

## **Secretaría de Relaciones Exteriores**

### **Auditoría de TIC**

Auditoría De Cumplimiento a Tecnologías de Información y Comunicaciones: 2021-0-05100-20-0340-2022

Modalidad: Presencial

Núm. de Auditoría: 340

### ***Criterios de Selección***

Esta auditoría se seleccionó con base en los criterios establecidos por la Auditoría Superior de la Federación para la integración del Programa Anual de Auditorías para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2021 considerando lo dispuesto en el Plan Estratégico de la ASF.

### ***Objetivo***

Fiscalizar la gestión financiera de las contrataciones relacionadas con las TIC, su adecuada gobernanza, administración de riesgos, seguridad de la información, continuidad de las operaciones, calidad de datos, desarrollo de aplicaciones y aprovechamiento de los recursos asignados en procesos y funciones, así como comprobar que se realizaron conforme a las disposiciones jurídicas y normativas aplicables.

### ***Alcance***

	<b>EGRESOS</b>
	Miles de Pesos
Universo Seleccionado	1,076,311.3
Muestra Auditada	573,663.1
Representatividad de la Muestra	53.3%

El universo seleccionado por 1,076,311.3 miles de pesos corresponde al total de pagos de los contratos relacionados con las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), en el ejercicio fiscal de 2021; la muestra auditada está integrada por tres contratos y dos convenios modificatorios, relacionados con el servicio para el desarrollo, actualización, mantenimiento y soporte de aplicaciones, así como los servicios integrales de apoyo para la migración y emisión del pasaporte mexicano electrónico, con pagos por 573,663.1 miles de pesos, que representan el 53.3% del universo seleccionado.

Adicionalmente, la auditoría comprendió la revisión de la función de TIC en la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE) en 2021, relacionada con el Gobierno y Gestión de las TIC.

### Antecedentes

En la fiscalización de la Cuenta Pública de 2020, fueron identificadas inconsistencias en la gestión de los contratos, así como en la ciberseguridad y continuidad de las operaciones, respecto de las cuales se promovieron y emitieron las acciones correspondientes, mismas que obran en el informe individual de la auditoría número 13-GB “Auditoría de TIC”.

Entre 2017 y 2021, la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación (DGTII) erogó 928,117.4 miles de pesos en sistemas de información e infraestructuras tecnológicas; en el caso de las Direcciones Generales de Servicios Consulares (DGSC) y de Oficina de Pasaportes (DGOP), ejercieron 1,388,384.6 miles de pesos durante los ejercicios 2020 y 2021 en partidas que corresponden a gastos de TIC, integrados de la manera siguiente:

RECURSOS EROGADOS EN MATERIA DE TIC EN LOS ÚLTIMOS CINCO AÑOS EN SRE							
(Miles de pesos)							
	Unidad	2017	2018	2019	2020	2021	Totales
Monto por año	DGTII	142,351.6	155,947.6	242,985.7	191,963.8	194,868.7	928,117.4
	DGSC-DGOP				483,632.6	904,752.0	1,388,384.6
		<b>142,351.6</b>	<b>155,947.6</b>	<b>242,985.7</b>	<b>675,596.4</b>	<b>1,099,620.7</b>	<b>2,316,502.0</b>

FUENTE: Información proporcionada por la Secretaría de Relaciones Exteriores.

Con base en el análisis de la gestión de las TIC efectuado mediante procedimientos de auditoría, se evaluaron los mecanismos de control implementados, con el fin de establecer si son suficientes para el cumplimiento de los objetivos de las contrataciones y la función de las TIC sujetas de revisión y determinar el alcance, naturaleza y muestra de la revisión y se obtuvieron los resultados que se presentan en este informe.

### Resultados

#### 1. Análisis Presupuestal

De acuerdo con el Decreto de Presupuesto de Egresos de la Federación para el Ejercicio Fiscal 2021, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 30 de noviembre de 2020, se aprobó un presupuesto de 1,043,356.7 miles de pesos a la SRE en el capítulo 3000, y con las ampliaciones autorizadas, obtuvo un presupuesto modificado de 5,801,774.7 miles de pesos.

Del análisis de la información presentada en la Cuenta de la Hacienda Pública Federal del ejercicio 2021, se concluyó que la SRE tuvo un presupuesto ejercido de 5,801,774.7 miles de pesos en el capítulo 3000, de los cuales, 1,099,620.7 miles de pesos corresponden a recursos relacionados con las TIC, lo que representa el 19.0% del presupuesto, como se muestra a continuación:

## RECURSOS EJERCIDOS EN SRE EN EL CAPÍTULO 3000 DURANTE 2021

(Miles de pesos)

Capítulo	Descripción	Presupuesto Ejercido	Recurso ejercido en TIC
3000	Servicios generales	5,801,774.7	1,099,620.7
<b>TOTAL</b>		<b>5,801,774.7</b>	<b>1,099,620.7</b>

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por SRE.

Los recursos ejercidos en materia de las TIC por 1,099,620.7 miles de pesos se integran de la manera siguiente:

## GASTOS EN TIC EN EL EJERCICIO DE 2021 EN LA SRE

(Miles de pesos)

Capítulo	Partida	Descripción	Presupuesto Ejercido
<b>3000</b>		<b>SERVICIOS GENERALES</b>	
	31401	Servicio telefónico convencional	797.9
	31701	Servicios de conducción de señales analógicas y digitales	19,733.9
	31904	Servicios integrales de infraestructura de cómputo	92,511.2
	33301	Servicios de desarrollo de aplicaciones informáticas	101,829.6
	33903	Servicios integrales	883,873.3
	37104	Pasajes aéreos nacionales para servidores públicos de mando en el desempeño de comisiones	5.2
	37106	Pasajes aéreos internacionales para servidores públicos en el desempeño de comisiones	277.5
	37201	Pasajes terrestres nacionales para labores en campo y de supervisión	13.8
	37206	Pasajes terrestres internacionales para servidores públicos en el desempeño de comisiones	11.7
	37602	Viáticos en el extranjero para servidores públicos en el desempeño de comisiones	566.6
<b>TOTAL</b>			<b>1,099,620.7</b>

FUENTE: Elaborado con información proporcionada por SRE.

Del universo seleccionado en 2021 por 1,076,311.3 miles de pesos que corresponden al total de pagos en contratos relacionados con las TIC, se erogaron 573,663.1 miles de pesos en tres contratos y dos convenios modificatorios que representan el 53.3% del universo seleccionado, el cual se integra de la manera siguiente:

Informe Individual del Resultado de la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2021

MUESTRA DE CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS EJERCIDOS DURANTE 2021

(Miles de pesos)

Procedimiento de Contratación	Contrato	Proveedor	Objeto del Contrato	Vigencia		Monto		
				Del	Al	Mínimo	Máximo	Ejercido
Adjudicación Directa	SRE/DRM/AD-034/2020	INFOTEC, Centro de Investigación e Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación	Servicio para el desarrollo, actualización, mantenimiento y soporte de aplicaciones	16/06/2020	31/12/2020	30,000.0	75,000.0	0.0
	1er. Convenio Modificatorio			01/01/2021	31/03/2021	0.0	0.0	22,836.6
	2° Convenio Modificatorio			01/04/2021	31/05/2021	6,000.0	15,000.0	15,589.4
<b>Subtotales</b>						<b>36,000.0</b>	<b>90,000.0</b>	<b>38,426.0</b>
Adjudicación Directa	SRE/DAC/AD-19/2021	INFOTEC, Centro de Investigación e Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación	Servicio para el desarrollo, actualización, mantenimiento y soporte de aplicaciones	01/06/2021	31/12/2021	28,800.0	72,000.0	63,403.6
Licitación Pública Electrónica Internacional	SRE-DRM-LP-037/2020	Grupo de Tecnología Cibernética, S.A. de C.V., en participación conjunta con un grupo de proveedores	Servicios integrales de apoyo para la migración y emisión del pasaporte mexicano electrónico	14/07/2020	13/01/2026	2,700,707.8	3,858,154.1	471,833.5
<b>Totales</b>						<b>2,765,507.8</b>	<b>4,020,154.1</b>	<b>573,663.1</b>

FUENTE: Elaborado con información proporcionada por SRE.

