

Secretaría de Relaciones Exteriores

Auditoría de TIC

Auditoría De Cumplimiento a Tecnologías de Información y Comunicaciones: 2023-0-05100-20-0382-2024

Modalidad: Presencial

Núm. de Auditoría: 382

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 2023 en consideración de 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, normativas y mejores prácticas aplicables.

Alcance

	EGRESOS
	Miles de Pesos
Universo Seleccionado	931,103.0
Muestra Auditada	822,786.6
Representatividad de la Muestra	88.4%

El universo seleccionado por 931,103.0 miles de pesos corresponde a las erogaciones relacionadas con las Tecnologías de Información y Comunicaciones efectuadas en 2023; la muestra auditada se integra de cinco contratos y tres convenios relacionados con los servicios de desarrollo, actualización, mantenimiento y soporte de aplicaciones, los servicios integrales de apoyo para la migración y emisión del pasaporte mexicano electrónico, los servicios integrales de centro de contacto para la programación de citas e información en las oficinas de la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE) y el servicio de estrategia de seguridad de la información, con pagos ejercidos por 822,786.6 miles de pesos, que representan el 88.4% del universo seleccionado.

Adicionalmente, la auditoría comprende el análisis presupuestal de la Cuenta Pública de 2023 de la Secretaría de Relaciones Exteriores en relación con los gastos en materia de las TIC; así como la revisión de la función de TIC, relacionada con la Ciberseguridad.

Los recursos objeto de revisión en esta auditoría se encuentran reportados en la Cuenta de la Hacienda Pública del ejercicio de 2023, Tomo III Poder Ejecutivo, correspondiente al Ramo 05 “Relaciones Exteriores” del Poder Ejecutivo.

Antecedentes

La Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE) es la Dependencia de la Administración Pública Federal encargada de ejecutar la política exterior nacional, de conformidad con los principios establecidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos como es promover, propiciar y coordinar las acciones en el exterior de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal; dirigir el Servicio Exterior Mexicano; intervenir en toda clase de tratados, acuerdos y convenciones de los que el país sea parte, y supervisar el cumplimiento de los objetivos consignados en el programa de cooperación internacional para el desarrollo.

Su visión es hacer de México un país con una presencia constructiva en el mundo, a través de una política exterior responsable y activa que promueva el cumplimiento de las metas nacionales desde una institución fortalecida e innovadora.

Mediante la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación, la SRE define, coordina, desarrolla e implementa los sistemas de información y mecanismos de seguridad de las tecnologías de la información y comunicaciones que sean requeridos por todas las unidades administrativas de la secretaría, órganos administrativos desconcentrados y las representaciones de México en el exterior.

Con motivo de la fiscalización de la Cuenta Pública de 2020, se practicó a la SRE la auditoría número 13-GB “Auditoría de TIC” en la que se revisaron tres contratos, relacionados con la prestación del servicio para el desarrollo, actualización, mantenimiento y soporte de aplicaciones; la estrategia de seguridad de la información y los servicios integrales de transición de pasaporte en Estados Unidos de América y México, y se emitieron 8 recomendaciones, 2 promociones de responsabilidad administrativa y 2 pliegos de observaciones.

Entre 2019 y 2023, la SRE invirtió 2,972,878.9 miles de pesos en sistemas de información e infraestructuras tecnológicas, integrados de la manera siguiente:

RECURSOS INVERTIDOS EN LA SRE EN MATERIA DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC)
(Miles de pesos)

Periodo de inversión	2019	2020	2021	2022	2023	Total
Monto por año	228,603.6	191,088.7	665,827.5	956,256.1	931,103.0	2,972,878.9

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

Evaluación del Control Interno

Con base en el análisis 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 de TIC, así como determinar el alcance, naturaleza y muestra de la revisión, y se obtuvieron los resultados que se presentan en este informe.

