidir debido al redondeo.

De los recursos ejercidos en materia de TIC por 273,375.5 miles de pesos, se integran de la siguiente manera:

**Recursos ejercidos relacionados en materia de TIC en 2015**  
(Miles de pesos)

Partida Gasto	Descripción	Importe ejercido	%
<b>1000</b>	<b>Total Servicios Personales</b>	<b>21,214.3</b>	<b>7.8</b>
<b>2000</b>	<b>Total Materiales y Suministros</b>	<b>926.1</b>	<b>0.3</b>
<b>3000</b>	<b>Total Servicios Generales</b>	<b>243,078.4</b>	<b>88.9</b>
31401	Servicio telefónico convencional	528.6	0.2
31501	Servicio de telefonía celular	1,719.6	0.6
31601	Servicio de radiolocalización	460.2	0.2
31701	Servicios de conducción de señales analógicas y digitales	14,504.0	5.3
31901	Servicios integrales de telecomunicación	48,801.3	17.9
32301	Arrendamiento de equipo y bienes informáticos	2,268.0	0.8
33301	Servicios de informática	90,641.7	33.2
33903	Servicios integrales	71,620.9	26.2
35301	Mantenimiento y conservación de bienes informáticos	12,534.1	4.6
<b>4000</b>	<b>Total Transferencias, asignación, subsidios y otras ayudas</b>	<b>2,119.9</b>	<b>0.8</b>
<b>5000</b>	<b>Total Bienes muebles, inmuebles e intangibles</b>	<b>6,036.8</b>	<b>2.2</b>
<b>Total</b>		<b>273,375.5</b>	<b>100.0</b>

Fuente: Información proporcionada por la SRE.

Nota: Las sumas parciales y totales pueden no coincidir debido al redondeo.

Las partidas específicas relacionadas con servicios personales (capítulo 1000) corresponden a los costos asociados de la plantilla del personal de las áreas de TIC considerando 76 plazas con una percepción anual de 21,214.3 miles de pesos durante el ejercicio 2015, que representan el 7.8% de los recursos totales en esta materia. El costo promedio por plaza es de 279.1 miles de pesos anuales.

Del universo ejercido en 2015 por 404,197.8 miles de pesos correspondiente a treinta y cinco contratos en materia de TIC, se seleccionó una muestra de seis contratos plurianuales de los cuales se ejercieron 199,934.5 miles de pesos, que representan el 49.3% de los pagos realizados. Cabe señalar que 8 contratos con pagos en 2015 y que forman parte del universo son compartidos con la Dirección General de Delegaciones, la Dirección General de Servicios Consulares y con la Agencia Mexicana de Cooperación internacional para el Desarrollo, por lo tanto no forman parte integral de los recursos ejercidos en materia de TIC. Los contratos revisados se integran como sigue:

**Muestra de Contratos de Prestación de Servicios devengados en 2015**

(Miles de pesos)

Núm.	Contrato	Procedimiento de Contratación	Proveedor	Objeto del contrato	Vigencia		Monto contrato	Ejercido 2015
					Del	Al		
1	SRE-DRM-AD-25/14	Adjudicación Directa adherido a Contrato marco	Toptel, S. de R.L. de C.V. / Novarec SA de CV	Brindar 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.	01 de abril de 2014	31 de octubre 2016	Mínimo 93,000.0 Máximo 232,500.0	64,003.6
2	SRE-DRM-AD-56/14; Convenio Modificatorio al contrato SRE-DRM-AD-56/14; Segundo Convenio Modificatorio al contrato SRE-DRM-AD-56/14.	Adjudicación Directa adherido a Contrato marco	Infocredit, S. de R.L. de C.V.	Brindar el Servicio de un Centro de Contacto para la concertación de citas y proporcionar informes para la obtención del Pasaporte mexicano en Territorio Nacional.	1 de julio de 2014	25 de mayo de 2016	Mínimo 31,933.3 Máximo 95,800.0	46,776.9
3	SRE-DRM-LP-24/15; Convenio Modificatorio al contrato SRE-DRM-LP-25/14;	Licitación Pública Internacional	Consortio Veridos México, S.A. de C.V. (y Otros)	Servicio para la emisión del pasaporte mexicano en la Sección Consular de la Embajada, Consulados, Consulados sobre ruedas y Consulados móviles la Secretaría de Relaciones Exteriores en Estados Unidos de América y en las Delegaciones en Territorio Nacional.	01 de octubre de 2015	30 de junio de 2018	Mínimo 1,270,331.1 Máximo 1,574,163.1	0
4	SRE-DRM-AD-46/15	Adjudicación Directa	Softtek Servicios y Tecnología S.A. de C.V.	Proporcionar el servicio de "asignación de recursos especializados para el diagnóstico, apoyo a estabilización y soporte de aplicaciones y procesos para la producción de los pasaportes."	05 de octubre de 2015	31 de diciembre de 2015	Mínimo 5,279.8 Máximo 13,050.0	0
5	SRE-DRM-AD-14/15	Adjudicación Directa	INFOTEC	Servicio para el desarrollo, actualización, mantenimiento e interfaces usados en las Oficinas Consulares de México en el exterior.	1 de marzo de 2015	31 de octubre de 2015	Mínimo 9,799.7 Máximo 22,539.3	22,434.5
6	SRE-DRM-AD-89/13	Adjudicación Directa	Sixsigma Networks México, S.A. de C.V.	Proporcionar "Servicios de Infraestructura" de la misión crítica y servicios administrados de propósitos específicos.	04 de octubre de 2013	30 de septiembre de 2017	Mínimo 160,586.7 Máximo 399,059.2	66,719.5
<b>Total</b>							<b>2,337,111.6</b>	<b>199,934.5</b>

\*(1) Para la integración de este monto se tomó en cuenta el monto máximo del contrato señalado.

Se verificó que los pagos fueron registrados en las partidas presupuestarias correspondientes. El análisis de los seis contratos de la muestra se presenta en los resultados subsecuentes.

## **2. Contrato SRE-DRM-AD-25/14**

Del análisis del contrato número SRE-DRM-AD-25/14 celebrado con Toptel, S. de R.L. de C.V. / Novarec S.A de C.V., mediante el procedimiento de adjudicación directa debido a la suscripción de contratos específicos que deriven de un contrato marco al amparo del artículo 41 fracción XX de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), con 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 se pagaron 64,003.6 miles de pesos, asimismo, se tuvieron penalizaciones por 2,764.6 miles de pesos, se observó lo siguiente:

### **Antecedente de la revisión realizada en la Cuenta Pública 2014**

Durante la revisión de la Cuenta Pública 2014 mediante la auditoría Número 64, se revisó el contrato SRE-DRM-AD-25/14 y se realizaron visitas a los Centros de Contacto ubicados en Ciudad Satélite en el estado de México y Monterrey, Nuevo León, en donde se detectaron y observaron diversas inconsistencias en el cumplimiento de los requisitos establecidos en el anexo técnico; igualmente del análisis de los reportes de llamadas que fueron proporcionados, se identificó que la fórmula para el cálculo del porcentaje de rotación de personal era incorrecta, al aplicarla, la información de la rotación no era congruente ya que cuadruplicaba el número de personas realmente activas en un mes, el 6 de octubre de 2015, la SRE en conjunto con la ASF acordaron la nueva fórmula.

Por lo anterior y en seguimiento de los hallazgos detectados en la C.P. 2014 se consideró nuevamente el contrato SRE-DRM-AD-25/14 dentro de la revisión de la C.P. 2015, con el objetivo de verificar las acciones llevadas a cabo tanto por la SRE así como por el proveedor para corregir las deficiencias detectadas y asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio de acuerdo a lo establecido en el contrato.

**Comparativo Revisión de los Centros de Contacto C.P. 2014 vs C.P. 2015**

Concepto Revisado	C.P. 2014	C.P. 2015
Certificación ISO 27001	Durante la revisión realizada a la SRE en la Cuenta Pública 2014 el proveedor Toptel mostró a la ASF la Certificación ISO 27001 que le fue otorgada por la 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.	El proveedor sigue sin contar con la certificación ISO 27001 emitida por algún organismo avalado. SRE indicó que este requisito formará parte del Anexo Técnico para su nueva licitación.
Grabaciones de quejas	Se solicitó una muestra de las grabaciones de las quejas y comentarios, pero no fueron proporcionadas.	Se proporcionaron los archivos correspondientes a las 336 grabaciones de 2015 relativas a las quejas, de la revisión de éstas se detectó que solamente en 113 grabaciones se escucha al usuario. De las llamadas que no son audibles pero que si dejaron sus datos, no se cuenta con evidencia de que el proveedor les haya vuelto a llamar (Call Back) en ninguno de los dos casos.
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	No se mejoraron las condiciones físicas del lugar donde se proporcionan los servicios.

Fuente: Información proporcionada por la SRE.

**Comparativo de las Llamadas Recibidas 2014 vs. 2015**

Se obtuvieron los comparativos de los promedios mensuales para cada uno de los siguientes conceptos:

**Llamadas Recibidas:** Total de marcaciones realizadas al teléfono MEXITEL.

**Llamadas Tiradas:** Llamadas que no ingresan al Interactive Voice Response (IVR) el cual es la primera fase de la llamada en donde se escucha el menú de opciones, en virtud de que se reciben ya sea fuera del horario de atención del Centro de Contacto (CC) o por saturación del sistema.

**Llamadas Ingresadas al IVR:** Llamadas que ingresan a la primera fase, en donde se escucha el menú de opciones.

**Llamadas Colgadas Ghost:** Son llamadas que ingresan al IVR pero son colgadas antes de los 6 segundos; estas llamadas no son facturadas.

**Llamadas Colgadas Reales:** Son llamadas colgadas en las que el usuario no llegó a establecer contacto directo con un agente del CC, colgando en la fase del ACD (Automatic Call Distributor), esto es después de haber escuchado el menú de opciones previsto para el IVR y antes de recibir el servicio.

**TalkTime:** Tiempo de las llamadas a partir de que el agente se pone en contacto con el usuario.

Resumen de llamadas (Promedio mensual)

	Llamadas Recibidas	Llamadas Tiradas	Llamadas ingresadas IVR	Llamadas menores 6 (seg)	Llamadas mayores a 6 seg	Contestadas en IVR	Contestadas en ACD	Colgadas Ghost	Colgadas Reales	TalkTime
2014	510,989	76,143	434,846	26,341	408,505	408,505	212,051	206,325	10,635	201,416
2015	538,836	65,301	473,535	18,809	454,727	454,727	296,220	172,674	14,048	282,172

Fuente: Información proporcionada por la SRE.