Se verificó que los pagos fueron reconocidos en las partidas presupuestarias correspondientes; el análisis de los contratos de la muestra se presenta en los resultados subsecuentes.

**2. Contratos números SRE/DRM/AD-034/2020 y SRE/DAC/AD-19/2021 “Servicio para el desarrollo, actualización, mantenimiento y soporte de aplicaciones para la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación y Representaciones de México en el Exterior 2021”**

Se analizó la información del contrato número SRE/DRM/AD-034/2020 suscrito con INFOTEC Centro de Investigación e Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación (INFOTEC), mediante adjudicación directa de conformidad con los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; y 1º, párrafo antepenúltimo, de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, vigente del 16 de junio al 31 de diciembre de 2020, por un monto mínimo de 30,000.00 miles de pesos y máximo de 75,000.0 miles de pesos para brindar el “Servicio para el desarrollo, actualización, mantenimiento y soporte de aplicaciones, para la Dirección de Tecnologías de Información e Innovación y Representaciones de México en el Exterior de la Secretaría de Relaciones Exteriores”; se realizó un primer convenio modificatorio para ampliar la vigencia al 31 de marzo de 2021; posteriormente, se celebró un segundo convenio modificatorio para ampliar la vigencia al 31 de mayo de 2021 e incrementar el monto mínimo a 36,000.00 miles de pesos y el máximo a 90,000.0 miles de pesos; durante el ejercicio 2021 se realizaron pagos por 38,426.0 miles de pesos. También se analizó el contrato número SRE/DAC/AD-19/2021 con

vigencia del 1º de junio al 31 de diciembre de 2021, por un monto mínimo de 28,800.00 miles de pesos y máximo de 72,000.0 miles de pesos, con el mismo proveedor y objeto que el contrato anteriormente mencionado; durante el ejercicio 2021 se realizaron pagos por 63,403.6 miles de pesos, y se determinó lo siguiente:

### **Alcance del servicio**

Los servicios fueron divididos en dos conceptos que están integrados en una partida única, el "concepto 1" se refiere al apoyo para contar con recursos calificados que atiendan aspectos en materia de tecnología, como el soporte técnico especializado, la gestión administrativa y desarrollo de sistemas y actividades en materia administrativa en tecnologías de información y comunicaciones. Por su parte, el "concepto 2" establece contratar servicios para el desarrollo de sistemas informáticos, alineados al marco de referencia, metodologías, mejores prácticas y estándares internacionales, a fin de estar en condiciones óptimas y oportunas de solventar la atención de requerimientos de las áreas usuarias de manera efectiva y eficiente.

### **Proceso de Contratación**

El expediente de la investigación de mercado no contiene la evidencia para acreditar la experiencia, conocimientos, formación y dominio de herramientas establecidas para el personal del proveedor descritas en el numeral "10.7 Otras especificaciones técnicas" del Anexo Técnico del contrato número SRE/DAC/AD-19/2021; adicionalmente, no hay constancia de la revisión y validación de la documentación por parte de la dependencia.

El estudio de factibilidad no cuenta con la firma del titular de la Dirección General incumplimiento de la regla número 9 del proceso "I.B. Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones" del manual administrativo de aplicación general en las materias de tecnologías de la información y comunicaciones y de seguridad de la información.

### **Revisión del cumplimiento técnico, funcional y administrativo**

El grupo auditor revisó la información relativa al cumplimiento de los contratos y anexos correspondientes e identificó lo siguiente:

#### *Verificación de los entregables*

- El Anexo Técnico de ambos contratos requiere que *"... para la elaboración de la lista de asistencia el personal asignado por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", deberá indicar la hora de entrada y salida diaria..."*, sin embargo, la lista de asistencia no cuenta con el detalle de horas requerido.
- Para justificar la falta del detalle de horas, la dependencia usó en su lugar los reportes de incidencias, además manifestó que *"... es una medida temporal, originada por el tema de la contingencia sanitaria [...] el control se lleva por medio de los reportes de incidencias..."*, sin embargo, no se cuenta con evidencia para acreditar el

cumplimiento de 160 horas por mes de los recursos humanos que fueron reportados por el proveedor.

#### *Niveles de Servicio*

En relación con la encuesta de satisfacción y la presentación de los resultados obtenidos del Sistema Informático de Comunidades (SICIME), no se proporcionó la documentación para la medición del nivel de servicio ni todas las encuestas de satisfacción aplicadas a los usuarios durante el ejercicio de 2021.

#### *Estimación de tiempos y recursos*

- No se proporcionó la documentación que presentó el proveedor respecto al modelo de estimación para la cuantificación de los servicios, previo al arranque del servicio con la finalidad de que fuera validado y en su caso autorizado por la Secretaría.
- Del “concepto 1” para el desarrollo de 19 nuevos sistemas durante 2021, la dependencia proporcionó el listado de los requerimientos, se observó que únicamente se señaló el total de recursos de desarrollo asignados sin describir las actividades realizadas por cada recurso.
- Adicionalmente, no se proporcionó documentación para avalar las cifras generadas por el proveedor y autorizadas por la Secretaría.

Cabe señalar que, mediante el informe individual de la auditoría 14-GB de la Cuenta Pública 2019, se notificó a la SRE la recomendación 2019-0-05100-19-0014-01-007 con las características para la implementación de una metodología de estimación de costos para el ciclo de vida del desarrollo de sistemas.

#### *Perfil Administrador de Proyectos Auxiliar*

- Como resultado de la revisión de las horas de trabajo de los recursos reportadas de enero a diciembre de 2021, y de las actas de entrega/recepción de los servicios, se identificó que los perfiles de “Administrador de Proyecto Auxiliar” fueron pagados en su totalidad, en contravención a los numerales “1.10 Seguimiento del Servicio” del Anexo Técnico del contrato número SRE/DRM/AD-034/2020 y “9.2 Mecanismos de supervisión y verificación de los servicios contratados o de los bienes adquiridos” del Anexo Técnico del contrato número SRE/DAC/AD-19/2021, establecen que “... ‘EL PRESTADOR DEL SERVICIO’ es responsable de asignar al menos un Administrador de Proyectos sin costo para ‘LA SECRETARÍA’, así como uno o más Administradores de Proyectos Auxiliares para efectos de garantizar la eficiencia de los recursos y/o servicios prestados, administrar solicitudes asignadas, coordinar al equipo o equipos de trabajo de los proyectos asignados a cada uno de los profesionistas...”.

- Por lo antes señalado, se erogaron 1,085.5 miles de pesos correspondientes a 12 pagos realizados por los servicios de un perfil “Administrador de Proyectos Auxiliar” durante el ejercicio de 2021, contrario a lo establecido en el anexo técnico del contrato.

Lo anterior incumplió con los artículos 1, párrafo segundo, de la Ley de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; 66, fracciones I y III, del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; con el numeral “1.10 Seguimiento del Servicio” del Anexo Técnico del Contrato número SRE/DRM/AD-034/2020; y el numeral “9.2 Mecanismos de supervisión y verificación de los servicios contratados o de los bienes adquiridos” del Anexo Técnico del Contrato número SRE/DAC/AD-19/2021.

#### *Borrado Seguro*

- Se carece de un procedimiento de borrado autorizado por la dependencia y de los informes de borrado.
- No se cuenta con el reporte de borrado (número del reporte, fecha y tiempos), información del disco (marca, modelo, número de serie, capacidad, tipo de bus), ni con la información del equipo (fabricante, modelo, tipo de chasis, procesador).
- No se tiene evidencia para asegurar que la información contenida en los equipos fue borrada al momento de realizar retiros de equipos o por la baja del personal.