Resultados

1. Análisis Presupuestal

Durante el ejercicio de 2023, los gastos realizados por la Secretaría de Relaciones Exteriores ascendieron a 3,346,685.9 miles de pesos en los capítulos con partidas vinculadas con las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), correspondientes a las unidades administrativas 154 Dirección General de Servicios Consulares, 611 Dirección General de Oficinas de Pasaportes y 614 Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación, de los que 931,103.0 miles de pesos correspondieron a contratos de TIC que representan el 27.8% del total del presupuesto ejercido en los capítulos afectados, como se muestra a continuación:

ESTADO ANALÍTICO DEL EJERCICIO DEL PRESUPUESTO DE EGRESOS DE 2023 - SRE
(Miles de pesos)

Capítulo	Descripción	Unidad Administrativa	Presupuesto		%
			Ejercido	Ejercido TIC	
2000	Materiales y suministros	614 Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación	113.6	16.5	0.0
3000	Servicios generales	154 Dirección General de Servicios Consulares	2,469,811.7	210,940.3	6.3
3000	Servicios generales	611 Dirección General de Oficinas de Pasaportes	683,153.8	529,524.3	15.8
3000	Servicios generales	614 Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación	193,606.8	190,621.9	5.7
			3,346,685.9	931,103.0	27.8

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

Al respecto, se identificó que los gastos relacionados con las TIC, realizados durante el ejercicio 2023, se integraron de la forma siguiente:

GASTOS TIC 2023
(Miles de pesos)

Capítulo / P. Presupuestaria	Descripción	Presupuesto Ejercido
2000	Materiales y Suministros	16.5
21401	Materiales y útiles consumibles para el procesamiento en equipos y bienes informáticos	14.4
29401	Refacciones y accesorios para equipo de cómputo y telecomunicaciones	2.1
3000	Servicios Generales	931,086.5
31401	Servicio telefónico convencional	753.7
31701	Servicios de conducción de señales analógicas y digitales	12,659.3
31901	Servicios integrales de telecomunicación	147,643.3
31904	Servicios integrales de infraestructura de cómputo	59,168.6
32301	Arrendamiento de equipo y bienes informáticos	39,029.5
33301	Servicios de desarrollo de aplicaciones informáticas	117,595.3
33903	Servicios integrales	554,236.8
Total		931,103.0

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

Informe Individual del Resultado de la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública 2023

Del total ejercido, por 931,103.0 miles de pesos, se revisaron cinco contratos y tres convenios modificatorios, por los que se realizaron pagos por 822,786.6 miles de pesos que representan el 88.4% del total ejercido, los cuales se integran de la manera siguiente:

MUESTRA DE CONTRATOS Y CONVENIOS MODIFICATORIOS PAGADOS POR LA SRE DURANTE 2023
(Miles de pesos)

Procedimiento de contratación	Pedido/ Contrato y Modificatorios	Proveedor	Objeto del contrato	Vigencia		Monto		Pagado 2023
				De	Al	Mínimo	Máximo	
Adjudicación Directa	SRE/DAC/AD-11/2022 Primer Convenio Modificatorio Segundo Convenio Modificatorio	Centro de Investigación e Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación (INFOTEC)	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 2022.	16/03/2022	31/12/2022	61,660.2	154,150.6	48,798.4
			Ampliar la vigencia al 31 de marzo de 2023.	16/03/2022	31/03/2023	0	0	
			Ampliar la vigencia al 15 de mayo de 2023.	16/03/2022	15/05/2023	0	0	
				Subtotal		61,660.2	154,150.6	48,798.4
Adjudicación Directa	SRE/DGBIRM/C-AD-011/2023	Centro de Investigación e Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación (INFOTEC)	Servicios 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 para el 2023.	16/05/2023	31/12/2023	57,705.5	144,263.8	68,796.9
				Subtotal		57,705.5	144,263.8	68,796.9
Licitación Pública Electrónica Internacional bajo la cobertura de Tratados de Libre Comercio No. LA-005000999-E14-2020	SRE/DRM/LP-037/2020	Grupo de Tecnología Cibernética, S.A. de C.V., en participación conjunta con 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 SA y Thales Dis Singapore Pte, Ltd.	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	553,000.4
				Subtotal		2,700,707.8	3,858,154.1	553,000.4
Adjudicación Directa	SRE/DGBIRM/P-AD-002/2023 Primer Convenio Modificatorio	Teliko Solutions, S.A.P.I. de C.V.	Servicio de Estrategia de Seguridad de la Información.	13/01/2023	31/03/2023	-	3,995.0	4,547.6
			Incrementar el monto a 4,794.0 miles de pesos y extender la vigencia del 1 al 18 de abril de 2023.	01/04/2023	18/04/2023	-	4,794.0	
				Subtotal		-	8,789.0	4,547.6
Licitación Pública Electrónica Nacional No. LA-005000999-E87-2021	SRE/DAC/LP-06/2022	Infocredit, S. de R. L. de C. V.	Servicios integrales de centro de contacto para la programación de citas e información en las oficinas de la Secretaría de Relaciones Exteriores.	04/02/2022	28/02/2025	306,613.1	766,532.8	147,643.3
				Subtotal		306,613.1	766,532.8	147,643.3
				Total		3,126,686.6	4,931,890.3	822,786.6