Se observó que los promedios entre un año y otro fueron muy similares, en cuanto a los tiempos en las distintas fases de la llamada: IVR, ACD, colgadas reales; así como el correspondiente a la facturación.

Promedio de tiempo de las llamadas (segundos)

Año	IVR	ACD	IVR + ACD	Colgadas Reales	TalkTime	Facturadas
2014	146.7	135.7	282.4	205.3	369.0	431.7
2015	182.3	65.7	247.9	110.8	371.2	460.0

Fuente: Información proporcionada por la SRE.

El tiempo de navegación en el IVR se incrementó 35.6 segundos para el 2015, mientras que el del ACD disminuyó 70 segundos; asimismo el tiempo que un usuario permanece en la cola de espera antes de colgar la llamada (IVR + ACD), disminuyó 34.5 segundos; por otra parte, el promedio de TalkTime siguió ubicándose ligeramente por encima de los 6 minutos, lo que incumple con el límite de duración de llamada establecido en el contrato; finalmente el tiempo de facturación se incrementó casi 30 segundos.

### Rotación de personal

La nueva fórmula de cálculo de rotación, se aplicó a partir octubre de 2015.

Sin embargo, las penalizaciones aplicadas durante el periodo de enero a septiembre de 2015 se basaron en el cálculo de rotación máxima mensual erróneo, de haberse aplicado la fórmula para el cálculo de la rotación de manera correcta durante 2015, se habría penalizado al

proveedor 9 de los 12 meses por este concepto, lo que ocasionaría deducciones por 19,122.6 miles de pesos y no los 683.4 miles de pesos penalizados en 2015 por el incumplimiento de los niveles de rotación en los meses de febrero, junio y julio; por lo anterior no fueron cobrados al proveedor un total de 18,439.2 miles de pesos.

### Comportamiento de las llamadas

Del análisis de los reportes de llamadas se identificó que durante 2015 se recibieron menos llamadas en los CC y hubo una disminución en el total de agentes promedio.

- **Llamadas recibidas vs llamadas tiradas:** Se detectó que a pesar de que el porcentaje de las llamadas recibidas disminuía mes con mes hasta llegar a 28.0% en el mes de diciembre comparado con el nivel de enero del mismo año, no fue así para el caso de las llamadas tiradas, en donde el porcentaje más bajo fue en junio, y en diciembre el registro indicó un 64.3%.
- **Colgadas Reales:** A pesar de que el número de llamadas recibidas disminuyó a lo largo del año, el porcentaje de llamadas colgadas se mantuvo igual durante 2015.
- **Colgadas Totales vs Recibidas:** En la revisión de este concepto se detectó que el porcentaje de llamadas Colgadas Totales (Suma de las Colgadas Ghost más Colgadas Reales) se mantuvo constante durante el año, sin embargo, al bajar el porcentaje de llamadas recibidas, la disponibilidad de los agentes tuvo que ser mayor y por consecuencia los tiempos de espera en ACD tendrían que haber sido menores evitando que el usuario colgara en esta fase.
- **% Segundos en ACD:** La disminución del tiempo de espera en ACD para el final de 2015 fue de un 50.0% respecto al mes de enero, si bien existe una mejora en este punto con respecto al tiempo de espera reportado en enero de 2015, el decremento sólo fue la mitad de lo registrado en las llamadas inicialmente recibidas que disminuyeron al 28.0%.
- **Agentes Promedio:** Se detectó que a diciembre de 2015 el total de agentes promedio que atendía en los centros de contacto era sólo la tercera parte con los que se comenzó el año, lo que reflejó que los niveles de servicio mencionados no fueran óptimos.

El 50.0% de las llamadas recibidas en el Centro de Contacto son contestadas por un agente, el contrato establece que la facturación se dará después de los 6 segundos desde que la llamada ingresa al IVR sean atendidas o no por un agente, lo que ha provocado que la mitad de las llamadas facturadas son colgadas por el usuario antes de ser atendidas.

Por lo anterior, se concluye que la disminución en el total de agentes promedio durante el 2015 ocasionó que los niveles de servicio durante el año no fueran óptimos. A partir de enero hubo una tendencia de disminución de llamadas recibidas llegando a ser en diciembre del 28.0% con respecto a enero, sin embargo los principales indicadores de eficiencia no mejoraron.

### Llamadas con duración mayor a una hora

En la revisión de la información relacionada con la duración de cada una de las llamadas ingresadas al IVR respecto a la cláusula estipulada en el contrato "Mantener la duración de las llamadas por debajo de los 6 minutos promedio mensual, contados a partir de que el



usuario establece contacto con el agente”, se identificaron 2,693 llamadas con una duración mayor a una hora, lo que significó un costo de 693.8 miles de pesos pagados indebidamente, que incluyen 202 llamadas con una duración de más de 5 horas, sin que existiera una justificación de la duración de éstas.

La SRE, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, proporcionó la documentación que acredita el reintegro de los recursos por 693.8 miles de pesos por medio del escrito de fecha 30 de agosto de 2016, dirigido al Director General Adjunto de Modernización y Administración Consular y la factura F227 donde se le aplica la deductiva al proveedor, con lo que se solventa lo observado.

De lo anterior se concluye que:

- El servicio proporcionado para la concertación de citas para trámites y servicios consulares resulta deficiente, por no cumplir con los niveles de servicio establecidos en llamadas tiradas y colgadas.
- Del servicio proporcionado de Grabación de quejas, no se le da seguimiento a las quejas y/o comentarios realizados por los usuarios del servicio.
- El tiempo de navegación en el IVR se incrementó por la ampliación en la navegación del menú interactivo (IVR), lo que indica un inadecuado diseño.
- Falta de supervisión y análisis de la información entregada por el proveedor, ya que no se detectó a tiempo la existencia de llamadas que superaron una hora de duración, lo que provoca pagos indebidos.

#### 15-0-05100-02-0031-01-001 **Recomendación**

Para que la Secretaría de Relaciones Exteriores implemente mecanismos de monitoreo y control que aseguren el cumplimiento de los niveles de servicio acordados en el contrato para la prestación de los servicios de atención telefónica en la concertación de citas para trámites y servicios consulares y que en este se incluya en el contrato un esquema de seguimiento a las quejas y comentarios de los usuarios, dejando evidencia de que se tomaron acciones para mejorar los niveles de atención. Asimismo se implementen mejoras en el diseño del menú del Interactive Voice Response (IVR) para hacer más eficiente las llamadas considerando los factores de tiempo y costo.

#### 15-9-05514-02-0031-08-001 **Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

Ante el Órgano Interno de Control de la Secretaría de Relaciones Exteriores, para que realice las investigaciones pertinentes y en su caso inicie el procedimiento administrativo correspondiente, por actos y omisiones de los servidores públicos que en su gestión realizaron el pago por 2,693 llamadas con una duración mayor a una hora, lo que significó un costo de 693.8 miles de pesos pagados indebidamente, que incluyen 202 llamadas con una duración de más de 5 horas, sin que existiera una justificación de la duración de estas.

#### 15-9-05514-02-0031-08-002 **Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

Ante el Órgano Interno de Control 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

omitieron administrar y verificar el cumplimiento del contrato, entre otros, que se calculara correctamente el concepto de la rotación máxima mensual de los agentes encargados de atender las llamadas ingresadas al Centro de Contacto correspondientes al periodo del 1° de enero de 2015 al 30 de septiembre de 2015, ya que al utilizar un mecanismo que cada semana sumaba el número de agentes disponibles, se cuadruplicaba el número de agentes cada mes, tomando esos datos como base de cálculo, disminuía drásticamente el porcentaje de rotación máxima mensual calculada, lo que ocasionó que se aplicaran deducciones al pago menores que las que debieron cobrarse por \$18,439,224.07 (dieciocho millones cuatrocientos treinta y nueve mil doscientos veinticuatro pesos 07/100 M.N.), de acuerdo con lo establecido en las cláusulas décimo tercera y vigésimo cuarta del contrato SRE-DRM-AD-25/14.

Esta acción se deriva del(de los) Pliego(s) de Observaciones que se emite(n) en este informe con la(s) clave(s): 15-0-05100-02-0031-06-001

#### 15-0-05100-02-0031-06-001 **Pliego de Observaciones**

Se presume un daño o perjuicio o ambos al patrimonio de la Secretaría de Relaciones Exteriores por \$18,439,224.07 (dieciocho millones cuatrocientos treinta y nueve mil doscientos veinticuatro pesos 07/100 M.N.) por concepto de penalizaciones no cobradas al proveedor al haber realizado un cálculo incorrecto de la rotación de personal correspondientes al periodo del 1° de enero al 30 de septiembre de 2015, utilizándose un mecanismo que cada semana sumaba el número de agentes disponibles, por lo que se cuadruplicaba el número de agentes cada mes, tomando esos datos como base de cálculo, disminuía drásticamente el porcentaje de rotación máxima mensual calculada, ocasionando que se aplicaran deducciones al pago menores a las que debieron cobrarse, de acuerdo a lo establecido en las cláusulas décimo tercera y vigésimo cuarta del contrato SRE-DRM-AD-25/14.

### **3. Contrato SRE-DRM-AD-56/14**

Del análisis del contrato número SRE-DRM-AD-56/14 Infocredit, S. de R.L. de C.V., mediante el procedimiento de adjudicación directa debido a la suscripción de contratos específicos que deriven de un contrato marco al amparo del artículo 41 fracción XX de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), con objeto de proveer “Servicio de un Centro de Contacto para la concertación de citas y proporcionar informes para la obtención del Pasaporte Mexicano en Territorio Nacional”, vigente del 1° de julio de 2014 al 25 de mayo de 2016, por un monto mínimo de 31,933.3 miles de pesos y un monto máximo de 79,833.3 miles de pesos. Durante 2015 se ejerció un monto total de 46,776.9 miles de pesos. El día 28 de julio de 2014 se celebró el Primer Convenio Modificatorio con objeto de modificar las penas convencionales y deducciones al pago. Posteriormente, el 28 de agosto de 2015 se formalizó el Segundo Convenio Modificatorio en el cual se incrementó el monto máximo del contrato en 15,966.7 miles de pesos, por lo que este último quedó en 95,800.0 miles de pesos, asimismo, se tuvieron penalizaciones por 1,494.5 miles de pesos, se determinó lo siguiente:

#### **Procedimiento de contratación**

De la revisión del Dictamen de procedencia de excepción a la licitación pública se obtuvo que las fechas no son congruentes, ya que por una parte el documento señala que: “El presente

dictamen se emite en la Ciudad de México, Distrito Federal el día 30 de abril de 2014”, sin embargo, el documento hace referencia en el apartado 1. “Antecedentes” de la segunda convocatoria realizada el 12 de mayo de 2014 para el servicio requerido, así como el fallo del día 21 de mayo de 2014, en donde se declara desierto el procedimiento.

