



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 1 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)
NÚMERO DE AUD. DE SECTO: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

ENTREGABLES DEL SERVICIO CORRESPONDIENTES A LA PARTIDA DOS, AL AMPARO DEL CONTRATO SRE/DAC/LP-08/2021.

Deber Ser

En el penúltimo párrafo del artículo 84 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (RLAASSP) se indica que en los contratos deberá precisarse el nombre y cargo del servidor público del área de la dependencia que fungirá como responsable de administrar y verificar el cumplimiento de éstos.

En el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (MAAGMAASSP), establece en el numeral 3. DEFINICIONES Y SIGLAS, que el área administradora del contrato: es aquella en la que recae la responsabilidad de dar seguimiento y verificar el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidas en el contrato.

Adicionalmente, en las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Secretaría de Relaciones Exteriores (POBALINES), en el numeral 5.1.13, letra D, se indica que corresponderá a las áreas requirentes la administración de los contratos derivados de los procedimientos de contratación, así como la supervisión del cumplimiento de las obligaciones pactadas.

Al respecto en el contrato SRE/DAC/LP-08/2021, cláusula QUINTA-FORMA DE PAGO, para la Partida Dos, se establece lo siguiente:

(...)
La Dirección General de Servicios Consulares de "LA SECRETARÍA" revisará la información contenida en los reportes y entregables, y emitirá su aprobación..., obligándose "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" a realizar las adecuaciones y entregables...
(...)

En adición, en el contenido del Anexo Técnico, se especifican mecanismos que definen la mecánica para la revisión de los entregables del servicio, de acuerdo a lo numerales siguientes:

OBSERVACIONES CORRECTIVAS

Numeral 1

a) Informe si para el caso de los meses de marzo, julio y noviembre del ejercicio del 2021, fueron aplicadas penalizaciones y/o deductivas al prestador del servicio, por los incumplimientos que este OIC, determinó en los entregables, por las inconsistencias siguientes:

- Entregables emitidos por el Prestador con características diferentes a las establecidas en el Anexo Técnico.
- Entregables emitidos con campos reportados en cero.
- Entregables con información distinta a la requerida en los campos.
- Entregables con información reportada en forma incompleta.
- Entregables no localizados o no proporcionados.
- Entregables con deficiencias en el periodo que reportan.
- Entregables con campos e información similar.

Si derivado de lo anterior, fueron aplicadas penalizaciones y/o deductivas al prestador del servicio, proporcionar la evidencia documental que acredite la aplicación de éstas.

En caso de no haberlo realizado, efectuar su cálculo, aplicación y reintegro a la TESOFE, adjuntando la

Numeral 1, inciso a)


Este OIC, considera Atendido este inciso a), derivado de los argumentos y la evidencia documental que fue proporcionada por la DGSC, en relación al análisis de las deficiencias que este OIC determinó para cada uno de los entregables, respecto de los meses de marzo, julio y noviembre de 2021, de acuerdo con lo siguiente:

1. Reporte D01- Consolidado de Llamadas y agentes.

Las inconsistencias determinadas en el contenido de este entregable, obedeció básicamente, a deficiencias de redacción, indefiniciones en el contenido de los entregables o imprecisiones de información que no podía obtener el prestador del servicio; es por ello que al no ser situaciones que fueran imputables al prestador del servicio, no le fueron aplicadas penalizaciones.

2. Reporte D02- Detalle de Facturación.

Por la información incompleta el prestador del servicio se hizo acreedor a una penalización en el mes de marzo de 2021, este OIC constató que la DGSC realizó su

	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES CÉDULA DE SEGUIMIENTO	DATOS ORIGINALES		HOJA 2 DE 69 DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)	
	ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES	NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022 NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC MONTO POR ACLARAR: N/A MONTO POR RECUPERAR: N/A	NÚMERO DE AUD. DE SFGTO: 15/2022 SALDO POR ACLARAR: N/A SALDO POR RECUPERAR: N/A AVANCE: 100%	SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL CLAVE: 05000	
ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)			CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO		
OBSERVACIÓN		ACCIONES REALIZADAS		CONCLUSIÓN	

Numeral 9. MECANISMOS PARA COMPROBACIÓN, SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN, en el apartado 9.1. ENTREGABLES (COMPROBACIÓN), se indica lo siguiente:

"Se pretende contar con una variedad de reportes informativos sobre "EL SERVICIO", los cuales podrán ser de emisión diaria, semanal, mensual, bimestral, semestral y anual; con la finalidad de revisar la operación y calidad de "EL SERVICIO" prestado.