FUENTE: Elaborado con base en la información proporcionada por la 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. Servicio para el desarrollo, actualización, mantenimiento y soporte de aplicaciones

Se analizaron los contratos abiertos números SRE/DAC/AD-11/2022 con vigencia del 16 de marzo de 2022 al 31 de diciembre de 2022, por un monto mínimo de 61,660.2 miles de pesos y máximo de 154,150.6 miles de pesos; y sus dos convenios modificatorios para ampliar la vigencia al 15 de mayo de 2023, en el que se realizaron pagos por 48,798.4 miles de pesos con cargo al presupuesto del ejercicio de 2023, y SRE/DGBIRM/C-AD-011/2023, con vigencia del 16 de mayo de 2023 al 31 de diciembre de 2023, por un monto mínimo de 57,705.5 miles de pesos y máximo de 144,263.8 miles de pesos con el mismo objeto del contrato anterior, y por el que se efectuaron pagos por 68,796.9 miles de pesos con cargo al presupuesto del ejercicio de 2023, ambos suscritos con el Centro de Investigación e Innovación en Tecnologías de la Información y Comunicación (INFOTEC) y se determinó lo siguiente:

Alcance del servicio

Desarrollo de nuevas soluciones para la operación de las áreas sustantivas de la secretaría que considera el análisis, el diseño y la construcción de soluciones; la configuración y la documentación de aplicativos; las adecuaciones, el soporte y el análisis de negocios y el modelado de procesos.

Procedimiento de contratación

Contrato número SRE/DGBIRM/C-AD-011/2023

- El estudio de factibilidad no incluyó todos los elementos establecidos para la elaboración del dictamen.
- La entidad no acreditó que el proveedor cumpliera con la totalidad de los elementos requeridos en sus Políticas, Bases y Lineamientos en materia de contrataciones.

Revisión técnica y administrativa de ambos contratos

Entregables

Se revisó la documentación técnica (entregables, actas de entrega-recepción, anexos técnicos, entre otros) para verificar el cumplimiento de los términos y condiciones establecidos en los contratos en 2023, y se observó lo siguiente:

- No se contó con los procedimientos que permitieran validar que los recursos humanos asignados por el proveedor cumplieran con el perfil requerido por la secretaría.

- Se careció de la evidencia documental que acreditara que el número de horas reportadas por el personal del proveedor fueron las devengadas en la ejecución de cada orden de servicio (OS).

Se concluye que, respecto del contrato número SRE/DGBIRM/C-AD-011/2023, se determinaron deficiencias en el proceso de contratación, debido a que el estudio de factibilidad no considera todos los elementos requeridos para garantizar que en la contratación se obtuvieron las mejores condiciones para el Estado; y en cuanto a la comprobación de la prestación de los servicios de ambos contratos, se careció de controles en la administración, en la verificación y en la vigilancia del cumplimiento de los compromisos contractuales, ya que no se acreditaron los mecanismos implementados para validar el cumplimiento del perfil requerido y el seguimiento de las actividades del personal del proveedor.

2023-0-05100-20-0382-01-001 **Recomendación**

Para que la Secretaría de Relaciones Exteriores fortalezca sus controles de supervisión y validación que permitan verificar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de los contratos relacionados con los servicios de Tecnologías de Información y Comunicaciones, con la finalidad de asegurar que los entregables y los servicios contratados se proporcionen en su totalidad, en los tiempos establecidos por la secretaría y cumplan con las especificaciones y características establecidas en el Anexo Técnico de los contratos y sus anexos; asimismo, que se genere la evidencia documental de su entrega por parte del proveedor y de la recepción y aceptación de la entidad; y, en su caso, de la determinación y aplicación de las deductivas o penalizaciones correspondientes por los retrasos o incumplimientos relacionados con los servicios contratados.