Cabe señalar que mediante el informe individual de la auditoría número 13-GB de la Cuenta Pública 2020, se notificó a la SRE la recomendación 2020-0-05100-20-0013-01-006 con las características sugeridas para la realización del borrado seguro de la información.

Se concluye que la investigación de mercado no acreditó la capacidad humana del prestador de servicios; las listas de asistencia del personal asignado por el proveedor no cumplen con el registro de los horarios de trabajo; se carece de evidencia para acreditar la estimación de las horas de trabajo indicadas por el proveedor en los reportes de actividades de los profesionistas; se erogaron 1,085.5 miles de pesos de un perfil “Administrador de proyectos auxiliar” que fue establecido sin costo para la dependencia, sin embargo, fue pagado en su totalidad durante el ejercicio de 2021 en contravención del anexo técnico del contrato; por último, no se tiene evidencia para asegurar que la información contenida en los equipos de cómputo fue borrada al momento de su retiro o reutilización.

#### 2021-0-05100-20-0340-01-001 **Recomendación**

Para que la Secretaría de Relaciones Exteriores fortalezca los procedimientos y controles a fin de que en las investigaciones de mercado solicite la información para acreditar la capacidad técnica, material y humana de los participantes para brindar el servicio, que incluya, entre otros datos, la información de los recursos humanos; asimismo, asegurar que el expediente de contratación se encuentre completo, entre otros documentos, con los estudios de

factibilidad debidamente autorizados, con la finalidad de acreditar que el proveedor cuenta con la capacidad para cumplir sus obligaciones, así como asegurar las mejores condiciones para el Estado .

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

#### 2021-0-05100-20-0340-01-002 **Recomendación**

Para que la Secretaría de Relaciones Exteriores fortalezca los mecanismos de control y supervisión en la validación y cumplimiento de los contratos a fin de que los entregables cuenten con todos los requisitos establecidos, así como con sus respectivas evidencias que soporten los criterios de aceptación; asimismo, que la documentación para evaluar los niveles de servicio sea completa y pertinente, con la finalidad de asegurar la calidad del servicio en beneficio de las unidades administrativas de la dependencia.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

#### 2021-0-05100-20-0340-06-001 **Pliago de Observaciones**

Se presume un probable daño o perjuicio, o ambos, a la Hacienda Pública Federal o al patrimonio de la Secretaría de Relaciones Exteriores por un monto de 1,085,556.94 pesos (un millón ochenta y cinco mil quinientos cincuenta y seis pesos 94/100 M.N.), por pagos correspondientes a 12 erogaciones realizadas por los servicios de un perfil Administrador de Proyectos Auxiliar que de conformidad con el numeral "1.10 Seguimiento del Servicio" del Anexo Técnico del contrato número SRE/DRM/AD-034/2020, y del numeral "9.2 Mecanismos de supervisión y verificación de los servicios contratados o de los bienes adquiridos" del Anexo Técnico del contrato número SRE/DAC/AD-19/2021, fue establecido sin costo para la Secretaría, sin embargo, dichos servicios fueron pagados en su totalidad durante el ejercicio de 2021, más los rendimientos financieros generados desde la fecha de su pago hasta la de su total recuperación, en incumplimiento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, artículo 1, párrafo segundo; del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, artículo 66, fracciones I y III, del Anexo Técnico del Contrato número SRE/DRM/AD-034/2020, Numeral 1.10 Seguimiento del Servicio; y del Anexo Técnico del Contrato número SRE/DAC/AD-19/2021, Numeral 9.2 Mecanismos de supervisión y verificación de los servicios contratados o de los bienes adquiridos.

### **Causa Raíz Probable de la Irregularidad**

Falta de monitoreo, supervisión y control en las investigaciones de mercado y contratación de los servicios.

### **3. Contrato número SRE/DRM/LP-037-2020 “Servicios Integrales de Apoyo para la Migración y Emisión del Pasaporte Mexicano Electrónico”**

Se analizó la información del contrato número SRE/DRM/LP-037-2020 suscrito con el consorcio integrado por Grupo de Tecnología Cibernética, S.A. de C.V., Informática El Corte Inglés, S.A., IECISA México, S.A. de C.V., THALES DIS México, S.A. de C.V., AB SVENSKA PASS, THALES DIS FINLAND OY, THALES DIS DANMARK A/s, THALES DIS FRANCE, S.A. y THALES DIS (SINGAPORE) PTE LTD., mediante licitación pública electrónica internacional bajo la cobertura de tratados de libre comercio, de conformidad con los artículos 26, fracción III, 41 fracción II, 42 y 47 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público y 85 de su reglamento, vigente del 14 de julio de 2020 al 13 de enero de 2026, por un monto mínimo de 2,700,707.8 miles de pesos y máximo de 3,858,154.1 miles de pesos para prestar los “Servicios Integrales de Apoyo para la Migración y Emisión del Pasaporte Mexicano Electrónico”; durante el ejercicio 2021 se realizaron pagos por 471,833.5 miles de pesos, y se determinó lo siguiente:

#### **Alcance del servicio**

Evolucionar el pasaporte tradicional a un documento de vanguardia que guarde armonía con la normativa internacional y sus estándares de seguridad propios de un documento de viaje, identificación y acreditación de la nacionalidad, para lo cual se solicitó la contratación de los servicios siguientes:

- Distribución de libretas para pasaportes: Convenio de colaboración con la Secretaría de Hacienda y Crédito Público para la producción y suministro de libretas e insumos para la expedición del pasaporte, el proveedor del servicio debe realizar la distribución de dichas libretas a las oficinas de emisión de pasaportes tanto en territorio nacional, como en el extranjero.
- Servicio de infraestructura de llave pública (PKI): Infraestructura de criptografía basada en claves públicas para emitir y revocar certificados digitales que se utilizarán para firmar electrónicamente los pasaportes, conforme a las especificaciones de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI), así como todo el equipamiento para la implantación, ejecución y mantenimiento de la PKI.
- Equipamiento en los puntos de emisión de pasaportes: Aprovisionamiento de la infraestructura para los puntos de control, captura, autorización y demás elementos necesarios para garantizar la correcta emisión de la documentación oficial.

- Impresoras de pasaportes electrónicos de personalización de hoja de datos de policarbonato: El servicio de impresión de pasaporte debe realizar la personalización siguiendo los estándares y recomendaciones de la OACI, considerando diferentes modelos para capacidades diferenciadas de producción conforme a la volumetría especificada para el tipo de oficina y su producción, dentro del territorio nacional y en los consulados donde se personaliza de manera descentralizada.
- Recursos humanos en territorio nacional: Los recursos humanos necesarios para la atención en los diferentes módulos del proceso de emisión de pasaportes (enrolamiento biográfico y biométrico, digitalización, impresión, entre otros).
- Atención de incidentes: Proceso de atención a incidentes que se integre con la mesa de ayuda de la dependencia, con un número telefónico para el reporte de solicitudes y atención a dichas incidencias.

### **Pagos del contrato**

Durante el ejercicio de 2021, se erogaron 471,833.5 miles de pesos por los servicios devengados durante el periodo de enero a noviembre de 2021, los cuales fueron ejercidos por los servicios de suministro de equipamiento en los puntos de emisión de pasaportes, los recursos humanos en territorio nacional y la impresión de pasaportes electrónicos de personalización, por dichos conceptos se realizó un pago mensual por cada equipo, recurso humano e impresora entregada; por otra parte, el pago de los servicios de llave pública, la distribución de libretas para pasaportes y la atención de incidentes se erogó mediante una renta mensual calculada por día natural de operación.

De la misma manera, se ejercieron pagos por 24,563.3 miles de pesos con presupuesto del ejercicio de 2022, correspondientes a los servicios devengados durante el mes de diciembre de 2021, al respecto, dentro del ejercicio del gasto de 2021 no se identificó el reconocimiento de la obligación de pago al proveedor para el mes de diciembre de 2021.