### **Características y consideraciones generales del Centro de Contacto (CC) estipuladas en el contrato.**

Durante el transcurso de la auditoría se realizaron visitas a 3 Centros de Contacto del proveedor (Toluca, Estado de México; Moras y Revolución en la Ciudad de México), se observaron las siguientes desviaciones:

- El centro de cómputo del CC principal se encuentra ubicado en el segundo piso y no cuenta con detectores de humedad en el techo que le permitan detectar fugas provenientes de otros pisos.
- La apertura de la puerta del centro de cómputo del CC principal es por medio de una llave, siendo que el contrato establece el uso de una clave digitalizada, reconocimiento biométrico o con tarjeta RFID de seguridad.
- Los equipos de cómputo utilizados por los agentes no cumplen con las características técnicas solicitadas.
- El CC principal cuenta con un 1 supervisor por cada 30 agentes, en contravención de lo establecido en el contrato, el cual indica que debe ser 1 supervisor por cada 25 agentes en cada centro.

### **Cuestionarios aplicados a los Agentes telefónicos**

Con el objetivo de validar el proceso de contratación y las prestaciones de los agentes que laboran en los centros de contacto del proveedor, se aplicaron cuestionarios a 158 agentes (42 en Toluca, 58 en Revolución y 58 en Moras), de sus análisis se resalta lo siguiente: 86.1% de los agentes labora horas extras, el 1.9% manifiesta que dichas horas no les son pagadas; el 6.3% de los agentes indicó que no son respetadas las condiciones establecidas en el contrato que firmaron; el 3.8% manifestó desconocer las condiciones de trabajo establecidas en el contrato, finalmente el 1.9% de los agentes mencionó que presta sus servicios para al menos una campaña distinta a la de la SRE.

### **Llamadas contestadas**

Se refiere a llamadas que fueron atendidas por alguno de los operadores del prestador del servicio.

Durante 2015, el total de llamadas que se contestaron después de un tiempo de espera mayor a 20 segundos en el ACD fue de 903,267, lo que corresponde al 22.2% de las 4,077,310 llamadas totales que fueron contestadas; esto supera el límite del 20.0% estipulado en el contrato, por lo que no se cumple con el nivel de servicio referente a que el 80.0% de las llamadas deben ser contestadas en menos de 20 segundos, no obstante sólo el 2.5% fue penalizado aun cuando por contrato se estipula que debe ser el 5.0%.

La SRE, durante el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, proporcionó la documentación que acredita el reintegro de los recursos como recuperaciones

para ASF por 979.3 miles de pesos mediante nota de crédito EFINC253 y CLC 15492 donde se aprecia la deductiva aplicada, por concepto de incumplimiento del nivel de servicio de llamadas contestadas en menos de 20 segundos.

#### **Porcentaje de abandono de llamadas**

**Llamadas de entrada:** Llamadas telefónicas realizadas por los usuarios al Centro de Contacto.

**Llamadas Abandonadas:** Llamadas de entrada en las que el usuario no llegue a establecer comunicación con un agente, porque terminó la llamada mientras estaba en tiempo de espera.

Durante 2015 los meses de enero y octubre registraron porcentajes de abandono del 8.6% y 8.8% respectivamente, lo que superó los niveles máximos establecidos en el contrato, que establecen que el promedio mensual es del 5.0%.

La SRE, durante el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, proporcionó la documentación que acredita el reintegro de los recursos como recuperaciones para ASF por 187.9 miles de pesos, mediante el Oficio DGD/1658/15, dirigido al Director General de Tecnologías de Información e Innovación, nota de crédito EFINC209 y CLC 15492, por concepto de incumplimiento en el nivel de servicio “Porcentaje de abandono de llamadas”, por lo que se solventa lo observado.

#### **Rotación**

Se entiende por rotación el total de bajas del personal asignado al servicio por mes entre el promedio de agentes telefónicos activos en el mes.

Se identificó que en los meses de enero, marzo a diciembre 2015, se rebasó el 3.0% del nivel de rotación estipulado en el contrato, por lo que la SRE debió aplicar las deductivas correspondientes al 3.0% de la facturación equivalentes a 1,482.4 miles de pesos.

La SRE, en el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, proporcionó la documentación que acredita el reintegro de los recursos por 1,482.4 miles de pesos mediante la nota de crédito EFINC210 y CLC 15492, por incumplimiento en el nivel de servicio “Rotación de personal”, por lo que se solventa lo observado.

#### **15-0-05100-02-0031-01-002 Recomendación**

Para que la Secretaría de Relaciones Exteriores implemente acciones que establezcan la periodicidad, responsabilidad y evidencia de que se realiza la supervisión del cumplimiento de los niveles de servicio acordados en el contrato SRE-DRM-AD-56/14, como por ejemplo llamadas contestadas después de 20 segundos, porcentaje de abandono, rotación de personal, el número de supervisores y las especificaciones establecidas en el anexo técnico con respecto al centro de cómputo del centro de contacto principal.

#### **15-0-05100-02-0031-01-003 Recomendación**

Para que la Secretaría de Relaciones Exteriores implemente controles de revisión a los documentos emitidos durante el proceso de licitación, que permita identificar datos erróneos como fechas tal como se identificó en el Dictamen de Procedencia de excepción a la licitación pública relacionado con el contrato SRE-DRM-AD-56/14.

**15-9-05514-02-0031-08-003 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 aplicaron las penalizaciones correspondiente por incumplir los niveles de servicio de llamadas contestadas en menos de 20 segundos; porcentaje de abandono de llamadas y por nivel de servicio en rotación de personal por un total de 2,649.6 miles de pesos.

**4. Contrato SRE-DRM-LP-24/15**

Del análisis del contrato SRE-DRM-LP-24-15, celebrado con Consorcio Véridos México, S.A. de C.V., mediante Licitación Pública Mixta Internacional, en cumplimiento de los artículos 26 fracción I, 26 Bis, fracción III, 26 Ter, 28 fracción II, y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), bajo la cobertura de Tratados número LA-005000999-T45-2015, tiene por objeto el "Servicio para la emisión del pasaporte mexicano en la Sección Consular de la Embajada, Consulados, Consulados sobre ruedas y Consulados móviles, la Secretaría de Relaciones Exteriores en Estados Unidos de América y en las Delegaciones en Territorio Nacional", vigente del 1 de octubre de 2015 al 30 de junio de 2018, por un monto mínimo de 75,814.9 miles de dólares y máximo de 93,948.0 miles de dólares, a un tipo de cambio de 16.76 pesos por dólar, equivalentes 1,270,331.1 miles de pesos como mínimo y 1,574,163.1 miles de pesos como máximo, de los cuales durante el ejercicio 2015 no hubo monto ejercido y en 2016 se pagaron 111,575.8 miles de pesos.

El 28 de agosto del 2015, la SRE suscribió el primer convenio Modificatorio al contrato de Prestación de Servicios, el cual tuvo como objeto precisar los precios unitarios del Anexo "B" del mismo como lo señala la cláusula décima séptima del contrato citado. Se estableció un segundo convenio mediante el cual se formalizó la modificación de las cláusulas Segunda, Quinta, Novena, Décima Segunda y Vigésima Tercera del contrato original, y fue firmado el 11 de febrero de 2016; en este documento se establece el estado de contingencia en el que se encuentra el Sistema de Emisión de Pasaportes Mexicano en la SRE, el cual se describe más adelante.

**Antecedentes**

En 2013, la SRE inició la planeación de la estrategia para la renovación del servicio de emisión de pasaportes, por lo que realizó un análisis e investigación, para conocer las mejores prácticas internacionales en materia de seguridad para la expedición de pasaporte. Durante 2014 se inició el procedimiento de licitación para la contratación del nuevo servicio que operaría a partir de 2015.

El consorcio que operaba la emisión de pasaportes para la SRE estaba representado por las empresas Vangent México, S.A. de C.V.; Mainbit, S.A. de C.V.; Ted, Tecnología Editorial, S.A. de C.V. y Oberthur Technologies, S.A., la vigencia del servicio fue del 20 de abril de 2012 al 31 de diciembre de 2014, por un monto de mínimo de 20,791.3 miles de dólares y un monto máximo de 40,851.5 miles de dólares, a un tipo de cambio de 14.73 pesos por dólar, equivalentes 306,255.85 miles de pesos como mínimo y 601,742.60 miles de pesos como máximo, se realizó un convenio modificatorio al contrato de prestación de servicios número SRE-DRM-LP-66/12; cuyo objetivo consistió en una ampliación de la vigencia del contrato

original por el periodo del 1° de enero al 31 de marzo de 2015. Posteriormente, mediante adjudicación directa, la SRE suscribió con el mismo consorcio, el 31 de marzo del 2015, el contrato número SRE/DRM/AD-15/15; con la finalidad de continuar con el Servicio de Emisión de Pasaporte Mexicano en Territorio Nacional y tener una adecuada transición al nuevo servicio, el cual tuvo una vigencia del 01 de abril al 30 de septiembre de 2015. Derivado de este nuevo contrato, el proveedor realizó una propuesta de valor agregado, la cual menciona, entre otras cosas, lo siguiente:

- **Sitio Central (Servicio Adicional).**-Consciente de la importancia que representa para la SRE garantizar la integridad y seguridad de la información asociada con el Servicio para la Emisión de Pasaporte Mexicano, una vez terminado el periodo correspondiente a la adjudicación directa de seis meses, Vangent mantendrá el servicio asociado con el Sitio Central durante un mes más, sólo contemplando que las comunicaciones las tendrá que pagar la SRE, los enlaces costarían \$11,780.0 USD sin IVA cada uno (siendo 3 enlaces el monto sería de 35,340.0 USD), a un tipo de cambio de 17.07 pesos por dólar, equivalentes a 201,084.6 miles de pesos unitariamente y por los 3 enlaces a 603,253.80 miles de pesos. Entendiéndose por servicios de Sitio Central lo indicado en el apartado 7.1.4 Características, considerando también el personal necesario, sin embargo la propuesta no fue formalizada.