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.

La(s) acción(es) vinculada(s) a este resultado se presenta(n) en el(los) resultado(s) con su(s) respectiva(s) acción(es) que se enlista(n) a continuación:

Resultado 4 - Acción 2023-0-05100-20-0382-01-002

3. Contrato número SRE/DRM/LP-037/2020 “Servicios integrales de apoyo para la migración y emisión del pasaporte mexicano electrónico”

Celebrado con Grupo de Tecnología Cibernética, S.A. de C.V., en participación conjunta con 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 SA y Thales Dis Singapore Pte, Ltd., con vigencia 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 un máximo de 3,858,154.1 miles de

pesos. Durante el ejercicio 2023, se realizaron pagos por 553,000.4 miles de pesos y se determinó lo siguiente:

Alcance

El servicio se integró por los seis subservicios siguientes:

- Distribución de libretas para pasaportes: Recolección y envío dentro y fuera de territorio nacional.
- Infraestructura de llave pública (PKI): Instalación, configuración, implementación, mantenimiento y soporte de los elementos de hardware y software necesarios en la personalización del pasaporte mexicano.
- Equipamiento en los puntos de Emisión de Pasaportes: Aprovisionamiento del equipo requerido para la operación del servicio en las oficinas de la secretaría dentro y fuera del territorio nacional.
- Personalización de pasaportes: Equipo de impresión para la personalización de pasaportes y documentos de viaje.
- Recursos Humanos en Territorio Nacional: Personal encargado de la operación del proceso de emisión del pasaporte electrónico mexicano.
- Atención de incidentes.

Revisión técnica, funcional y administrativa

Entregables

Se revisó la documentación técnica (entregables, actas de entrega-recepción, anexos técnicos, entre otros) para verificar el cumplimiento a los requisitos contractuales y se identificó lo siguiente:

- Las certificaciones de los servicios por parte de la SRE correspondientes al periodo de enero a mayo y octubre de 2023 fueron emitidas antes de la fecha de entrega de la documentación comprometida por el proveedor (entregables).
- Los reportes del servicio de distribución de libretas presentan deficiencias que no fueron observadas por los administradores del servicio en la validación de dichos reportes.
- No se contó con las certificaciones del servicio de infraestructura de llave pública de marzo, abril, julio, agosto, noviembre y diciembre.

Proceso de emisión del pasaporte electrónico mexicano

- Se careció de las versiones finales de las políticas y procedimientos relacionadas con la operación del servicio de infraestructura de llave pública.
- El proceso que se realiza en el punto de emisión de pasaportes Coyoacán es distinto al señalado en el diagrama del anexo técnico, por lo que el equipamiento es utilizado para fines distintos a los establecidos.

Se concluye que existieron deficiencias en la administración y vigilancia del servicio, toda vez que no se realizó la validación de que los entregables mensuales fueran proporcionados con las características establecidas en el anexo técnico.

La(s) acción(es) vinculada(s) a este resultado se presenta(n) en el(los) resultado(s) con su(s) respectiva(s) acción(es) que se enlista(n) a continuación:

Resultado 2 - Acción 2023-0-05100-20-0382-01-001

4. Pedido número SRE/DGBIRM/P-AD-002/2023 "Servicio de Estrategia de Seguridad de la Información"

Celebrado con Teliko Solutions, S.A.P.I. de C.V., con vigencia del 13 de enero al 31 de marzo de 2023, por un monto de 3,995.0 miles de pesos. Mediante un convenio modificatorio se amplió la vigencia al 18 de abril de 2023 y se incrementó el monto a 4,794.0 miles de pesos. Durante el ejercicio 2023 se realizaron pagos por 4,547.6 miles de pesos y se determinó lo siguiente:

Alcance del servicio

Contar con una solución que incluya el servicio de ciberseguridad integral, el cual tiene entre sus principales funciones el gobierno de seguridad de la información; la analítica de seguridad, correlación de eventos y gestión de bitácoras; los servicios de identificación y mitigación de vulnerabilidades informáticas; el análisis forense; así como, el monitoreo de seguridad en el país y en cada una de las representaciones de México en el extranjero de los sitios que integran la red.

