

Evaluación del Sistema móvil de generación de citaciones y partes oficiales, desarrollado para ser ejecutado en los equipos móviles Hand Held *Resumen Ejecutivo*

El presente estudio se originó de acuerdo al Plan anual de auditoría 2016. El alcance del estudio consistía la revisión del software y el manejo de control interno para los equipos de Hand Held durante el período 2013-2015.

Para el estudio se consideró la importancia de la comunicación que existe con los sistemas de información de COSEVI y las necesidades de los Oficiales de Tránsito; gracias a los equipos Hand Held, teniendo como punto de partida que actualmente los Oficiales de Tránsito casi en su totalidad están utilizando los dispositivos Hand Held para realizar los partes oficiales que al estar comunicados directamente con los diferentes sistemas de COSEVI.

En forma general el sistema a evaluar que se encuentra instalado en los Hand Held está desarrollado en Visual Estudio, los cambios o actualizaciones que se le deben de realizar se hacen de por pedido. Por otro lado dentro del área de Asesora de Tecnologías de la Información se tiene los códigos fuentes del sistema desarrollado por la empresa. El software se ejecuta en los Hand Held, y para poder descargar los datos se puede hacer por medio de dos formas: 1- Vía una conexión en red de celulares o por medio de un dispositivo (computadora) que recibe el Hand Held y procesa la información.

Los **resultados** obtenidos fueron siguientes:

1. Proceso de compras de Hand Held.

Se determinó que para el período del estudio propuesto han existido dos procesos de compras, uno efectuado en el año 2013 y otro que se dio para el año 2015, habiendo terminado de forma efectiva únicamente aquel proceso iniciado en el año 2013 en donde ingresaron un total de 130 unidades de Hand Held y otra serie de artículos varios. El proceso si bien es cierto en uno de los casos (Licitación Pública 2015LN-000010-005870001) no se terminó como se esperaba las justificaciones técnicas son adecuadas y en concordancia con lo que dicta la norma.

2. Solicitud de requerimientos de actualizaciones de software para los equipos.

Dentro del proceso evaluado mismo que es iniciado por ATI se evidencia que cada uno de los departamentos u unidades involucradas de igual forma para las solicitudes generadas se ven evaluadas y sustentadas por cada uno de los involucrados en el proceso debido a la necesidad de corrección de errores y búsqueda de procesos más eficientes para la recolección de la información. Es importante recalcar que la Dirección General de la Policía de Tránsito es el que toma más tiempo e incluso en el transcurso de evaluación del cartel envía nuevos requerimientos que se deben de considerar.

3. Procesos de capacitación para el personal de la DGPT.

Para el estudio se visitaron diez delegaciones claves de acuerdo a su posición geográfica y aspectos relacionados con problemas reportados. Se encuentra que de las diez delegaciones visitadas seis de ellas se tiene una persona administrativa quien es la que ayuda en dicho proceso de carga y descarga de las bases de datos, siendo una constante en este grupo la observación de no haber recibido una capacitación formal sobre cómo realizar el proceso. Por lo tanto tenemos personal administrativo que no está capacitado para realizar el proceso de carga y descarga de las bases de datos de los Hand Held.

Por otro lado dentro de la información recopilada se informa que en su respectivo momento se capacitaron a los monitores, los cuales eran los encargados de realizar dichos procesos servir como enlace con los demás oficiales cuando requirieran de soporte, con inconvenientes pequeños como de igual forma con temas en donde debe de intervenir la Asesoría de Tecnologías de Información, ellos fueron los que en su momento transmitieron los pasos necesarios para realizar el proceso de carga y descarga de las bases de datos, no así como debería de ser una capacitación formal por parte de la Escuela Nacional de la Policía de Tránsito.

4. Capacitación y actualización de conocimientos para los oficiales de tránsito

Los Oficiales de Tránsito dentro del proceso normal de incorporación a la Policía de Tránsito reciben una capacitación inicial sobre el uso de los Hand Held, al existir gran cantidad de Oficiales de Tránsito que laboraban antes de la implementación de los Hand Held muchos aseguran que la capacitación no fue dada de manera formal. Siendo esta una de las principales razones para el desuso de los equipos provoca que los Oficiales sigan teniendo resistencia al cambio y se llegue a generar errores a la hora del ingreso de las boletas que se hacen de forma manual.

5. Necesidad de Monitores en cada una de las Delegaciones de Tránsito.

De las delegaciones visitadas se encontró lo siguiente: En todas aquellas donde aún se encuentre asignado el oficial que tenía la función de monitor de los procesos, los compañeros no tienen problemas con el uso del Hand Held, por otro lado en aquellas donde no se tiene ya asignado un monitor debido a la alta rotación de los oficiales el uso de los Hand Held no es el más adecuado (suelen presentar problemas de uso incorrecto y manipulación inadecuada).

Las **recomendaciones** correspondientes están dirigidas a la Junta Directiva, para que gire instrucciones a la Dirección General de la Policía de Tránsito:

A la Junta Directiva que gire instrucciones a:

Dirección General de Policía de Tránsito:

1 Evaluar la opción de asignar una persona que es la encargada del proceso de carga y descarga de las base de datos de los Hand Held, habiendo recibido una capacitación adecuada para que el proceso sea uniforme y seguro en cada una de las delegaciones de la policía.

2 Recordar a todas las jefaturas de la Policía de Tránsito que existen directrices sobre el deber de uso obligatorio del Hand Held para los Oficiales de tránsito como bien lo menciona el Sr. HFG en el documento DVT-DGPT-PT-2015-1711.

3 Hacer refrescamientos periódicos del uso de los equipos de Hand Held, haciendo uso de medios digitales (por ejemplo videoconferencias, coordinar con el área de Tecnología de Información Correspondiente para la ayuda en dicha herramienta) en donde no sea necesario el apersonamiento del capacitador.

4 Asignar un oficial en cada una de las Delegaciones de Tránsito como un usuario experto o monitor del uso de los Hand Held, mismo que debe de ser capacitado constantemente, de forma que pueda resolver las inquietudes de los otros Oficiales de Tránsito en relación al uso de los dispositivos.