#### **Beneficios del contrato SRE-DRM-LP-24/15**

Los beneficios de los servicios que describe el análisis costo beneficio elaborado por la SRE, se clasifican en Técnicos, Operativos y de Seguridad; algunos de los mismos se describen a continuación:

##### **Técnicos**

- Estandarizar las plataformas de desarrollo de los aplicativos y de las bases de datos que estas emplean; el contar con el Servicio para la Emisión del Pasaporte Mexicano en Embajadas, Consulados y Consulados móviles en la Secretaría de Relaciones Exteriores de EUA y en las Delegaciones en Territorio Nacional permitirá integrar en un solo sistema la emisión de estos documentos.

##### **Operativos**

- Con la contratación del servicio se podrán estandarizar los procedimientos de emisión de pasaportes para la Sección Consular de la Embajada, Consulados, Consulados sobre ruedas y Consulados móviles, la Secretaría de Relaciones Exteriores en Estados Unidos de América y en las Delegaciones en Territorio Nacional.
- Simplificar los requisitos normativos al eliminar la necesidad de presentar copias de los documentos que sirven de base para la emisión del pasaporte y fotografías.
- Reducción de tiempos de trámite al estandarizar el proceso operativo y la información biográfica y biométrica del solicitante.
- Con la pre-captura de datos por parte de los solicitantes, se logra eficientar los procesos de revisión y validación de la información, disminuyendo tiempos operativos en el procedimiento de generación de pasaportes.

## Seguridad

- Se elimina la captura de datos biográficos durante el proceso, lo que lo hace más expedito, minimizando la posibilidad de un error ortográfico con el consecuente impacto en los insumos.
- Se está tutelando el derecho a la identidad de los solicitantes, ya que una vez que se validó la identidad de los mismos, se hace el registro biométrico basado en estándares internacionales que aseguran la calidad de la información.
- El proyecto de pasaporte electrónico incrementa la seguridad del documento ya que incorpora la información del solicitante en un chip codificado que asegura la inviolabilidad de la información y permite ser validada únicamente por funcionarios autorizados.
- Al tener una sola interfaz para el acceso a la información de las bases de datos, permite mejorar drásticamente la seguridad de la información de los pasaportes.
- Se implementará el servicio de validación biométrica en las instalaciones del centro de datos de la Secretaría, lo que asegurará el resultado de los datos biométricos del solicitante.

## Alcance del contrato SRE-DRM-LP-24-15

Dentro del estudio de mercado se indica la necesidad de la SRE de contar con el apoyo para la emisión del pasaporte mexicano en la Sección Consular de la Embajada, Consulados, Consulados sobre ruedas y Consulados móviles, la Secretaría de Relaciones Exteriores en Estados Unidos de América y en las Delegaciones en Territorio Nacional con la finalidad de brindar, entre otros, los siguientes servicios:

- **Servicio de Pre registro de datos biográficos en las oficinas de la Secretaría en Territorio Nacional.** El cual consiste en proporcionar a los solicitantes que realizan el trámite de pasaporte, los servicios de captura del formato de pre registro en el sistema Web propiedad de la SRE en las oficinas de Territorio Nacional.
- **Servicio de Enrolamiento y Validación Biométrica.** Se refiere a la captura de los datos generales del documento, biográficos, biométricos, verificación del documento que acredita la identidad del solicitante y digitalización del expediente en el Sistema de Expedición de Pasaportes Mexicano (SEPM) de los solicitantes que realizan el trámite de pasaporte en las oficinas dentro y fuera del Territorio Nacional.
- **Equipamiento.** Se refiere a las especificaciones técnicas de equipo de cómputo, periféricos y diversos dispositivos de apoyo que deberá proporcionar el proveedor adjudicado para la prestación de los servicios del presente Anexo Técnico.
- **Servicio de Personalización de Pasaportes.** Consta de la personalización del retrato del pasaporte, el retrato fantasma, la firma, los datos personales del titular, los datos generales, del documento, la zona de lectura mecánica, el código bidimensional de barras, el ensamble de lámina de seguridad en la segunda hoja de visas de libreta de pasaportes, el control de calidad, la planeación y administración de insumos de pasaporte (láminas de seguridad y libretas de pasaporte), en cada una de las oficinas de la SRE en Territorio Nacional.

- **Servicio de implementación de pasaporte electrónico en sedes oficiales y diplomáticas.**  
Se refiere a la implementación del proyecto de emisión de pasaportes electrónicos en las sedes oficiales y diplomáticas.

### **Implementación de los servicios**

El consorcio Veridos México S.A. de C.V., inició la operación el 1° de octubre de 2015. En la cláusula sexta del contrato, se estipula “El presente contrato entrará en vigor a partir de su firma, iniciando con un periodo de transición sin costo alguno para “LA SECRETARÍA”, que permitirá la adecuada presentación de los servicios, del 1 de octubre de 2015 al 30 de junio de 2018”. La fecha de la firma del contrato se realizó el 27 de abril de 2015.

La SRE en conjunto con el proveedor validó que los módulos y la infraestructura tecnológica fueran compatibles y operaran de acuerdo con lo estipulado en el contrato. Una de las actividades principales que debía realizar la SRE, era la migración de información que residía en el centro de datos del proveedor anterior, al centro de datos principal de la Secretaría antes del 1 de octubre de 2015, se observó que esta actividad se llevó a cabo en noviembre.

Para el 1 de octubre de 2015, los módulos que debían entrar en operación eran:

**Pre registro:** El solicitante de un pasaporte mexicano ingresa al portal web definido por la SRE y captura su CURP, la cual se valida mediante una consulta automática a las bases de datos de RENAPO, del resultado de ésta, se pre-lleñan los datos biográficos del solicitante, reduciendo la cantidad de campos que se deben completar. El solicitante escoge la fecha para su cita, posteriormente el sistema brinda la posibilidad de pagar los derechos correspondientes en línea haciendo uso de medios electrónicos. Este componente forma parte de los trámites que se ofrecen de manera centralizada en el portal de gobierno digital (gob.mx).

**Módulo Enrolamiento Biográfico y Biométrico (MEBB):** Cuando el solicitante acude a la delegación, el personal de la SRE realiza una verificación física de los documentos en original y los capturados a través del pre registró web. Si los datos concuerdan, el solicitante pasa al módulo de enrolamiento biográfico donde se le toman las 10 huellas dactilares y el iris de ambos ojos. El contrato obliga al proveedor a realizar cada proceso de enrolamiento biométrico en un tiempo máximo de 3 minutos.

**Validación:** En este punto, los documentos de identificación del solicitante son evaluados para verificar su validez. El sistema de forma automática realiza la comparación con la base de datos de huellas buscando coincidencias.

**Personalización del Pasaporte:** Una vez que la información del solicitante ha sido recopilada, almacenada y evaluada, se procede a la impresión de la libreta y su posterior laminado. Tras esta actividad, el personal de la SRE verifica la calidad y parámetros de seguridad del pasaporte y hace entrega de él.

### **Servicio de Verificación Biométrica AFIS.**

El contrato, incluyó la incorporación de un Sistema de Identificación dactiloscópica de personas, AFIS (por sus siglas en inglés), el cual registra los vectores que representan las huellas capturadas a través de los sistemas de la SRE y realiza la comparación con la base histórica. Al respecto se llevaron a cabo diversas pruebas que permitieron validar que el



servicio se encontraba instalado y operando, sin embargo se observó que el sistema no genera una alerta en caso de que el servicio no se encuentre en operación.

El sistema empleado en las representaciones de México en el extranjero, Sistema Integral de Administración Consular (SIAC), aún no contempla la verificación por medio del AFIS.

### **Emisión de pasaporte electrónico**

A la fecha de la auditoría, junio de 2016, aún no se había emitido en oficinas dentro o fuera del país un pasaporte electrónico, debido a que se considera como un proyecto piloto y se encuentra detenido en tanto se mantenga el periodo de contingencia decretada en el segundo convenio modificatorio al contrato. Sin embargo, la infraestructura que se encuentra instalada en el Centro de Emisión de Pasaportes Oficiales y Diplomáticos cumple con las características necesarias para la personalización y emisión del pasaporte electrónico.

### **Centros de Datos y Servidores Locales**

De las revisiones que la ASF realizó a tres Delegaciones de la SRE en el país, se detectaron los siguientes hallazgos:

- El servicio de Conexión a internet que el proveedor ha proporcionado a las diferentes delegaciones, se encuentra sin uso desde el 1 de octubre de 2015 a la fecha de la presente auditoría (junio de 2016), ya que estaba destinado a brindar el servicio de Pre Registro, que no se encuentra activo, se constató que no se efectuaron pagos por este concepto y que la SRE ha solicitado la desactivación de dicho servicio en las Delegaciones.
- Falta de acondicionamiento del recinto donde se resguardan los servidores. Pueden sufrir daños por humedad o inundación al estar colocados en el piso.

La SRE tomó las medidas necesarias para corregir las situaciones antes descritas, así como para evaluar las condiciones de todas las Delegaciones con las que operan y corregir cualquier irregularidad que se detecte en los servicios que prestan.

Acorde con la normatividad de la SRE para la dictaminación en el proceso de expedición de pasaportes en caso de excepción, los Delegados y Subdelegados en las delegaciones y consulados tienen que evaluar la documentación y alertas que arroje el Sistema Electrónico de Pasaporte Mexicano (SEPM) respecto a irregularidades en el proceso de enrolamiento y consultar con el área de Normatividad para tomar la decisión en la emisión de un pasaporte; sin embargo, no se contaba con un registro de las consultas realizadas al área de Normatividad para los casos de excepción.

### **Almacén e Insumos**

Las libretas son fabricadas por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) a través de la Dirección General de Talleres de Impresión de Estampillas y Valores (TIEV) y solicitadas por la SRE, mediante la Dirección General de Delegaciones; éstas a su vez son enviadas al consorcio Veridos para la ejecución de las pruebas de calidad.