### **Revisión técnica, funcional y administrativa**

El grupo auditor revisó la documentación técnica (entregables, planes de trabajo, actas de entrega de equipamiento, entre otros), con la finalidad de corroborar el cumplimiento del consorcio prestador del servicio a los mecanismos de control, características técnicas, actividades y tiempos descritos en el anexo técnico del servicio, y se identificó lo siguiente:

#### *Administración del servicio*

- Las Direcciones Generales de Oficinas de Pasaportes (DGOP) y de Servicios Consulares (DGSC), no se encuentran coordinadas formalmente para la administración de los servicios de atención de incidentes e infraestructura de llave pública (PKI).

- No se cuenta con tiempos definidos para que la DGTII entregue a la DGOP y la DGSC, el registro de los eventos e incidentes reportados en el mes de la mesa de servicios, con el riesgo de que se presenten retrasos en la validación de los servicios y omisiones de los incidentes en las deductivas del pago de los servicios.

#### *Entregables del servicio*

No se proporcionó evidencia para acreditar que las áreas administradoras del contrato dieron su visto bueno de los formatos en que se entrega la información.

#### *Pruebas de emisión del pasaporte mexicano electrónico*

De un universo de 9,730 dispositivos (computadoras, cámaras fotográficas, lectores de iris, entre otros) en las delegaciones del territorio nacional, fueron revisados 349 en Coyoacán (3.6%) y 101 en Tlalpan (1.0%), y se encontró lo siguiente:

- No se cuenta con procedimientos definidos y formalizados para la solicitud de consumibles de los equipos; en consecuencia, se tienen deficiencias en las solicitudes a la mesa de servicio para brindar un adecuado seguimiento a la atención del suministro de consumibles, lo que propicia retrasos en la operación del punto de emisión de pasaportes.
- En la delegación Coyoacán, se identificó que los inventarios no están actualizados, debido a que los números de serie de 22 equipos (6.3%) no se encontraban en el inventario.

De un universo de 17,235 dispositivos (computadoras, cámaras fotográficas, lectores de iris, entre otros) en los consulados de Estados Unidos de América, fueron revisados 166 en Washington, D.C. (1.0%) y 145 en Laredo, Texas (0.9%), y se identificó lo siguiente:

- En el consulado de Washington, D.C., fueron identificados 20 equipos (12.0%) y en Laredo, Texas, 23 equipos (15.9%), cuyo número de serie no está registrado en los inventarios.
- Ambas secciones consulares cuentan con el programa “Consulado Móvil”, mediante el cual se efectúa la emisión de pasaportes en distintas localidades adscritas a los consulados; se identificó equipamiento reportado en los inventarios de la sección consular pero que se encuentra en el “Consulado Móvil” y viceversa.
- Se identificó que existen 11 dispositivos en Washington D.C. (6.6%), y 6 dispositivos en Laredo Texas (4.1%), que no son utilizados, de los cuales 8 dispositivos (47.1%) estaban en el empaque en el cual fueron entregados, por los que se pagaron 47.0 miles de pesos durante el ejercicio de 2021.

Cabe señalar que la dependencia informó que los equipos también se usan en pruebas de sistemas y para reemplazo en caso del desperfecto de equipos, sin embargo, el contrato no establece que los equipos puedan ser destinados para propósitos distintos a la emisión del pasaporte ni para la atención de incidentes dado que el consorcio proveedor debe reparar cualquier tipo de falla en un tiempo máximo de tres días hábiles.

#### *Distribución de Libretas para Pasaportes*

Se cuenta con un procedimiento con el flujo, las actividades y los responsables en la distribución y entrega de libretas de pasaportes; adicionalmente, se tiene un sistema de inventarios para el monitoreo satelital de los documentos de cada envío con el número de guía, manifiestos, operador, fecha y hora de entrega.

#### *Servicio de Infraestructura de Llave Pública (PKI)*

En las delegaciones y consulados de la muestra revisada, se verificó la operación de la infraestructura de criptografía basada en claves públicas (PKI), para emitir y revocar certificados digitales que se utilizan para el firmado electrónico de los pasaportes, conforme a las especificaciones de la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI).

#### *Lectura del Pasaporte Mexicano Electrónico en los puntos de control migratorio*

Para la verificación del funcionamiento del pasaporte electrónico en un punto de control migratorio, el grupo auditor solicitó información y evidencia de prueba al Instituto Nacional de Migración (INM), observando lo siguiente:

- Se cuenta con el Sistema Integral de Operación Migratoria (SIOM) como mecanismo para autenticar los pasaportes emitidos por la Secretaría de Relaciones Exteriores mediante la lectura mecánica de los documentos; de la misma manera, remitió la extracción de la base de datos correspondiente a los registros de lectura y validación del pasaporte mexicano por medios mecánicos.
- La lectura y validación del pasaporte electrónico se encuentra en ambiente de pruebas; por otra parte, el INM se encuentra colaborando con la SRE para tener acceso al directorio público de llaves nacional (NPKD), para que los puntos de control migratorio estén en posibilidad de realizar la autenticación de los pasaportes.
- Por lo anterior, a la fecha de la auditoría (mayo de 2022) el INM no realiza la verificación de pasaportes nacionales o extranjeros mediante medios electrónicos y la validación de dichos documentos se limita a las revisiones mecánicas. Cabe señalar que no se proporcionó un plan de trabajo para el despliegue en territorio nacional de la infraestructura y servicios que permitan la lectura de los pasaportes electrónicos nacionales y extranjeros.

Se concluye que no se tienen definidos los tiempos para el reporte de incidentes que podría ocasionar omisiones en la validación y deductivas del pago de los servicios; no se cuenta con procedimientos para la solicitud de consumibles de los equipos, lo cual podría propiciar retrasos en la operación del punto de emisión de pasaportes; en las delegaciones y consulados, se identificó que los inventarios no se encuentran actualizados, así como la falta de utilización de los dispositivos; por último, a la fecha de la auditoría (mayo de 2022), el Instituto Nacional de Migración no realiza la autenticación de los pasaportes en los puntos de control migratorio mediante medios electrónicos. Cabe señalar que no se proporcionó un plan de trabajo para el despliegue en territorio nacional de la infraestructura que permita la lectura de los pasaportes electrónicos.

**2021-0-05100-20-0340-01-003 Recomendación**

Para que la Secretaría de Relaciones Exteriores fortalezca los mecanismos de verificación y control presupuestario, con la finalidad de que se reconozcan y contabilicen las obligaciones de pago derivadas de los compromisos devengados y no pagados al 31 de diciembre del ejercicio correspondiente.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

**2021-0-05100-20-0340-01-004 Recomendación**

Para que la Secretaría de Relaciones Exteriores defina, formalice y difunda los mecanismos de control para mejorar el seguimiento de las unidades administrativas que participan en la gestión de los servicios de emisión del pasaporte mexicano electrónico, para la administración de los servicios, así como en la medición de los niveles de servicio para la aplicación de penalizaciones y deductivas, con la finalidad de asegurar la calidad en la prestación y pago de los servicios.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

**2021-0-05100-20-0340-01-005 Recomendación**

Para que la Secretaría de Relaciones Exteriores fortalezca los mecanismos de control, clasificación, supervisión y aprovechamiento en la gestión de inventarios de equipos de cómputo y dispositivos utilizados para la emisión del pasaporte mexicano electrónico, así como para el suministro de consumibles, con la finalidad de mejorar la actualización y clasificación de los inventarios, el uso de los equipos y el abastecimiento de consumibles para

asegurar el óptimo funcionamiento de la infraestructura y la continuidad operativa en los puntos de emisión del pasaporte mexicano.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

2021-9-05514-20-0340-08-001      **Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria**

La Auditoría Superior de la Federación emite la Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria para que el Órgano Interno de Control en la Secretaría de Relaciones Exteriores o su equivalente realice las investigaciones pertinentes y, en su caso, inicie el procedimiento administrativo correspondiente por las irregularidades de los servidores públicos que, en su gestión, del contrato número SRE/DRM/LP-037-2020 Servicios Integrales de Apoyo para la Migración y Emisión del Pasaporte Mexicano Electrónico, omitieron coordinar con las instancias competentes de la Secretaría, las medidas de modernización tecnológica tendientes a mejorar la prestación de los servicios consulares y migratorios que ofrecen las representaciones de México en el exterior, dado que de una muestra de 166 dispositivos en Washington, D.C., y 145 en Laredo, Texas, se identificó que 11 dispositivos en Washington, D.C., y seis dispositivos en Laredo, Texas, no son utilizados, de los cuales ocho dispositivos estaban en el empaque de entrega, por los que se pagaron 47.0 miles de pesos durante el ejercicio de 2021, en incumplimiento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, artículo 1, párrafo segundo; del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, artículo 66, fracciones I y III; del Reglamento Interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores, artículo 29, fracción XV; del contrato número SRE/DRM/LP-037-2020: cláusula vigésima primera, párrafo segundo; y del anexo técnico del contrato número SRE/DRM/LP-037-2020: apartado C, numeral 8. Administración de los Equipos.