Proceso de contratación

- La investigación de mercado no consideró todos los elementos que permitieran tener certeza de las condiciones que imperaban en el mercado.
- El análisis costo beneficio no contó con el análisis de la viabilidad de la opción de contratación propuesta.
- No se identificó que se contemplaran los costos de mantenimiento, soporte y operación que implicaran la contratación, ni lo correspondiente a su vinculación con

el factor de temporalidad más adecuado para determinar la conveniencia de adquirir, arrendar o contratar servicios.

- Existieron deficiencias en la formalización del pedido y del convenio modificatorio, así como en el cumplimiento de las condiciones previstas en éstos respecto de las garantías requeridas

Pagos

- Las actas entrega recepción presentadas para el trámite de pago carecen del monto total del CFDI previsto en el anexo técnico.

Revisión técnica, funcional y administrativa

Entregables

Se revisó la documentación técnica (entregables, actas de entrega-recepción, anexos técnicos, entre otros) para verificar el cumplimiento a los requisitos contractuales y se identificó lo siguiente:

- Los entregables mensuales de enero a abril de 2023 presentan deficiencias y diferencias con la descripción señalada en las actas entrega recepción.
- No se contó con la presentación del “Reporte Ejecutivo del Servicio Mensual”, para los meses de enero a marzo de 2023.

Operación del Servicio

- Se careció de la evidencia que acredite la experiencia del personal asignado por el proveedor para la prestación del servicio, así como de que se hayan cumplido con los horarios previstos en el Anexo Técnico.
- No se finalizó la instalación de los agentes de monitoreo y detección de amenazas en los equipos de las Representaciones de México en el Exterior (RME) y en las delegaciones.

Se concluye que existieron deficiencias en la administración y verificación de los servicios, ya que no se proporcionó evidencia que acredite la experiencia solicitada por la SRE del personal del proveedor, ni que éste haya cumplido con los horarios previstos en el Anexo Técnico; tampoco se verificó la conclusión de la instalación de los agentes de monitoreo y detección de amenazas.

2023-0-05100-20-0382-01-002 **Recomendación**

Para que la Secretaría de Relaciones Exteriores fortalezca sus mecanismos de control en la elaboración de las investigaciones de mercado, estudios de factibilidad y el proceso de justificación en contrataciones en materia de tecnologías de información y comunicaciones, con la finalidad de asegurar que se realicen en apego a la normativa aplicable en materia de adquisiciones y con ello acreditar los principios de economía, eficacia y eficiencia de la opción técnica contratada por la secretaría.

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.

La(s) acción(es) vinculada(s) a este resultado se presenta(n) en el(los) resultado(s) con su(s) respectiva(s) acción(es) que se enlista(n) a continuación:

Resultado 2 - Acción 2023-0-05100-20-0382-01-001

5. Contrato número SRE/DAC/LP-06/2022 "Servicios Integrales de Centro de Contacto para la Programación de Citas e Información en las oficinas de la SRE"

Celebrado con Infocredit, S. de R.L. de C.V., con vigencia del 4 de febrero de 2022 al 28 de febrero de 2025, por un monto mínimo de 306,613.1 miles de pesos y un máximo de 766,532.8 miles de pesos. Durante el ejercicio 2023 se realizaron pagos por 147,643.3 miles de pesos y se determinó lo siguiente:

Alcance del servicio

Concertar citas y proporcionar información de los servicios que se ofrecen en las oficinas de la SRE, dentro y fuera de territorio nacional, mediante la campaña nacional e internacional.

Pagos

- Se careció de la evidencia de la entrega-recepción de las facturas y notas de crédito.

Revisión técnica, funcional y administrativa

Entregables

Se revisó la documentación técnica (entregables, actas de entrega-recepción, anexos técnicos, entre otros) para verificar el cumplimiento de los requisitos contractuales y se encontró lo siguiente:

- El anexo técnico presenta discrepancias en los criterios de aceptación de los entregables.

- La entidad no acreditó los mecanismos implementados para dar seguimiento a las actividades realizadas por el personal del proveedor.

Operación del Servicio

- Se careció de la evidencia documental que acredite que el personal del proveedor cumplió con el perfil requerido; así como la validación realizada de las especificaciones y capacidades de la infraestructura tecnológica.
- No se contó con la evidencia de la disponibilidad de las grabaciones de las llamadas y de los resultados de los monitoreos diarios del Circuito Cerrado de TV (CCTV) y de la plataforma de administración laboral.
- No se proporcionó la evidencia de la capacitación para la operación del sistema de monitoreo y supervisión.