### **Libretas defectuosas**

El proveedor Veridos debe de reportar las libretas con defectos, inhabilitarlas y almacenarlas. Se solicitó la evidencia de este proceso, a lo que la SRE indicó que debe de notificar por escrito

al proveedor para que este le devuelva las libretas señaladas como defectuosas en las instalaciones del consorcio Veridos, mediante el levantamiento de un acta de hechos, anexando la relación de la foliatura y el concepto de defectos por el cual el insumo fue dictaminado como con defecto. La Dirección General de Delegaciones entregó copia certificada del “Acta Entrega Recepción Libretas Defectuosas, Septiembre 2015-Enero 2016, Veridos/Secretaría de Relaciones Exteriores, contrato y convenio modificatorio SRE-DRM-LP-24/15”, formalizada el 30 de mayo de 2016 y suscrita por personal del proveedor Veridos y personal de la Dirección General de Delegaciones, la cual da constancia de la entrega por parte del proveedor a la SRE de las libretas defectuosas correspondiente al periodo antes mencionado.

En el anexo “A” se incluye la cláusula 6.2.1 Verificación de la calidad de las libretas de pasaporte, la cual menciona que “Las libretas de pasaporte que no cumplan con la calidad requerida deberán ser separadas de las libretas que serán enviadas a las oficinas de la Secretaría”, siendo responsabilidad del proveedor Veridos llevar a cabo esta tarea; se observa que no se indica que el proveedor debe de almacenar estas libretas ni se establece un plazo para ello. Posterior a la conclusión de la auditoría la SRE indicó que realizará acciones tendientes a establecer por la vía administrativa, los plazos en que el proveedor debe de almacenar las libretas defectuosas, en tanto este último las sigue resguardando en sus instalaciones.

Cuando las libretas han pasado los controles de calidad, son enviadas a las Delegaciones en territorio nacional y a la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, DGPOP (para su posterior envío a los Consulados). La SRE es la encargada de revisar aspectos de calidad en el proceso de personalización y entrega del pasaporte.

#### **Resguardo de láminas y libretas**

En el apartado 6.2.5.2 resguardo de los Insumos, del anexo técnico del contrato se estipula “Será obligación de EL PRESTADOR DEL SERVICIO VERIDOS acondicionar las áreas de resguardo en todas las oficinas de LA SECRETARÍA para garantizar que sean las mismas condiciones de temperatura y humedad en caso de que las láminas de seguridad entregadas por EL PRESTADOR DEL SERVICIO VERIDOS así lo requieran”. Durante la ejecución de la auditoría no se contó con evidencia de que el proveedor haya evaluado las condiciones de los almacenes con los que cuenta la SRE y se haya pronunciado de manera oficial, indicando que las condiciones de estos espacios correspondan a las necesarias para preservar las libretas de pasaporte y las láminas de seguridad. Posterior a la conclusión de la auditoría la Dirección General de Delegaciones informó que de acuerdo con el numeral 6.2.5.2 del contrato SRE-DRM-LP-24/15, a través del oficio DGD/11767/16, se le ha solicitado al consorcio que emita un diagnóstico que avale que la totalidad de las delegaciones cuentan con el espacio y condiciones adecuadas para el almacenamiento de las láminas de seguridad en cuanto a temperatura y humedad, y en su caso, ejecutar las adecuaciones a que haya lugar.

#### **Certificaciones del fabricante de la lámina de seguridad**

El proveedor cumple con las certificaciones solicitadas relacionadas con sus procesos de seguridad.

---

### **Desarrollo y liberación de los aplicativos: Pre registro, Módulo de Enrolamiento Biográfico y Biométrico, Sistema de Emisión de Pasaporte Mexicano**

Se revisó la evidencia documental proporcionada para el desarrollo de cada uno de los componentes y se identificó lo siguiente:

- Se mostró un Visto Bueno de la Unidad de Gobierno Digital (UGD), de fecha 21 de julio de 2015, sin embargo no se cuenta con la evidencia documental de la aprobación y pruebas de la última versión liberada al 30 de septiembre de 2015, por parte de la Unidad de Gobierno Digital del módulo de pre registro en línea. A la fecha de la auditoría (mayo de 2016) no había sido nuevamente colocado en el portal gob.mx.
- No se realizaron análisis de vulnerabilidades de la aplicación pre registro, previo al 30 de septiembre de 2015, de acuerdo a lo establecido en el numeral 7 del proceso APCT del MAAGTICSI. Las pruebas de vulnerabilidades correspondientes al módulo de pre registro se realizaron en el mes de octubre de 2015 y, en 2016 se realizaron validaciones en el Módulo Enrolamiento Biográfico y Biométrico (MEBB) y en el aplicativo de SRE Citas Pasaporte.

### **Administración del proyecto**

#### **Plan de migración de infraestructura tecnológica**

Se verificó que el plan de migración no contenía la identificación de dependencias, escenarios, recursos y ruta crítica detallados, por medio del cual se pudiera dar seguimiento puntual a las actividades y supervisión de los recursos para una migración exitosa o en su defecto contar con medidas de contingencia en casos de una falla. Además el plan no se actualizó conforme a las actividades realizadas, durante los meses de enero a octubre de 2015, sólo contenía actividades hasta julio de 2015. De los escenarios que no se contemplaron fueron: contar con un mes adicional en las instalaciones del proveedor anterior y hacer pruebas sobre la infraestructura del centro de cómputo principal de la SRE.

La SRE comentó que tenía planeado que el centro de datos del proveedor anterior estuviera activo durante el mes de octubre de 2015 para salir a producción, sin embargo no estaba contemplado en los planes de migración.

#### **Pruebas**

Durante la fase de pruebas y debido a los cambios constantes en los diferentes componentes de la solución, no se logró contar con una versión estable del sistema para su validación y correcta operación antes de que el sistema fuera puesto en producción. Sólo se realizaron pruebas unitarias y con casos exitosos, sin contemplar excepciones. Debido a los cambios constantes en los diferentes componentes de la solución. La versión liberada el 30 de septiembre de 2015 no fue la versión validada por la Unidad de Gobierno Digital.

Las pruebas integrales se realizaron una vez que el sistema fue liberado a producción, la SRE indicó que el proveedor no tiene la obligación de realizarlas, ya que debe de cumplir con niveles de servicio. Durante los trabajos de la auditoría, la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación (DGTII) realizó una difusión con todas sus áreas, con la instrucción expresa de que se realicen todas las pruebas señaladas.

### **Inicio de Operación (1 de octubre de 2016)**

La falla de la solución tecnológica destinada a soportar la nueva operación, en específico el sistema Web de Expedición de Pasaportes (Pre registro), propiedad de la SRE, generó la intermitencia de los procesos de validación de datos, lo que representó que el promedio diario de expedición de pasaportes del periodo del 1 al 7 de octubre de 2015 haya sido de 911 pasaportes, cuando la producción diaria promedio del 1° de enero al 30 de septiembre de 2015 fue de 11, 098 pasaportes en promedio, una disminución del 91.8%.

Tras la falla ocurrida, la SRE y el proveedor Veridos realizaron labores emergentes de configuración de equipos y software para lograr estabilidad en la operación, durante este lapso, se continuó en un esquema contingente para brindar el servicio de emisión de pasaportes, bajo la modalidad de “back office” en el Sistema de Emisión de Pasaporte Mexicano (SEPM), el cual requiere del llenado e impresión manual de las huellas digitales en los formatos OP5 y OP7, donde posterior a este paso, las huellas son escaneadas e ingresadas en la base de datos del SEPM, para finalizar con la emisión de la libreta.

Las huellas dactilares que son ingresadas bajo esta modalidad en la base de datos tienen una calidad más baja, en ocasiones son ilegibles y no cumplen con la calidad requerida para hacer futuras comparaciones.

### **Esquema Contingente**

La puesta en producción del nuevo sistema de emisión de pasaportes del 1 de octubre de 2015, incluía el módulo del pre registro en línea. La SRE manifestó que durante el redireccionamiento y reconfiguración del pre registro al nuevo centro de datos, si bien existió una indisponibilidad del servicio por algunas horas, ésta fue solventada en los primeros días de octubre, sin embargo la Secretaría decretó un esquema contingente para lograr la estabilización del servicio de emisión de pasaporte, el cual no incluye el pre registro. A la fecha de la auditoría, julio de 2016, se seguía operando en este esquema.

El 11 de febrero de 2016, la SRE y el proveedor decidieron formalizar el estado de contingencia a través de un segundo convenio modificatorio, el cual establece, que:

- Los servicios de pre registro y emisión de pasaporte electrónico quedan suspendidos hasta el término del periodo de contingencia, a la fecha de la auditoría (junio 2016) aún no se tenía fecha de término de dicho periodo.
- El personal del proveedor se encargará del registro en el SEPM de los datos biográficos de los solicitantes de pasaporte.
- El tiempo de atención a solicitantes de pasaportes por parte del personal del proveedor aumentaba de 3 (tiempo considerado para la toma de datos biométricos) a 6 minutos por ocasión.
- La SRE indicará al proveedor con 72 horas de anticipación la reanudación del servicio conforme al plan originalmente definido.

### **Pruebas Realizadas en el Consulado General de México en Phoenix, AZ**

Se realizó una visita al Consulado General de México, en Phoenix Arizona. Dicha visita tuvo los siguientes hallazgos:

Durante la revisión se detectaron nueve lectores de pasaporte, los cuales fueron proporcionados a la representación como parte de los servicios del contrato SRE-DRM-LP-24/15 y que a la fecha de la revisión (julio de 2016), se encontraban almacenados sin ser utilizados, toda vez que el Sistema Integral de Administración Consular (SIAC), no incluye la funcionalidad que permita incorporar su uso, ya que no fue considerado en el plan integral de migración. Esta situación es extensiva a todas las representaciones mexicanas en Estados Unidos de América, las cuales fueron provistas de estos equipos y, al operar con la misma plataforma, no son capaces de darle aprovechamiento. La tabla siguiente detalla los pagos que la SRE ha efectuado por concepto de "Renta Mensual" por Lectoras de pasaporte, correspondientes a los meses de octubre, noviembre y diciembre de 2015:

Lectoras de Pasaporte cobradas a diciembre de 2015						
Documento	Unidades proporcionadas	Importe total Dólares	Importe total de la Renta Mensual Miles de dólares	Tipo de Cambio	Importe total Miles de pesos	
Factura 480	128	3,200.3	3.2	17.8	57.0	
Factura 481	173	11,530.5	11.5	17.8	204.7	
Factura 708	173	11,910.7	11.9	16.6	197.5	
						459.2

**Fuente:** Información proporcionada por la SRE.

De lo anterior, se puede concluir que la SRE realizó pagos por 459.2 miles de pesos de equipos proporcionados durante el 2015, los cuales no han tenido un aprovechamiento toda vez que las representaciones consulares que los recibieron no cuentan con una plataforma de cómputo preparada para implementar su funcionalidad.