**4. Evaluación del Gobierno y Gestión de las Tecnologías de Información y Comunicaciones**

Se analizó la información proporcionada por la Secretaría de Relaciones Exteriores respecto de las prácticas de Gobierno y Gestión de las TIC, para identificar el grado de cumplimiento de la capacidad de los procesos; la revisión se realizó con base en lo establecido en las mejores prácticas aplicables a la gestión de las TIC del Marco de Referencia CoBIT® 2019<sup>1</sup>, del cual fueron evaluados cinco dominios, 34 objetivos de control, 127 prácticas y 361 actividades.

---

<sup>1</sup> COBIT es un marco de referencia para el gobierno y la gestión de la información y la tecnología, dirigido a toda la organización, el cual tiene que ver con toda la tecnología y procesamiento de la información que la entidad utiliza para lograr sus objetivos, independientemente de dónde ocurra dentro de la organización. En otras palabras, la información y la tecnología no se limita al departamento de TIC de una organización, aunque este está indudablemente incluido. Marco de Referencia COBIT® 2019.

Los niveles de capacidad para los procesos van de 0 a 5, donde el nivel de capacidad es una medida de lo bien que un proceso se ha implementado y funciona, los cuales son los siguientes:

NIVELES DE CAPACIDAD DE CoBIT 2019

Nivel	Descripción
0	Falta de cualquier capacidad básica.
1	El proceso logra más o menos su propósito a través de la aplicación de un conjunto de actividades incompleto que se consideran iniciales o intuitivas, no muy organizadas.
2	El proceso logra su propósito a través de la aplicación de un conjunto de actividades básicas, pero completas, que pueden caracterizarse como realizadas.
3	El proceso logra su propósito de forma mucho más organizada usando activos para la organización. Los procesos están, por lo general, bien definidos.
4	El proceso logra su propósito, está bien definido, y su rendimiento se mide (de forma cuantitativa).
5	El proceso logra su propósito, está bien definido, su rendimiento se mide para mejorar el desempeño y se persigue la mejora continua.

FUENTE: Marco de Referencia COBIT® 2019: Objetivos de gobierno y gestión.

El grupo auditor evaluó la capacidad de los procesos respecto del Nivel 2, el cual es el primero donde el proceso logra su propósito. Para calificar las actividades del proceso, se consideró que un nivel de capacidad puede alcanzarse en distinto grado, lo cual puede expresarse mediante una serie de calificaciones, para lo cual se tomó lo establecido en el Marco de Referencia de CoBIT® 2019 de conformidad con lo siguiente:

CALIFICACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DEL PROCESO DE CoBIT 2019

Calificación	Parámetros
Completo	El nivel de capacidad se alcanza para más del 85.0%.
Amplio	El nivel de capacidad se alcanza entre el 50.0% y el 85.0%.
Parcial	El nivel de capacidad se alcanza entre el 15.0% y el 50.0%.
No Cumple	El nivel de capacidad se alcanza para menos del 15.0%.

FUENTE: Marco de Referencia COBIT® 2019: Objetivos de gobierno y gestión.

De la revisión de los objetivos de Gobierno para considerar las necesidades, condiciones y opciones de las partes interesadas para determinar objetivos organizacionales equilibrados y acordados, así como de la verificación de los objetivos de Gestión para planificar, construir, ejecutar y monitorear las actividades en alineación con la dirección establecida por el órgano de gobierno para alcanzar los objetivos de la organización, se obtuvo lo siguiente:

EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO Y GESTIÓN DE LAS TIC RESPECTO AL GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL NIVEL 2 DE CoBIT 2019

Dominio	Nivel de Cumplimiento								Totales
	No cumple	%	Parcial	%	Amplio	%	Completo	%	
EVALUAR, DIRIGIR Y MONITORIZAR	1	8.3	2	16.7	7	58.3	2	16.7	12
ALINEAR, PLANIFICAR Y ORGANIZAR	5	11.4	10	22.7	11	25.0	18	40.9	44
CONSTRUIR, ADQUIRIR E IMPLEMENTAR	1	2.6	1	2.6	17	44.8	19	50.0	38
ENTREGAR, DAR SERVICIO Y SOPORTE	2	10.5	2	10.5	3	15.8	12	63.2	19
MONITORIZAR, EVALUAR Y VALORAR	0	0.0	3	21.4	1	7.2	10	71.4	14
Totales	9		18		39		61		127
%		7.2		14.2		30.6		48.0	

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por la Secretaría de Relaciones Exteriores.

Se concluye que el 7.2% de las prácticas no cumplen y otro 14.2% cumplen parcialmente; el detalle es el siguiente:

**Dominio “Evaluar, Dirigir y Monitorizar”**

En el análisis de los objetivos de gobierno que se agrupan en este dominio, sobre la manera en que el órgano de gobierno evalúa las opciones estratégicas, guía a la alta gerencia con respecto de las opciones estratégicas elegidas y monitoriza el logro de la estrategia, los resultados son los siguientes:

EVALUACIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL DOMINIO “EVALUAR, DIRIGIR Y MONITORIZAR”

Objetivos	No Cumple	%	Parcial	%	Amplio	%	Completo	%	Totales
Asegurar el establecimiento y el mantenimiento del marco de gobierno	0	0.0%	0	0.0%	2	100.0%	0	0.0%	2
Asegurar la obtención de beneficios	0	0.0%	1	33.3%	1	33.3%	1	33.3%	3
Asegurar la optimización del riesgo	1	33.3%	0	0.0%	2	66.7%	0	0.0%	3
Asegurar la optimización de los recursos	0	0.0%	1	50.0%	0	0.0%	1	50.0%	2
Asegurar el compromiso de las partes interesadas	0	0.0%	0	0.0%	2	100.0%	0	0.0%	2
<b>Totales</b>	<b>1</b>		<b>2</b>		<b>7</b>		<b>2</b>		<b>12</b>
<b>%</b>		<b>8.3%</b>		<b>16.7%</b>		<b>58.3%</b>		<b>16.7%</b>	

FUENTE: Elaborado con el Marco de Referencia COBIT® 2019 y la información proporcionada por la SRE.

Las prácticas de gobierno que no cumplen y son parciales son las siguientes:

DOMINIO “EVALUAR, DIRIGIR Y MONITORIZAR”

<b>Prácticas</b>	
<b>No cumple</b>	
EDM03.03. Monitorizar la gestión de riesgos.	
<b>Parciales</b>	
EDM02.03. Dirigir la optimización del valor.	EDM04.01. Evaluar la gestión de recursos.

FUENTE: Elaborado con el Marco de Referencia COBIT® 2019 y la información proporcionada por la SRE.