Se concluye que existieron deficiencias en la administración y verificación de los servicios, ya que no se contó con la evidencia de la validación del cumplimiento de las características de los servicios y el perfil del personal del proveedor.

La(s) acción(es) vinculada(s) a este resultado se presenta(n) en el(los) resultado(s) con su(s) respectiva(s) acción(es) que se enlista(n) a continuación:

Resultado 2 - Acción 2023-0-05100-20-0382-01-001

6. Ciberseguridad

Con la revisión de la información proporcionada por la Secretaría de Relaciones Exteriores relacionada con la administración y operación de los controles de ciberseguridad para la infraestructura de *hardware* y *software* de la secretaría, se analizaron las directrices, infraestructura y herramientas informáticas en esta materia.

Se utilizó como referencia el documento "Center for Internet Security (CIS) Controls IS Audit/Assurance Program" (versión 8), en el cual se establecen 18 controles de ciberdefensa, para llevar a cabo la evaluación e identificación de las estrategias, políticas, procedimientos y controles de ciberdefensa implementados en la secretaría.

Para la evaluación de los controles se consideraron tres niveles de cumplimiento, los cuales se obtuvieron de conformidad con el porcentaje alcanzado en la revisión de cada subcontrol con los rangos siguientes: Aceptable (más del 80.0%), Requiere fortalecer el control (entre el 31.0% y 79.0%) y Carencia de control (menos del 30.0%), de dicha evaluación se observó lo siguiente:

- 1 control (5.6%) obtuvo un nivel aceptable.
- 16 controles (88.8%) obtuvieron un nivel que se requiere fortalecer.

- 1 control (5.6%) se determinó con carencia.

SEMÁFORO DE MADUREZ DE LOS CONTROLES DE CIBERSEGURIDAD EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES DURANTE 2023

Control	Indicador
CSC Control 1: Inventario y control de los activos organizacionales.	●
CSC Control 2: Inventario y control de activos de software.	●
CSC Control 3: Protección de datos.	●
CSC Control 4: Configuración segura de activos y software organizacionales.	●
CSC Control 5: Administración de cuentas.	●
CSC Control 6: Gestión de control de accesos.	●
CSC Control 7: Gestión continua de vulnerabilidades.	●
CSC Control 8: Gestión de registros de auditoría.	●
CSC Control 9: Protección del correo electrónico y navegador web.	●
CSC Control 10: Defensa contra malware.	●
CSC Control 11: Recuperación de datos.	●
CSC Control 12: Gestión de la infraestructura de red.	●
CSC Control 13: Monitoreo y defensa en la red.	●
CSC Control 14: Concientización en seguridad y formación de habilidades.	●
CSC Control 15: Gestión de proveedores de servicios.	●
CSC Control 16: Seguridad en el software de aplicación.	●
CSC Control 17: Gestión de respuesta a incidentes.	●
CSC Control 18: Pruebas de penetración.	●

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

Indicador: ● Cumplimiento aceptable ● Requiere fortalecer el control ● Carencia de control

Inventario y control de activos organizacionales

- La entidad no gestiona sus activos conectados en la red; ni realiza el monitoreo de conexiones con los elementos que permitan la identificación de cada conexión.

Inventario y control de activos de software

- La entidad no gestiona sus activos de software.
- Se careció de controles para asegurar que el software autorizado cuente con soporte por parte de los fabricantes.

Protección de datos

- La secretaría careció de procesos para la gestión de datos; así como de controles técnicos para identificar, clasificar, administrar, modificar, cifrar y eliminar de forma segura los datos acordes a su criticidad.

Configuración segura de activos y software organizacionales

- No se contó con procedimientos y controles técnicos que permitan establecer y mantener la configuración segura en la totalidad los activos de la entidad (servidores, infraestructura de red y dispositivos de usuario final, entre otros).

Administración de cuentas

- No se contó con medidas técnicas para la gestión de las credenciales de cuentas de usuario y de servicio de los activos de TIC.

Gestión de control de acceso

- Se identificaron debilidades en la creación, asignación, administración y revocación de credenciales y privilegios de acceso para cuentas de usuario, administrador y servicio.