Durante el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, la SRE proporcionó la documentación que acredita el reintegro de los recursos por concepto de los dispositivos que no se han utilizado, por 1,024.4 miles de pesos, cantidad mayor que la observada ya que se contempló el periodo de octubre a diciembre de 2015 y enero a febrero de 2016, mediante las notas de crédito 133, 134, 135, 136 y 137 con lo que se solventa lo observado.

Por lo anterior se puede asentar que los objetivos descritos en el análisis de costo beneficio no se han cumplido a la fecha de la presente auditoría como son:

- Eficientar los procesos de revisión y los tiempos operativos de emisión de pasaportes, a través del pre registro en línea.
- Integrar el sistema de emisión de pasaportes para las coberturas de México y Estados Unidos de América.
- Reducir los tiempos de trámite al estandarizar el proceso operativo y la información biográfica y biométrica del solicitante.

- Implementar el pasaporte electrónico como piloto para las series oficiales y diplomáticas.

**15-0-05100-02-0031-01-004 Recomendación**

Para que la Secretaría de Relaciones Exteriores establezca los mecanismos de control que permitan estabilizar el sistema de emisión de pasaportes en el territorio nacional, la incorporación del servicio de Pre registro en línea en un ambiente disponible para toda la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en el contrato SRE-DRM-LP-24/15. Asimismo, que la Secretaría implemente la verificación biométrica a través del Sistema de Identificación dactiloscópica de personas (AFIS por sus siglas en inglés), e integre alertas en el sistema de emisión de pasaportes, que informen cuando exista una desconexión en las representaciones de México y en el extranjero (consulados) para la expedición de pasaportes y una bitácora o log que se monitoree diariamente, y que en caso de que el proceso no haya pasado por la validación, se ha justificada.

**15-0-05100-02-0031-01-005 Recomendación**

Para que la Secretaría de Relaciones Exteriores realice las adecuaciones necesarias a fin de que el Sistema Integral de Administración Consular (SIAC) esté preparado para realizar la verificación por medio del Sistema de Identificación dactiloscópica de personas (AFIS por sus siglas en inglés), y se utilicen los equipos destinados para tal fin. Implemente y realice las gestiones requeridas para cumplir con la emisión del pasaporte electrónico.

**15-0-05100-02-0031-01-006 Recomendación**

Para que la Secretaría de Relaciones Exteriores implemente los controles necesarios en las áreas administrativas, así como en las Delegaciones y Consulados que realizan el proceso de dictaminación de expedición de pasaportes, y específicamente en los casos de excepción, se lleve un registro de las consultas realizadas al área de Normatividad y su documentación soporte; asimismo, éstos se monitoreen periódicamente dejando el registro correspondiente.

**15-9-05514-02-0031-08-004 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 momento no administraron, supervisaron y planearon los posibles escenarios tecnológicos que derivaron en la intermitencia del servicio de expedición de pasaportes, que impidió que el proyecto proporcionara los beneficios esperados en la población, ya que a la fecha aún no se libera el servicio de pre registro en línea. Asimismo permitieron el despliegue de equipos (lectoras de pasaportes) en todas las representaciones mexicanas en Estados Unidos de América sin que tuvieran utilidad, debido a que no se han concluido las adecuaciones necesarias para que el Sistema Integral de Administración Consular (SIAC) se integre para realizar la verificación por medio del Sistema de Identificación dactiloscópica de personas (AFIS por sus siglas en inglés) que con lleva la utilización de dichos equipos.

**15-9-05514-02-0031-08-005 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

realizaron pagos indebidos por 459.2 miles de pesos por el despliegue de lectores de pasaporte en todas las representaciones mexicanas en Estados Unidos de América sin que tuvieran utilidad al no estar preparado el Sistema Integral de Administración Consular (SIAC) para poder utilizarse con el Sistema de Identificación dactiloscópica de personas (AFIS por sus siglas en inglés), aun cuando este monto fue recuperado por la intervención de la ASF, los responsables del contrato no vigilaron oportunamente que el SIAC estuviera preparado poder utilizar dichos equipos.

#### **5. Contrato SRE-DRM-AD-46/15**

Del análisis del contrato número SRE-DRM-AD-46/15 celebrado con Softtek Servicios y Tecnología S.A. de C.V., mediante procedimiento de Adjudicación Directa, debido al amparo del artículo 41 fracción III (existen circunstancias que pudieran provocar pérdidas o costos adicionales) de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), con fundamento en los artículos 26, 41 fracción IV; y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP); con objeto de proporcionar a la SRE el servicio de “Asignación de recursos especializados para el diagnóstico, apoyo a estabilización y soporte de aplicaciones y procesos para la producción de los pasaportes.”, con vigencia del 05 de octubre al 31 de diciembre del 2015, por un monto mínimo por 5,279.8 miles de pesos y máximo de 13,050.0 miles de pesos, durante 2015 no se ejercieron pagos, se determinó lo siguiente:

#### **Antecedentes**

La SRE menciona que: “derivado de la problemática presentada el 1 de octubre del 2015, ante la imposibilidad de la Secretaría de emitir pasaportes en el territorio nacional utilizando las plataformas tecnológicas planeadas a entrar en operación en esa fecha, la SRE identificó la necesidad de incorporar recursos especializados que serán administrados, dirigidos y supervisados por la DGTII con un alcance sobre las aplicaciones y procesos de la Cancillería que participan en la producción de pasaportes, a fin de que dichos recursos elaboren un diagnóstico y proporcionen soporte a dichas aplicaciones y procesos”.

#### **Entregables**

Elaboración de un diagnóstico y soporte a aplicaciones en actividades específicas definidas por la SRE que contribuyan a la estabilización de la producción de pasaportes.

Como parte del entregable, el proveedor adjuntó el diagnóstico sobre la problemática suscitada el 1 de octubre de 2015, en este diagnóstico se encontraron 17 hallazgos similares a los reportados en el informe de la ASF relativo a la auditoría número 64 de la cuenta pública 2014 realizada a esta entidad fiscalizada, es decir, son coincidentes en un 33.0% a los temas ya señalados previamente por la ASF.

En este diagnóstico, se menciona que la causa que originó la problemática del 1 de octubre de 2015, se debió a las deficiencias en los procesos de planeación, desarrollo y liberación que llevó a cabo la SRE.

Como conclusión del dictamen remitido por el proveedor, los recursos especializados para el diagnóstico objeto del contrato señalan, entre otras, las siguientes recomendaciones:

- La evaluación de una reingeniería completa de los aplicativos para la producción del pasaporte mexicano; generando una nueva solución que incluya los componentes, así como los servicios suficientes requeridos para la atención al ciudadano y la emisión de un pasaporte seguro.
- Ejecutar la optimización de procesos de TI, para generar el marco documental que soporte la gestión del conocimiento y aporte al mantenimiento de los sistemas; generando activos de conocimiento.
- Una reestructuración del aplicativo a nivel de código para establecer capas de arquitectura modulares que faciliten el mantenimiento, el soporte y la incorporación de nueva funcionalidad.
- Implementación del gobierno de TI, para la adecuada alineación de la tecnología de información con la estrategia de negocio, así como contar con un portafolio de servicios definidos, planes de riesgos a nivel proyecto, riesgos asociados a los proveedores, implementación de métricas e históricos para la asertiva toma de decisiones.

#### **Pruebas adicionales al término del contrato**

La Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación solicitó realizar las pruebas y actividades durante el mes de enero de 2016, como complemento de las ejecutadas en el mes de diciembre de 2015; el oficio menciona que las siguientes pruebas se realizarán sin costo extra, estas pruebas las realizó personal de Softtek:

- Pruebas de volumen para el sistema de citas.
- Actividades de descubrimiento de servidores y de redes.
- Pruebas de estrés a nivel de infraestructura.
- Generación de hallazgos y oportunidades sobre pruebas ejecutadas.
- Análisis de resultados de código estático.
- Preparativo para pruebas de extremo a extremo en pre-productivo.
- Ejecución de prueba de extremo a extremo en pre-productivo.
- Análisis y reporte de hallazgos en la prueba de extremo a extremo.

La SRE proporcionó el acta de cierre de fecha 29 de enero de 2016 y la minuta de Revisión de Diagnostico Softtek de fecha 30 de diciembre de 2015, siendo que la fecha de cierre es el 31 de diciembre de 2015; la DGTII solicitó incluir en el diagnóstico el resultado de las pruebas adicionales solicitadas sin embargo no se realizó modificación al contrato como se señala en la cláusula décima sexta que "Cualquier modificación al presente contrato deberá formalizarse por escrito y firmado por el representante legal de cada una de las partes".

Se proporcionó el acta administrativa de cierre del contrato SRE-DRM-AD-46/15 correspondiente al servicio de asignación de Recursos, con fecha del 29 de enero de 2016 firmada por parte del apoderado legal y el Director General de Tecnologías de la Información de la SRE, cabe mencionar que el nombre de la persona que ocupa el puesto de Director



General de Tecnologías de la Información está incompleto, sin embargo, se firmó dicha acta, asimismo se identificó que no se recabó la documentación que acredita la identidad de las personas que concurrieron a los actos de entrega-recepción.

15-0-05100-02-0031-01-007 **Recomendación**

Para que la Secretaría de Relaciones Exteriores evalúe la factibilidad de llevar a cabo las acciones indicadas en el diagnóstico del proveedor, entre las cuales se señala la evaluación de una reingeniería completa de los aplicativos involucrados en la emisión del pasaporte mexicano, optimizar procesos de TI, reestructura del aplicativo e implementación del gobierno de TI.