**Dominio “Alinear, Planificar y Organizar”**

En la revisión de los objetivos de gestión que se agrupan en este dominio, sobre la forma de abordar la organización general, así como de la estrategia y actividades de apoyo para los servicios de información y la tecnología, los resultados son los siguientes:

EVALUACIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL DOMINIO “ALINEAR, PLANIFICAR Y ORGANIZAR”

Objetivos	No Cumple	%	Parcial	%	Amplio	%	Completo	%	Totales
Administrar el marco de gestión de información y tecnología	0	0.0%	2	28.6%	2	28.6%	3	42.9%	7
Gestionar la estrategia	0	0.0%	1	33.3%	1	33.3%	1	33.3%	3
Gestionar la arquitectura empresarial	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	1
Gestionar la innovación	2	66.7%	0	0.0%	0	0.0%	1	33.3%	3
Gestionar el portafolio	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	100.0%	2
Gestionar el presupuesto y los costos	0	0.0%	0	0.0%	3	75.0%	1	25.0%	4
Gestionar los recursos humanos	0	0.0%	2	33.3%	1	16.7%	3	50.0%	6
Gestionar las relaciones	0	0.0%	1	50.0%	1	50.0%	0	0.0%	2
Gestionar los acuerdos de servicio	0	0.0%	1	33.3%	1	33.3%	1	33.3%	3
Gestionar los proveedores	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	1
Gestionar la calidad	1	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	50.0%	2
Gestionar el riesgo	0	0.0%	1	33.3%	0	0.0%	2	66.7%	3

EVALUACIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL DOMINIO “ALINEAR, PLANIFICAR Y ORGANIZAR”

Objetivos	No Cumple	%	Parcial	%	Amplio	%	Completo	%	Totales
Gestionar los datos	2	28.6%	2	28.6%	1	14.3%	2	28.6%	7
<b>Totales</b>	<b>5</b>		<b>10</b>		<b>11</b>		<b>18</b>		<b>44</b>
<b>%</b>		<b>11.4%</b>		<b>22.7%</b>		<b>25.0%</b>		<b>40.9%</b>	

FUENTE: Elaborado con el Marco de Referencia COBIT® 2019 y la información proporcionada por la SRE.

Las prácticas de gestión que no cumplen o son parciales son las siguientes:

DOMINIO “ALINEAR, PLANIFICAR Y ORGANIZAR”

Prácticas	
<b>No cumple</b>	
APO04.01. Crear un entorno favorable que conduzca a la innovación.	APO04.04. Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación.
APO11.05. Mantener la mejora continua.	APO14.03. Establecer los procesos y la infraestructura para la gestión de metadatos.
APO14.08. Gestionar el ciclo de vida de los activos de datos.	
<b>Parciales</b>	
APO01.08. Definir las habilidades y competencias objetivo.	APO01.10. Definir e implementar la infraestructura, servicios y aplicaciones para respaldar el sistema de gobierno y gestión.
APO02.03. Definir las capacidades digitales objetivo.	APO07.03. Mantener las habilidades y competencias del personal.
APO07.04. Evaluar y reconocer/recompensar el rendimiento laboral de los empleados.	APO08.04. Coordinar y comunicar.
APO09.01. Identificar los servicios de TIC.	APO12.05. Definir un portafolio con acciones de gestión de riesgos.
APO14.07. Definir la estrategia de depuración de datos.	APO14.09. Soportar el archivo y retención de datos.

FUENTE: Elaborado con el Marco de Referencia COBIT® 2019 y la información proporcionada por la SRE.

**Dominio “Construir, Adquirir e Implementar”**

En la revisión de los objetivos de gestión que se agrupan en este dominio, sobre cómo se encarga de la definición, adquisición, desarrollo e implementación de soluciones durante la prestación de servicios, los resultados son los siguientes:

EVALUACIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL DOMINIO “CONSTRUIR, ADQUIRIR E IMPLEMENTAR”

Objetivos	No Cumple	%	Parcial	%	Amplio	%	Completo	%	Totales
Gestionar los programas	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	100.0%	3
Gestionar la definición de requisitos	0	0.0%	0	0.0%	1	50.0%	1	50.0%	2
Gestionar la identificación y construcción de soluciones	0	0.0%	0	0.0%	4	57.1%	3	42.9%	7
Gestionar la disponibilidad y capacidad	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	3	100.0%	3
Gestionar el cambio organizativo	0	0.0%	0	0.0%	2	50.0%	2	50.0%	4
Gestionar los cambios de TIC	0	0.0%	0	0.0%	1	33.3%	2	66.7%	3
Gestionar la aceptación y la transición de los cambios de TIC	0	0.0%	1	16.7%	3	50.0%	2	33.3%	6
Gestionar el conocimiento	1	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	50.0%	2
Gestionar los proyectos	0	0.0%	0	0.0%	6	75.0%	2	25.0%	8
<b>Totales</b>	<b>1</b>		<b>1</b>		<b>17</b>		<b>19</b>		<b>38</b>
<b>%</b>		<b>2.6%</b>		<b>2.6%</b>		<b>44.8%</b>		<b>50.0%</b>	

FUENTE: Elaborado con el Marco de Referencia COBIT® 2019 y la información proporcionada por la SRE.

Las prácticas de gestión que no cumplen o son parciales son las siguientes:

DOMINIO “CONSTRUIR, ADQUIRIR E IMPLEMENTAR”

<b>Prácticas</b>	
<b>No cumple</b>	
BAI08.03. Utilizar y compartir conocimiento.	
<b>Parcial</b>	
BAI07.04. Establecer un entorno de pruebas.	

FUENTE: Elaborado con el Marco de Referencia COBIT® 2019 y la información proporcionada por la SRE.

### Dominio “Entregar, Dar Servicio y Soporte”

En la revisión de los objetivos de gestión que se agrupan en este dominio, sobre cómo se aborda la entrega operativa y el soporte de los servicios de información y tecnología, incluida la seguridad, los resultados son los siguientes:

EVALUACIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL DOMINIO “ENTREGAR, DAR SERVICIO Y SOPORTE”

Objetivos	No Cumple	%	Parcial	%	Amplio	%	Completo	%	Totales
Gestionar las operaciones	1	25.0%	1	25.0%	0	0.0%	2	50.0%	4
Gestionar los problemas	0	0.0%	1	33.3%	0	0.0%	2	66.7%	3
Gestionar la continuidad	1	16.7%	0	0.0%	3	50.0%	2	33.3%	6
Gestionar los controles de procesos de negocio	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	6	100.0%	6
<b>Totales</b>	<b>2</b>	<b>10.5%</b>	<b>2</b>		<b>3</b>		<b>12</b>		<b>19</b>
<b>%</b>		<b>10.5%</b>		<b>10.5%</b>		<b>15.8%</b>		<b>63.2%</b>	

FUENTE: Elaborado con el Marco de Referencia COBIT® 2019 y la información proporcionada por la SRE.

Las prácticas de gestión que no cumplen o son parciales son las siguientes:

DOMINIO “ENTREGAR, DAR SERVICIO Y SOPORTE”

Prácticas	
<b>No cumple</b>	
DSS01.05. Gestionar las instalaciones.	DSS04.04. Realizar ejercicios, probar y revisar el plan de continuidad del negocio (BCP) y el plan de respuesta ante desastres (DRP).
<b>Parcial</b>	
DSS01.04. Gestionar el medioambiente.	DSS03.01. Identificar y clasificar los problemas.

FUENTE: Elaborado con el Marco de Referencia COBIT® 2019 y la información proporcionada por la SRE.