La variedad, cantidad, frecuencia e información que deberán contener se definirán con base en los niveles de servicio.

Como resultado de la ejecución de todas las actividades descritas y realizadas a través de "EL SERVICIO", "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá entregar, en medios físicos y/o digitales, según se soliciten, una serie de informes, documentos, reportes y estadísticas.

En el numeral 9.2 MECANISMOS DE SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS O DE LOS BIENES ADQUIRIDOS, se especifican las campos o información de los entregables (reportes) diarios, semanales y mensuales de acuerdo a lo siguiente:

Reportes Diarios

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá enviar diariamente a la DGSC los reportes que a continuación se señalan, a más tardar, dentro de las primeras 3 (tres) horas del horario de Atención del día inmediato posterior correspondiente, en caso de no hacerlo o hacerlo de manera deficiente **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** se hará acreedor a las penas y/o deductivas correspondientes:

D01 - Consolidado de Llamadas y agentes

Con la finalidad de visualizar el comportamiento general de las llamadas entrantes y, en su caso, la culminación en citas, se generará un reporte diario el cual deberá ser enviado bajo las condiciones arriba descritas; los campos específicos para este reporte serán definidos entre **"EL PRESTADOR DEL SERVICIO"** y la DGSC, pero contendrán las fórmulas con las que se realicen los cálculos y, entre otros, los siguientes:

- a) Fecha.
- b) Cantidad total de llamadas recibidas.

evidencia documental que lo acredite, así como las cargas financieras que se deriven.

Si derivado de lo antes mencionado esa Dirección General no considera procedente su aplicación, proporcionar las justificaciones debidamente fundamentadas, motivadas y documentadas que correspondan.

Respecto a lo anterior, se precisa que en el Anexo 4, consta el detalle de las deficiencias de cada uno de los entregables.

La Dirección General de Servicios Consulares (DGSC), mediante oficio Núm. DSC08474, de fecha 31 de mayo de 2022, remitió a este OIC, diversa información y documentación para la atención de las observaciones correctivas y recomendaciones preventivas, correspondientes a las observaciones 07, 08 y 09, determinadas durante la Auditoría número 02/2022.

El soporte documental mediante la liga https://drive.google.com/drive/folders/tak_h5ldahl_50nHmFLKgm2Ct8bSOPsQy, la información se encuentra organizada por carpetas correspondientes a las cédulas 7, 8 y 9 que contienen los documentos digitalizados por cada una de las observaciones.

Para la atención del presente inciso a), la DGSC informó que:

"...Respecto de los meses de marzo y julio, se informa que se aplicaron deductivas a las

cálculo conforme a lo establecido en el Anexo Técnico del contrato. Por el resto del contenido del entregable y derivado de que no fueron situaciones atribuibles al prestador del servicio, es que no se hizo acreedor a penalizaciones.

3. Reporte D03- Quejas y/o Sugerencias.

Para la información incompleta del mes de marzo 2021 fue motivo de una deductiva denominada "No entrega reportes mensuales a tiempo o con errores.

Para lo relativo al número de control y seguimiento, se determinó que la información reportada es correcta, debido a que el mecanismo de control y seguimiento en el servicio es el ID de llamada, por lo tanto el prestador del servicio no fue sujeto de una penalización en este aspecto.

4. Reporte S01- Reporte de calidad, supervisión o verificación.

Derivado de los argumentos proporcionados por la DGSC, se identificó que las inconsistencias correspondientes a este reporte, se debe a información que el propio sistema genera, en la que no interviene el prestador del servicio, además de que no representaron elementos necesarios para el seguimiento de la prestación de mismo, por ello no representaron bases para la aplicación de penalizaciones.

g
dot



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
 NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
 MONTO POR ACLARAR: N/A
 MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 3 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)
 NÚMERO DE AUD. DE SEGT: 15/2022
 SALDO POR ACLARAR: N/A
 SALDO POR RECUPERAR: N/A
 AVANCE: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

- c) Cantidad total de llamadas tiradas.
- d) Cantidad total de llamadas en momentos de desborde.
- e) Cantidad total de llamadas de Quejas/Comentarios.
- f) Cantidad total de llamadas recibidas por facturar.
- g) Llamadas contestadas en IVR.
- h) Llamadas contestadas en ACD.
- i) Llamadas colgadas ("Ghost").
- j) Llamadas colgadas reales.
- k) Llamadas contestadas ("Talk Time").
- l) Porcentaje de llamadas colgadas reales.
- m) Tiempo total por llamada contestada en IVR (en segundos).
- n) Tiempo promedio llamadas contestadas en ACD (en segundos).
- o) Tiempo promedio llamadas colgadas reales (en segundos).
- p) Tiempo promedio llamadas contestadas (en segundos).
- q) Tiempo promedio llamadas recibidas por facturar.
- r) Número de atenciones telefónicas brindadas en inglés.
- s) Cantidad de agentes.
- t) Porcentaje de Ocupación de los agentes.
- u) Minutos totales.
- v) Costo por hora.
- w) Promedio de llamadas por hora.