15-0-05100-02-0031-01-008 **Recomendación**

Para que la Secretaría de Relaciones Exteriores realice el convenio modificatorio del contrato SRE-DRM-AD-46/15, por la ampliación de la vigencia, derivada de la solicitud de integración de pruebas en el diagnóstico del proveedor, lo que con llevó a que se cerrara el 29 de enero de 2016 y no el 31 de diciembre de 2015, y que se integre en el expediente de dicho contrato la acreditación de la identidad de las personas que concurrieron a los actos de entrega-recepción y del acta administrativa del cierre del contrato.

**6. Contrato SRE-DRM-AD-14/15**

Del análisis del contrato SRE-DRM-AD-14/15 celebrado con Centro de Investigación e Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación (INFOTEC), mediante Adjudicación Directa, al amparo del artículo 1, antepenúltimo párrafo, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, con objeto de prestar el servicio para el desarrollo, actualización, mantenimiento e interfaces usados en las Oficinas Consulares de México en el exterior, por un monto mínimo de 9,799.7 miles de pesos y un monto máximo de 22,539.3 miles de pesos con una vigencia del 1 de marzo al 31 de octubre de 2015; se ejercieron recursos por 22,434.5 miles de pesos en 2015, se determinó lo siguiente:

Del análisis del contrato, anexos, entregables y pagos, así como de la entrega del servicio, se obtuvo la documentación que acredita la gestión y validación en la entrega del servicio y niveles acordados.

Se observó que no se tenía evidencia de que las horas facturadas por el proveedor hayan sido efectivamente devengadas por el personal designado, la entidad proporcionó documentación que demuestra que el personal realizó las actividades encomendadas y como atención a la observación de la ASF, la entidad menciona que incorporará en los contratos la figura del registro de entrada y salida del personal como segundo control.

Por lo anterior se constató que la DGTII realizó las acciones que se definieron en el contrato para verificar el cumplimiento a las obligaciones pactadas.

**7. Contrato SRE-DRM-AD-89/13**

Del análisis del contrato SRE-DRM-AD-89/13 celebrado con Sixsigma Networks México, S.A. de C.V., mediante procedimiento de Adjudicación Directa debido a que existen circunstancias que pudieran provocar pérdidas o costos adicionales al amparo del artículo 41, fracción III,

artículo 26, fracción III de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), con objeto de prestar el servicio de infraestructura de misión crítica y servicios administrados de propósitos específicos, con una vigencia del 4 de octubre de 2013 al 30 de septiembre de 2017, por un monto mínimo de 160,586.7 miles de pesos y un máximo de 399,059.2 miles de pesos, se ejercieron recursos por 66,719.5 miles de pesos en 2015, se determinó lo siguiente:

- La SRE entregó los planes de remediación derivados de los análisis de vulnerabilidades efectuados por el proveedor Sixsigma Networks México, con respecto a la administración de usuarios, actualización de sistemas operativos obsoletos y manejo de carpetas compartidas de acuerdo con el apartado 8.12 del anexo F Escaneo periódicos de vulnerabilidades. Sin embargo, no se aprecia un avance en la ejecución de estos planes de acciones correctivas, toda vez que las mismas vulnerabilidades se presentaron de manera constante durante 2015.
- La SRE presentó un diagrama de Gantt, el cual carece de responsables y autorizaciones como evidencia de plan de trabajo, donde se deje constancia de las actividades realizadas por el proveedor relacionadas a migraciones, tal como se estipula en los numerales 17.1.5 y 17.1.5.1 del anexo F “El Prestador de servicio deberá entregar un plan de trabajo (MS Project) que muestre las actividades requeridas para realizar las migraciones de aplicaciones y servicios que se indican en el anexo F, plan de entrega y Transición de servicios, este plan de trabajo será parte de la documentación que la Secretaría deba de recibir”.
- Se detectaron deficiencias en la administración de la seguridad lógica con respecto a la implementación de políticas de contraseñas en servidores.
- No se encuentran definidos los reportes que debe de entregar el proveedor.
- El repositorio destinado al almacenamiento de entregables no contenía las últimas versiones de los mismos.

#### 15-0-05100-02-0031-01-009 **Recomendación**

Para que la Secretaría de Relaciones Exteriores supervise la actualización del repositorio de entregables, la ejecución de los planes de acciones correctivas sobre las vulnerabilidades detectadas en la infraestructura y la ejecución de actividades relacionadas con las migraciones realizadas en la SRE. Corrija las deficiencias detectadas en la administración de seguridad lógica y la implementación de políticas de contraseña respecto a los servidores, asimismo, detalle con claridad los reportes esperados del proveedor del contrato SRE-DRM-AD-89/13.

#### **8. Análisis del cumplimiento del MAAGTICSI y del DECRETO por el cual se establece la regulación en materia de Datos Abiertos del 20 de febrero de 2015**

Para evaluar los procesos de gobernabilidad y administración de TIC se analizó la información relacionada con el cumplimiento del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en la de Seguridad de la Información (MAAGTICSI), con lo cual se obtuvo lo siguiente:

Proceso	Objetivo General	Evaluación de la ASF	Porcentaje de Implementación en la C.P. 2015, determinado por la ASF
II.A. PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS (ADS).	Definir los compromisos y costos de los servicios de TIC necesarios para mantener el adecuado funcionamiento de la Institución, así como identificar iniciativas de servicios de TIC que aporten beneficios importantes en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Institución, con apego a la EDN y efectuar su instrumentación.	La DGTII cuenta con un catálogo de servicios de TIC actualizado, así como el monitoreo de los mismos (provisto por el proveedor), sin embargo carece de Análisis de Impacto al Negocio (BIA, por sus siglas en ingles), Plan de Continuidad del Negocio (BCP, por sus siglas en ingles) y Plan de Recuperación ante Desastres (DRP, por sus siglas en ingles), por lo que existe un riesgo de no poder continuar la operación de los sistemas informáticos en caso de contingencias	40.0%
II.C. PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN (ASI).	Establecer y vigilar los mecanismos que permitan la administración de la seguridad de la información de la Institución, así como disminuir el impacto de eventos adversos, que potencialmente podrían afectar el logro de los objetivos de la Institución o constituir una amenaza para la Seguridad Nacional.	Existe documentación de definición del grupo de seguridad de la información, así como identificación de infraestructuras críticas. Sin embargo la SRE no mostró documentos o evidencia correspondiente a la capacidad de respuesta a incidentes.	80.0%
III.D. PROCESO DE OPERACIÓN DE LOS CONTROLES DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y DEL ERISC (OPEC).	Implementar y operar los controles de seguridad de la información de acuerdo al programa de implementación del SGSI, así como los correspondientes a la capacidad de respuesta a incidentes.		80.0%
III.A. PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS (ADP).	Administrar iniciativas, programas y proyectos de TIC, a fin de optimizar la aplicación de los recursos y obtener mayores beneficios para la Institución.	La DGTII ha establecido procesos y protocolos para el desarrollo y seguimiento del ciclo de vida del software que crean, los cuales involucran documentación para dar cumplimiento a lo establecido en el marco rector.	100.0%
III.C. PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LA OPERACIÓN (AOP).	Entregar a los usuarios los servicios de TIC, conforme a los niveles de servicio acordados y con los controles de seguridad definidos.	No se establecieron mecanismos para administrar y operar la infraestructura y servicios de TIC, de manera que resistieran fallas, ataques deliberados o desastres y, se recuperen los servicios de TIC de manera ágil ni segura. Tampoco se aseguró la estabilidad y continuidad de la operación de la infraestructura de TIC en la aplicación de cambios y la solución de problemas e Incidentes.	67.0%
II.B. PROCESO DE ADMINISTRACIÓN DE LA CONFIGURACIÓN (ACNF).	Establecer y actualizar un repositorio de configuraciones, en el que se integren las soluciones tecnológicas y sus componentes, así como la información funcional y técnica de los mismos y la relativa a los diversos ambientes y arquitecturas tecnológicas de la UTIC, como elementos de configuración, con la finalidad de facilitar su acceso a los involucrados en los procesos de la UTIC, cuando éstos así lo requieran para la operación del proceso respectivo.	Durante la migración de los sistemas relacionados con la emisión de pasaporte mexicano realizada durante el 2015, quedó manifiesto que la SRE no contaba con catálogos y repositorios de configuraciones actualizados que permitieran replicar la operación en las nuevas instalaciones.	60.0%
<b>Promedio</b>			<b>71.2%</b>

Se revisó la implementación de los procedimientos del marco rector en los procesos de TI y la documentación presentada por la DGTII para avalar la implementación de cada uno de los procesos, acreditando un 71.2% de implementación en la entidad.

La SRE reportó a la Unidad de Gobierno Digital el avance de implementación al 100.0%, durante 2015, el OIC en la SRE no realizó actividades de verificación para asegurar el cumplimiento a las disposiciones de lo indicado en el Décimo Transitorio “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 seguridad de la información” el cual menciona que: “el inicio de la implementación del MAAGTICSI será a partir del día hábil siguiente de la entrada en vigor del presente Acuerdo, y su conclusión deberá realizarse como máximo a los 160 días hábiles siguientes al término de dicho plazo deberán encontrarse en operación la totalidad de los procesos establecidos en el MAAGTICSI”. Siendo hasta el 8 de junio de 2016 cuando, de acuerdo con el oficio OIC/615-0121/2016, el Titular de la Instancia de Control en la SRE notifica al titular de la UTIC el inicio de las actividades de verificación del porcentaje de operación del MAAGTICSI en la SRE.

De las evaluaciones de la ASF, así como por el dictamen realizado por el proveedor Softtek, Servicios y Tecnología S.A. de C.V., del contrato SRE-DRM-AD-46/15, que se presenta en el resultado 5, se concluyó que no se cumplieron algunos de los objetivos establecidos en el MAAGTICSI, entre los que destacan:

- Establecer y vigilar los mecanismos que permitan la administración de la seguridad de la información de la Institución, así como disminuir el impacto de eventos adversos, que potencialmente podrían afectar el logro de los objetivos de la Institución o constituir una amenaza para la Seguridad Nacional.
- Administrar iniciativas, programas y proyectos de TIC, a fin de optimizar la aplicación de los recursos y obtener mayores beneficios para la Institución.
- Entregar a los usuarios los servicios de TIC, conforme a los niveles de servicio acordados y con los controles de seguridad definidos.