### Dominio “Monitorizar, Evaluar y Valorar”

En la revisión de los objetivos de gestión que se agrupan en este dominio, sobre cómo se aborda la monitorización del rendimiento y la conformidad de la información y tecnología con los objetivos de rendimiento internos, los objetivos de control interno y los requisitos externos, los resultados son los siguientes:

## EVALUACIÓN DE LOS OBJETIVOS DEL DOMINIO "MONITORIZAR, EVALUAR Y VALORAR"

Objetivos	No Cumple	%	Parcial	%	Amplio	%	Completo	%	Totales
Gestionar la monitorización del desempeño y la conformidad	0	0.0%	0	0.0%	1	25.0%	3	75.0%	4
Gestionar el cumplimiento de los requisitos externos	0	0.0%	1	50.0%	0	0.0%	1	50.0%	2
Gestionar el aseguramiento	0	0.0%	2	25.0%	0	0.0%	6	75.0%	8
<b>Totales</b>	<b>0</b>		<b>3</b>		<b>1</b>		<b>10</b>		<b>14</b>
<b>%</b>		<b>0.0%</b>		<b>21.4%</b>		<b>7.1%</b>		<b>71.4%</b>	

FUENTE: Elaborado con el Marco de Referencia COBIT® 2019 y la información proporcionada por la SRE.

Las prácticas de gestión que son parciales son las siguientes:

## DOMINIO "MONITORIZAR, EVALUAR Y VALORAR"

Prácticas	
<b>Parcial</b>	
MEA03.01. Identificar los requisitos externos de cumplimiento.	MEA04.02. Desarrollar una planificación de iniciativas de aseguramiento basada en riesgos.
MEA04.05. Definir el programa de trabajo para la iniciativa de aseguramiento.	

FUENTE: Elaborado con el Marco de Referencia COBIT® 2019 y la información proporcionada por la SRE.

Se concluye que se tienen áreas de oportunidad en el gobierno y en la alineación de las actividades con las estrategias, lo que podría afectar en mayor medida a la evaluación, guía y seguimiento del logro de las estrategias elegidas, así como la alineación de las actividades de apoyo para los servicios de información y la tecnología que se proporcionan a las partes interesadas de la Secretaría.

2021-0-05100-20-0340-01-006 **Recomendación**

Para que la Secretaría de Relaciones Exteriores fortalezca los objetivos de gobierno del dominio "Evaluar, Dirigir y Monitorizar" con énfasis en las prácticas para Dirigir la optimización del valor; Monitorizar la gestión de riesgos y Evaluar la gestión de recursos, con la finalidad de que el órgano de gobierno evalúe las opciones estratégicas, guíe a la alta gerencia con respecto a las opciones estratégicas elegidas y monitoree el logro de la estrategia en los servicios proporcionados a los usuarios, además de alcanzar el nivel 2 de capacidad de CoBIT® 2019.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

**2021-0-05100-20-0340-01-007 Recomendación**

Para que la Secretaría de Relaciones Exteriores fortalezca los objetivos de gestión del dominio "Alinear, Planificar y Organizar" en las 10 prácticas con evaluación parcial y con énfasis en las prácticas que no cumplen como Crear un entorno favorable que conduzca a la innovación; Evaluar el potencial de las tecnologías emergentes y las ideas de innovación; Mantener la mejora continua; Establecer los procesos y la infraestructura para la gestión de metadatos, así como Gestionar el ciclo de vida de los activos de datos, con la finalidad de mejorar la organización general, estrategia y actividades de apoyo para la información y la gestión de la tecnología que se proporciona a los usuarios, además de alcanzar el nivel 2 de capacidad de CoBIT® 2019.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

**2021-0-05100-20-0340-01-008 Recomendación**

Para que la Secretaría de Relaciones Exteriores fortalezca los objetivos de gestión del dominio "Construir, Adquirir e Implementar" en la práctica con evaluación parcial y con énfasis en la práctica que no cumple, denominada Utilizar y compartir conocimiento, con la finalidad de mejorar la definición, adquisición e implementación de soluciones y su integración en los procesos sustantivos de la Secretaría, además de alcanzar el nivel 2 de capacidad de CoBIT® 2019.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

**2021-0-05100-20-0340-01-009 Recomendación**

Para que la Secretaría de Relaciones Exteriores fortalezca los objetivos de gestión del dominio "Entregar, Dar servicio y Soporte" en las dos prácticas con evaluación parcial y con énfasis en las prácticas que no cumplen, correspondientes a Gestionar las instalaciones, así como Realizar ejercicios, probar y revisar el plan de continuidad del negocio (BCP) y el plan de respuesta ante desastres (DRP), con la finalidad de mejorar la entrega operativa y el soporte de los servicios de información, tecnología y seguridad de la información que se proporcionan a la Secretaría, además de alcanzar el nivel 2 de capacidad de CoBIT® 2019.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

#### 2021-0-05100-20-0340-01-010 **Recomendación**

Para que la Secretaría de Relaciones Exteriores fortalezca los objetivos de gestión del dominio "Monitorizar, Evaluar y Valorar" con énfasis en las prácticas parciales correspondientes a Identificar los requisitos externos de cumplimiento; Desarrollar una planificación de iniciativas de aseguramiento basada en riesgos y Definir el programa de trabajo para la iniciativa de aseguramiento, enfocándose en la efectividad del diseño, con la finalidad de mejorar el monitoreo del rendimiento y la conformidad de la tecnología de información con los objetivos de rendimiento internos, los objetivos de control interno y los requisitos externos para aumentar la calidad de los servicios proporcionados a los usuarios, además de alcanzar el nivel 2 de capacidad de CoBIT® 2019.

Los términos de esta recomendación y los mecanismos para su atención, por parte de la entidad fiscalizada, quedan asentados en el Acta de la Reunión de Presentación de Resultados Finales y Observaciones Preliminares en los términos del artículo 42 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.

#### **Montos por Aclarar**

Se determinaron 1,085,556.94 pesos pendientes por aclarar.

#### **Buen Gobierno**

Impacto de lo observado por la ASF para buen gobierno: Liderazgo y dirección, Planificación estratégica y operativa, Controles internos, Aseguramiento de calidad y Vigilancia y rendición de cuentas.

#### **Resumen de Resultados, Observaciones y Acciones**

Se determinaron 4 resultados, de los cuales, en uno no se detectó irregularidad y los 3 restantes generaron:

10 Recomendaciones, 1 Promoción de Responsabilidad Administrativa Sancionatoria y 1 Pliego de Observaciones.

#### **Consideraciones para el seguimiento**

Los resultados, observaciones y acciones contenidos en el presente informe de auditoría se comunicarán a la entidad fiscalizada, en términos de los artículos 79 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y 39 de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la

Federación, para que en un plazo de 30 días hábiles presente la información y realice las consideraciones que estime pertinentes.

En tal virtud, las recomendaciones y acciones que se presentan en este informe de auditoría se encuentran sujetas al proceso de seguimiento, por lo que, debido a la información y consideraciones que en su caso proporcione la entidad fiscalizada podrán atenderse o no, solventarse o generar la acción superveniente que corresponda de conformidad con el marco jurídico que regule la materia.

### ***Dictamen***

El presente se emite el día 15 de junio de 2022, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría, la cual se practicó sobre la información proporcionada por la entidad fiscalizada y de cuya veracidad es responsable. Con base en los resultados obtenidos en la auditoría practicada, cuyo objetivo fue fiscalizar la gestión financiera de las contrataciones relacionadas con las TIC, su adecuada gobernanza, la administración de riesgos, la seguridad de la información, la continuidad de las operaciones, la calidad de datos, el desarrollo de aplicaciones y el aprovechamiento de los recursos asignados en procesos y funciones, así como comprobar que se realizaron conforme a las disposiciones jurídicas y normativas aplicables y específicamente, respecto de la muestra revisada que se establece en el apartado relativo al alcance, se concluye que, en términos generales, la Secretaría de Relaciones Exteriores cumplió con las disposiciones legales y normativas aplicables en la materia, excepto por los aspectos observados siguientes:

- En relación con el servicio para el desarrollo, actualización, mantenimiento y soporte de aplicaciones, las listas de asistencia del personal asignado por el proveedor no cumplen con el registro de los horarios de trabajo; se carece de evidencia para acreditar la estimación de las horas de trabajo indicadas por el proveedor en los reportes de actividades de los profesionistas; se erogaron 1,085.5 miles de pesos de un perfil “Administrador de proyectos auxiliar” que fue establecido sin costo para la Secretaría, sin embargo, fue pagado en su totalidad durante el ejercicio de 2021 en contravención del anexo técnico del contrato.
- Respecto a los servicios integrales de apoyo para la migración y emisión del pasaporte mexicano electrónico, se carece de procedimientos institucionales para la solicitud de consumibles que podría propiciar retrasos en la operación del punto de emisión de pasaportes; en las delegaciones y consulados se identificó que los inventarios no se encuentran actualizados, así como la falta de utilización de los dispositivos.
- A la fecha de la auditoría, el Instituto Nacional de Migración no realiza la autenticación de los pasaportes en los puntos de control migratorio mediante medios electrónicos, tampoco proporcionó un plan para el despliegue en territorio nacional de la infraestructura que permita la lectura de los pasaportes electrónicos.