Gestión continua de vulnerabilidades

- Se careció de procedimientos y medidas técnicas para evaluar y dar seguimiento continuo a las vulnerabilidades en todos los activos dentro de la infraestructura de la entidad.

Gestión de registros de auditoría

- No se cuenta con procedimientos y medidas técnicas para recopilar, alertar, revisar y conservar registros de auditoría de eventos.

Protecciones de correo electrónico y navegador web

- Existen áreas de mejora en la protección del correo electrónico.

Defensas contra malware

- Se identificaron áreas de oportunidad en los mecanismos de defensa contra malware.

Recuperación de datos

- Se careció de procedimientos para mantener prácticas de recuperación de datos para restaurar los activos de la entidad a un estado de confianza.

Gestión de la infraestructura de red

- Se careció de procedimientos y medidas técnicas para establecer, implementar y administrar activamente dispositivos de red.

Concientización sobre seguridad y capacitación en habilidades

- Se careció de un programa de concientización sobre seguridad para influir en el comportamiento del personal de la entidad.

Gestión de proveedores de servicios

- No se contó con un proceso para evaluar a los proveedores de servicios que poseen datos confidenciales o que son responsables de las plataformas o procesos de TIC de la secretaría.

Seguridad del software de aplicación

- No se tienen procedimientos y medidas técnicas para administrar el ciclo de vida de seguridad del software desarrollado, alojado o adquirido internamente para prevenir, detectar y corregir las debilidades de seguridad.

Gestión de respuesta a incidentes

- Se observaron deficiencias en las actividades relacionadas para desarrollar e incrementar la respuesta a incidentes de seguridad, que considere políticas, planes, procedimientos, roles definidos, capacitación y comunicaciones.

Pruebas de penetración

- Se careció de medidas técnicas para probar la eficacia y la resistencia de los activos de TIC mediante la identificación y explotación de debilidades en los controles y la simulación de objetivos y acciones de ataque.

Se concluye que existen deficiencias en los controles de ciberdefensa implementados por la Secretaría de Relaciones Exteriores, lo cual podría afectar la continuidad, disponibilidad y continuidad de sus servicios.

2023-0-05100-20-0382-01-003 Recomendación

Para que la Secretaría de Relaciones Exteriores fortalezca sus procedimientos y medidas técnicas relacionadas con el inventario y control de los activos organizacionales; inventario y control de activos de software; protección de datos; configuración segura de activos y software organizacionales; administración de cuentas; gestión de control de accesos; gestión continua de vulnerabilidades; gestión de registros de auditoría; protección del correo electrónico y navegador web; defensa contra malware; recuperación de datos; gestión de la infraestructura de red; concientización en seguridad y formación de habilidades; gestión de proveedores de servicios; seguridad en el software de aplicación; gestión de respuesta a incidentes y pruebas de penetración; con la finalidad de asegurar el cumplimiento de los objetivos de seguridad informática y ciberseguridad para la identificación, protección, detección, respuesta y recuperación de los incidentes

informáticos, con la finalidad de asegurar la integridad, seguridad y disponibilidad de la información almacenada, procesada y transmitida por la secretaría.

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.

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, Acciones y Recomendaciones

Se determinaron 6 resultados, de los cuales, en uno no se detectó irregularidad y los 5 restantes generaron:

3 Recomendaciones.

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 dictamen se emite el 14 de octubre de 2024, 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, cuyo objetivo fue 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 éstas se realizaron conforme a las disposiciones jurídicas, normativas y mejores prácticas 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 las disposiciones legales y normativas aplicables en la materia.

Servidores públicos que intervinieron en la auditoría:

Director de Área

Director General

C. Aura Selene Hinojosa Sánchez

C. Jazmín Gabriela Pantoja Soto

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 que atiende parcialmente los hallazgos de la auditoría y que se presentó a este órgano técnico de fiscalización para efectos de la elaboración definitiva del Informe de Auditoría.

El Informe de Auditoría puede consultarse en el Sistema Público de Consulta de Auditorías (SPCA).