#### **Cumplimiento del DECRETO por el que se establece la regulación en materia de Datos Abiertos del 20 de febrero de 2015**

De acuerdo con el Diario Oficial de la federación, publicado el 20 de febrero de 2015, en su artículo 1º, menciona “El Decreto tiene por objeto regular la forma mediante la cual, los datos de carácter público, generados por las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal y por las empresas productivas del Estado, se pondrán a disposición de la población como datos abiertos, con el propósito de facilitar su acceso, uso, reutilización y redistribución para cualquier fin, conforme a los ordenamientos jurídicos aplicables”.

Se definieron las siguientes etapas para dar cumplimiento al decreto:

Planea.- Desarrollar y publicar un plan de apertura institucional.

Publica.- Dar las características de datos abiertos.

Perfecciona.- Avanza en la madurez de los datos abiertos.

Promueve.- Promover y socializar el uso de datos abiertos de tu institución.

De la etapa Planea “Desarrollar y publicar un plan de apertura institucional”, se obtuvieron las siguientes observaciones:

- La SRE no proporcionó los criterios que se utilizaron para analizar los requerimientos de información y priorizar qué datos se publicarían en su portal y la evidencia de la designación del funcionario responsable de llenar la información para cada conjunto reportado en la plantilla del Inventario Institucional de Datos de las unidades responsables de generar y/o administrar datos.
- La entidad fiscalizada entregó el plan de Apertura de Datos Abiertos y la pantalla de los planes de apertura; sin embargo, las fechas de publicación son del ejercicio 2016, debiendo ser la publicación del 30 de septiembre de 2015.

Por lo anterior se determina que:

De los seis procesos evaluados por la ASF, la entidad únicamente acreditó un 71.2% del 100.0% reportado de implementación del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en la de Seguridad de la Información (MAAGTICSI) en la entidad.

La SRE no cumplió con el punto de priorización del Decreto por el que se establece la regulación en materia de Datos Abiertos, ya que se desconoce qué criterios utilizó la entidad para publicar los datos que se encuentran en su portal, como: Casos de protección y asistencia consular, Mexicanos que enfrentan procesos penales que pudieran derivar en la imposición de una sentencia capital por estado en EUA y total niños repatriados en la frontera de estados unidos, entre otros.

#### 15-0-05100-02-0031-01-010 **Recomendación**

Para que la Secretaría de Relaciones Exteriores realice una reingeniería en su proceso de desarrollo de sistemas que asegure un mayor control durante el ciclo de vida, así como integrar un Plan de Recuperación Ante Desastres (por sus siglas en inglés DRP) y Análisis de Impacto en el Negocio (por sus siglas en inglés BIA) como parte del cumplimiento del Proceso de Administración de Servicios (ADS 6) del MAAGTICSI.

#### 15-0-05100-02-0031-01-011 **Recomendación**

Para que la Secretaría de Relaciones Exteriores defina los criterios a utilizar para analizar los requerimientos de información de las consultas ciudadanas y priorice los datos que se publiquen en su portal, ya que estas consultas no son consideradas.

#### 15-9-05514-02-0031-08-006 **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 verificaron y supervisaron la implantación de los procesos de Administración de Servicios (ADS), Proceso de Administración de la Configuración (ACNF), Proceso de Administración de la Seguridad de la Información (ASI), Proceso de Administración de Proyectos (ADP), Proceso de Administración de la Operación (AOP), Proceso de Operación de los Controles de Seguridad de la Información y del ERISC (OPEC) del Manual Administrativo de Aplicación General en la Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información (MAAGTICSI).

**15-9-27112-02-0031-08-001 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

Ante la Contraloría Interna de la Secretaría de la Función Pública, 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 avalaron en la Secretaría de Relaciones Exteriores el 100.0% del cumplimiento del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información, siendo que en la evaluación realizada por la ASF a los procesos de Administración de Servicios (ADS), Proceso de Administración de la Configuración (ACNF), Proceso de Administración de la Seguridad de la Información (ASI), Proceso de Administración de Proyectos (ADP), Proceso de Administración de la Operación (AOP), Proceso de Operación de los Controles de Seguridad de la Información y del ERISC (OPEC), sólo acreditó el 71.2%.

***Recuperaciones Operadas y Probables***

Se determinaron recuperaciones por 22,807.0 miles de pesos, de los cuales 4,367.8 miles de pesos fueron operados y 18,439.2 miles de pesos corresponden a recuperaciones probables.

***Resumen de Observaciones y Acciones***

Se determinó(aron) 7 observación(es), de la(s) cual(es) 1 fue(ron) solventada(s) por la entidad fiscalizada antes de la integración de este informe. La(s) 6 restante(s) generó(aron): 11 Recomendación(es), 7 Promoción(es) de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria y 1 Pliego(s) de Observaciones.

***Dictamen***

Con base en los resultados de la auditoría practicada a la Secretaría de Relaciones Exteriores, 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 199,934.5 miles de pesos, se concluye que en términos generales cumplió con las disposiciones legales y normativas que son aplicables en la materia, excepto por los resultados descritos en el presente informe de auditoría que arrojaron deficiencias y debilidades 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 mecanismo de cálculo con el que se penalizó la rotación de personal era incorrecto, por lo que no se cobraron 18,439.2 miles de pesos. En este mismo contrato se observaron llamadas con duración de una hora o más, que derivó en cobros indebidos por 693.8 miles de pesos. Durante el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, la SRE proporcionó la documentación que acredita el reintegro de los recursos por 693.8 miles de pesos.

- Del contrato SRE-DRM-AD-56/14 realizado por la SRE para brindar el servicio de concertación de citas del Pasaporte Mexicano en Territorio Nacional, se identificaron penalizaciones no cobradas por incumplimiento de los niveles de servicio: 80.0% de llamadas contestadas en menos de 20 segundos, porcentaje de abandono, rotación de personal por 979.3, 187.9 y 1,482.4 miles de pesos respectivamente. Durante el transcurso de la auditoría y con motivo de la intervención de la ASF, la SRE proporcionó la documentación que acredita el reintegro de los recursos por 979.3, 187.9 y 1,482.4 miles de pesos.
- Del contrato SRE-DRM-LP-24-15 para la emisión del pasaporte mexicano en Estados Unidos y Territorio Nacional, se identificó que no administraron, supervisaron y planearon los posibles escenarios tecnológicos, a la fecha de la auditoría aún no se encuentra implementado el servicio al 100.0%. No se cumplió el objetivo de modernizar la expedición del pasaporte, ya que a la fecha de la auditoría (agosto de 2016), no se han reducido los tiempos y se siguen presentando copias de los documentos que sirven de base para la emisión del pasaporte.
- La SRE únicamente acreditó en los seis procesos evaluados por la ASF el 71.2% del 100% reportado de implementación del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información (MAAGTICSI).

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

El presente dictamen se emite el 20 de diciembre de 2016, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría correspondientes a la Cuenta Pública 2015, la cual se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada y de cuya veracidad es responsable.

### **Apéndices**

#### *Procedimientos de Auditoría Aplicados*

1. 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.
2. Validar que el estudio de factibilidad comprenda el análisis de las contrataciones vigentes; la determinación de la procedencia de su renovación; la pertinencia de realizar contrataciones consolidadas; los costos de mantenimiento, soporte y operación que impliquen la contratación, vinculados con el factor de temporalidad para determinar la conveniencia de adquirir, arrendar o contratar servicios, así como el estudio de mercado.
3. Verificar el proceso de contratación, cumplimiento de las especificaciones técnicas y distribución del bien o servicio de acuerdo a las necesidades requeridas por las áreas solicitantes; revisar que los bienes adquiridos fueron contemplados en el Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios; analizar la documentación de las contrataciones

para descartar asociaciones indebidas, subcontrataciones en exceso, adjudicaciones sin fundamento, transferencia de obligaciones, suscripción de los contratos (facultades para la suscripción, cumplimiento de las obligaciones fiscales, fianzas), entre otros.

4. Comprobar que los pagos realizados por los trabajos contratados estén debidamente soportados, cuenten con controles que permitan su fiscalización, correspondan a trabajos efectivamente devengados que justifiquen las facturas pagadas y la autenticidad de los comprobantes fiscales; verificar la entrega en tiempo y forma de los servicios, así como la pertinencia de su penalización en caso de incumplimientos.

5. Analizar los contratos y anexos técnicos relacionados con la administración de proyectos, desarrollo de soluciones tecnológicas, administración de procesos y servicios administrados vinculados a la infraestructura tecnológica, telecomunicaciones y aplicativos sustantivos para verificar: antecedentes; investigación de mercado; adjudicación; beneficios esperados; análisis de entregables (términos, vigencia, entrega, resguardo, operación, penalizaciones y garantías); pruebas de cumplimiento y sustantivas; implementación y post-Implementación.

6. Evaluación del riesgo inherente en la administración de proyectos, desarrollo de soluciones tecnológicas, administración de procesos y servicios administrados, así como el plan de mitigación para su control, manejo del riesgo residual y justificación de los riesgos aceptados por la entidad.

7. 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; análisis del diagnóstico de las funciones sustantivas y administrativas de las TIC que lleva a cabo la entidad fiscalizada; evaluación del nivel de alineación de la estrategia de TIC con los objetivos de la Organización, así como de los mecanismos de medición, seguimiento y cumplimiento de sus metas; revisión del avance en la implementación del MAAGTIC-SI o en su caso, la normativa que aplique.

#### *Áreas Revisadas*

La Dirección General de Tecnologías de la Información e Innovación; la Dirección General de Programación Organización y Presupuesto, la Dirección General de Delegaciones, la Dirección General de Bienes Inmuebles y Recursos Materiales y 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 de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público: Art. 24;
2. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: Manual de Organización de la Dirección General de delegaciones, artículo 36, fracción XIII;

Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, Artículo 8 Fracciones I y II;



Manual General de Organización de la SRE, Funciones tres, dieciséis y dieciocho de la Dirección General de Servicios Consulares;

Manual Administrativo de Aplicación General en las Materias de Tecnologías de la Información y Comunicaciones y de Seguridad de la Información, Objetivos generales y específicos, para los procesos ADS y ASI;

Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos, Artículo 8 Fracciones I y II;

Manual General de Organización de la Secretaría de Relaciones Exteriores, numeral 1.5.6. Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación, Función 8;

#### *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 publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 de mayo de 2009, en relación con los Transitorios PRIMERO y CUARTO del Decreto por el que se expide la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación; y se reforman el artículo 49 de la Ley de Coordinación Fiscal, y el artículo 70 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016.

#### *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.