- Sobre la evaluación del gobierno y gestión de las TIC, el 21.4% de las prácticas tienen un bajo nivel de cumplimiento o es parcial; lo anterior podría afectar en mayor medida a la evaluación, guía y seguimiento del logro de las estrategias elegidas, así como la alineación de las actividades de apoyo para los servicios de información y la tecnología que se proporciona a las partes interesadas de la Secretaría.

***Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:***

Director de Área

Director General

Mtro. Genaro Héctor Serrano Martínez

Mtro. Roberto Hernández Rojas Valderrama

***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 determinados por la Auditoría Superior de la Federación y que se presentó a este órgano técnico de fiscalización para efectos de la elaboración definitiva del Informe General Ejecutivo del Resultado de la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública.

***Apéndices***

***Procedimientos de Auditoría Aplicados***

1. Verificar que las cifras reportadas en la Cuenta Pública corresponden con las registradas en el estado del ejercicio del presupuesto y que cumplen con las disposiciones y normativas aplicables; analizar la integración del gasto ejercido en materia de TIC en los capítulos asignados de la Cuenta Pública fiscalizada.
2. Validar que el estudio de factibilidad comprende el análisis de las contrataciones vigentes, la determinación de la procedencia de su renovación, la pertinencia de realizar contrataciones consolidadas, y 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 la investigación de mercado.

3. Verificar el proceso de contratación, cumplimiento de las especificaciones técnicas y distribución del bien o servicio de acuerdo con las necesidades requeridas por las áreas solicitantes; revisar que los bienes adquiridos fueron contemplados en el Programa Anual de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios; validar la información del registro de accionistas para identificar asociaciones indebidas, subcontrataciones en exceso y transferencia de obligaciones; verificar la situación fiscal de los proveedores para conocer el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, aumento o disminución de obligaciones, entre otros.
4. Comprobar que los pagos realizados por los trabajos contratados están debidamente soportados, cuentan con controles que permiten su fiscalización, corresponden 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 o deductivas en caso de incumplimientos.
5. Analizar los contratos y anexos técnicos relacionados con la administración de proyectos, desarrollo de soluciones tecnológicas, servicios administrados para la operación de infraestructura y sistemas de información, telecomunicaciones y demás relacionados con las TIC para verificar antecedentes, investigación de mercado, adjudicación, beneficios esperados, entregables (términos, vigencia, entrega, resguardo, garantías, pruebas de cumplimiento y sustantivas), implementación y soporte de los servicios; verificar que el plan de mitigación de riesgos fue atendido, así como el manejo del riesgo residual y la justificación de los riesgos aceptados por la entidad.
6. Evaluar que el gobierno de las tecnologías de información y comunicaciones considera las necesidades, condiciones y opciones de las partes interesadas para determinar objetivos organizacionales equilibrados y acordados; verificar que la gestión de las TIC planifica, construye, ejecuta y monitorea las actividades en alineación con la dirección establecida por el órgano de gobierno para alcanzar los objetivos de la organización.

#### *Áreas Revisadas*

Las Direcciones Generales de Tecnologías de Información e Innovación y de Oficina de Pasaportes, adscritas a la Unidad de Administración y Finanzas, así como la Dirección General de Servicios Consulares, adscrita a la Unidad para América del Norte, ambas unidades de la Secretaría de Relaciones Exteriores.

#### *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 Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria: artículos 1, párrafo segundo, y 54;
2. Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria: artículos 66, fracciones I y III, y 119;
3. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal o municipal: Acuerdo que tiene por objeto emitir las políticas y disposiciones para la Estrategia Digital Nacional, en Materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, y en la de Seguridad de la Información, así como establecer el Manual Administrativo de Aplicación General en dichas materias, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 08 de mayo de 2014, con última reforma publicada el 23 de julio de 2018, artículos 9, fracción II; 27, fracción I;

Acuerdo por el que se emiten las políticas y disposiciones para impulsar el uso y aprovechamiento de la informática, el gobierno digital, las tecnologías de la información y comunicación, y la seguridad de la información en la Administración Pública Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 6 de septiembre de 2021, quinto, sexto y séptimo transitorios;

Manual Administrativo de Aplicación General en las materias de tecnologías de la información y comunicaciones y de seguridad de la información publicado en el Diario Oficial de la Federación el 8 de mayo de 2014, con su última reforma publicada el 23 de julio de 2018, Regla General 6; Apartado I.B. Proceso de Administración del Presupuesto y las Contrataciones (APCT), Regla número 9; Proceso II.A Proceso de Administración de Servicios (ADS), Actividad ADS 3 Administrar la Capacidad de la Infraestructura de TIC; Apartado III.B Proceso Administración de Proveedores (APRO), Actividad APRO 1 Generar listas de verificación de obligaciones, Actividad APRO 2 Monitorear el avance y desempeño del proveedor, Actividad APRO 3 Apoyo para la verificación del cumplimiento de las obligaciones de los contratos;

Oficio Circular mediante el cual se emiten diversas directrices para los Oficiales Mayores de las dependencias y equivalentes en las entidades de la Administración Pública Federal y titulares de los Órganos Internos de Control, que deberán observarse en las contrataciones que realicen entre entes públicos publicado en el Diario Oficial de la Federación el 6 de noviembre de 2017, artículo primero, inciso B, C, D y E;

Marco de referencia COBIT 2019, Dominio Alinear, planificar y organizar, Objetivos de gestión APO08 Gestionar las relaciones, APO09 Gestionar los acuerdos de servicio, APO10 Gestionar los proveedores y prácticas APO04.01, APO04.04, APO11.05, APO14.03 y APO14.08; Dominio Construir, adquirir e implementar, Objetivo de gestión BAI09 Gestionar los activos, práctica BAI08.03; Dominio Evaluar, Dirigir y Monitorizar, prácticas EDM02.03, EDM03.03 y EDM04.01; Dominio Entregar, Dar Servicio y Soporte, prácticas DSS01.05 y DSS04.04; Dominio Monitorizar, Evaluar y Valorar, prácticas MEA03.01, MEA04.02 y MEA04.05;

Anexo Técnico del Contrato número SRE/DRM/AD-034/2020, Numeral 1.10 Seguimiento del Servicio;

Anexo Técnico del Contrato número SRE/DAC/AD-19/2021, Numeral 9.2 Mecanismos de supervisión y verificación de los servicios contratados o de los bienes adquiridos;

del Reglamento Interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores: artículo 29, fracción XV; del contrato número SRE/DRM/LP-037-2020: cláusula vigésima primera, párrafo segundo; del anexo técnico del contrato número SRE/DRM/LP-037-2020: apartado C, numeral 8. Administración de los Equipos.

*Fundamento Jurídico de la ASF para Promover Acciones y Recomendaciones*

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

Artículo 79, fracciones II, párrafo tercero, y IV, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículos 10, fracción I, 14, fracción III, 15, 17, fracción XV, 36, fracción V, 39, 40, de la Ley de Fiscalización y Rendición de Cuentas de la Federación.