Apéndices

Procedimientos de Auditoría Aplicados

1. Verificar que, para los capítulos del gasto relacionados con las TIC, las cifras reportadas en la Cuenta Pública se corresponden con las registradas en el estado del ejercicio del presupuesto y que cumplen con las disposiciones y normativas aplicables; así como 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 comprendió 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, vinculadas con el factor de temporalidad para determinar la conveniencia de adquirir, arrendar o contratar servicios, así como la investigación de mercado.

3. Verificar los procedimientos de contratación; el cumplimiento de las especificaciones técnicas y la 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, y 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 estuvieron debidamente soportados, contaron con controles que permiten su fiscalización, correspondieron 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 las penalizaciones y 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 sustantivos, telecomunicaciones y demás relacionados con las TIC, para verificar antecedentes; beneficios esperados; entregables (términos, vigencia, entrega, resguardo, garantías, pruebas de cumplimiento/sustantivas); implementación y soporte de los servicios; verificar la gestión de riesgos, así como el manejo del riesgo residual y la justificación de los riesgos aceptados por la entidad fiscalizada.
6. Evaluar los controles y procedimientos aplicados en la administración de los mecanismos de ciberdefensa, con un enfoque en las acciones fundamentales que cada entidad debe implementar para mejorar la protección de sus activos de información, como el inventario y autorización de dispositivos y software; la configuración del hardware y software en dispositivos móviles, laptops, estaciones y servidores; la evaluación continua de vulnerabilidades y su remediación; los controles en puertos, protocolos y servicios de redes; la protección de datos; los controles de acceso en redes inalámbricas; la seguridad del software aplicativo; las pruebas de penetración a las redes y sistemas, entre otros.

Áreas Revisadas

Las direcciones generales de Tecnologías de Información e Innovación; de Programación, Organización y Presupuesto; de Oficinas de Pasaportes; de Servicios Consulares, y de Bienes Inmuebles y Recursos Materiales, de la Secretaría de Relaciones Exteriores.

Disposiciones Jurídicas y Normativas Incumplidas

Durante el desarrollo de la auditoría, 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: Artículo 26;
2. Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público: Artículos 28, fracción III, 29, 30, párrafo segundo;
3. Otras disposiciones de carácter general, específico, estatal, local o municipal: Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, numeral 4.2.1.1.10;

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, artículos 3, fracción VI, 23, inciso e), 41, inciso d), 42, 75, 76, 77, 78 y 79;

Acuerdo por el que se emiten las disposiciones y el manual de aplicación general en materia de control interno, numeral 10;

Lineamientos para la aplicación y seguimiento de las medidas para el uso eficiente, transparente y eficaz de los recursos públicos, y las acciones de disciplina presupuestaria en el ejercicio del gasto público, así como para la modernización de la Administración Pública Federal, artículos 32, fracciones I, II y IV y 34;

Reglamento Interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores, artículos 29, fracción XV, 48, fracciones II, V y VI y 49, fracciones I y XVIII;

Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Secretaría de Relaciones Exteriores, numeral 5.4.2, apartado H;

Manual General de Organización de la Secretaría de Relaciones Exteriores, numeral 1.5.4, funciones 1 y 2 y numeral 1.5.6, función 17;

Manual de Organización de la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación, numeral VII, función 10.

Contrato abierto número SRE/DAC/AD-11/2022, cláusula vigésima;

Contrato abierto número SRE/DGBIRM/C-AD-011/2023, cláusula vigésima;

Contrato número SRE/DRM/LP-037/2020, cláusulas segunda, décima y vigésima primera;

Pedido número SRE/DGBIRM/P-AD-002/2023, cláusulas primera, quinta, séptima, décima y décima segunda;

Contrato número SRE/DAC/LP-06/2022, cláusulas tercera, sexta y octava;

Anexo técnico del contrato número SRE/DRM/LP-037/2020, numeral 10 y apartado C;

Anexo D "Características mínimas de los recursos especializados" del anexo técnico del contrato abierto número SRE/DAC/AD-11/2022;

Anexo D "Características mínimas de los recursos especializados" del anexo técnico del contrato abierto número SRE/DGBIRM/C-AD-011/2023;

Anexo técnico del pedido número SRE/DGBIRM/P-AD-002/2023, numerales 2.2, 3.2, 8 y 10.1;

Anexo técnico del contrato número SRE/DAC/LP-06/2022, numerales 2 y 9.1;

Fundamento Jurídico de la ASF para Promover o Emitir 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.