D02 - Detalle de Facturación

- a) Minutos de tráfico totales.
- b) Minutos de llamadas efectivas totales.
- c) Interacciones efectivas totales.
- d) Monto total a facturar.

D03 - Quejas y/o Sugerencias

inconsistencias encontradas por el OIC descritas en el Anexo 4 de entregables. Dicho análisis se adjunta al Soporte Documental en la siguiente ubicación: "Cédula 7">"Numerical 1">"inciso a">"Análisis cédula 7 inciso a". También se adjuntan las prefacturas y facturas de ambos meses.

Respecto del mes de noviembre, se encontró que las inconsistencias encontradas por ese OIC refieren a la ausencia de reportes diarios del día 11 del mes. No obstante, dichos reportes sí fueron entregados oportunamente, por lo que esta dirección general no considera oportuno aplicar una deductiva por esa observación. Lo anterior se acredita a través de la carpeta denominada "Constancia documental de entrega noviembre", en el archivo "11 de noviembre 2021" del Soporte Documental.

Sobre el requerimiento que hace el OIC para efectuar el cálculo, aplicación y reintegro de deductivas sobre el resto de las observaciones realizadas por ese órgano, esta dirección general considera que las inconsistencias descritas en las citadas anexas fueron tomadas en cuenta en su totalidad a la hora de aplicar las deductivas al momento de la verificación al cumplimiento del contrato. Estas ya fueron calculadas y descontadas del pago mensual correspondiente por la prestación del servicio."

Es de mencionar que lo relativo a los reportes diarios, será retomado en el inciso c) del presente documento.

Una vez que este OIC, analizó los argumentos vertidos por la DGSC, así como la documentación proporcionada, se determina que se requiere información complementaria que proporcione los elementos necesarios que

5. Reporte M01- Consolidado Acumulado.

Derivado de los argumentos vertidos por la DGSC, respecto a que los reportes contienen distinta fecha de corte, situación que se deriva de que al corresponder a entregables diarios, el prestador del servicio debe dar oportuna atención en su entrega con los plazos establecidos y como medida para su cumplimiento, se optó por incorporar en el mes siguiente el último día de cada mes, situación que no es atribuible al prestador del servicio, ni puede considerarse como una deficiencia en el contenido del entregable y que tampoco afecta el seguimiento en la prestación del servicio, por lo tanto no era situación que pudiera justificar la aplicación de una penalización al prestador del servicio.

6. Reporte M02- Reporte CDR.

Con base en los argumentos que la DGSC informó, este OIC convalida los motivos por los cuales no fue posible la visualización de la información completa, al carecer del equipo de cómputo idóneo para su consulta, además de los argumentos de que el prestador del servicio entregó oportunamente y completo el entregable.

7. Reporte M03- Personal.

La DGSC informó la aplicación de deductivas por las inconsistencias



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 4 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM. 2022)

NÚMERO DE AUD. DE SLGIO: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500; SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá enviar a la DGSC, diariamente, un reporte de quejas y/o sugerencias del día anterior, dicho reporte deberá ser remitido a la DGSC o al personal designado por esta área que será responsable de su recepción.

- a) El reporte de quejas y/o sugerencias y deberá contener:
- b) Cantidad de quejas y/o sugerencias.
- c) Detalle de cada queja y/o sugerencia.
- d) Número de control y/o seguimiento.

Asimismo, "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá proporcionar a la DGSC todas las grabaciones que se presentaron por tales motivos generadas o través del IVR, mismas que deberán estar disponibles, en todo momento, para su revisión por parte de la DGSC, mediante el uso del Sistema WEB de Monitoreo y Supervisión.

Las grabaciones deberán estar disponibles para su descarga por medio del Sistema WEB de Monitoreo y Supervisión o de acuerdo con el método acordado entre "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" y la DGSC.

Reportes Semanales

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá enviar de manera semanal en día horario hábil, los reportes correspondientes a los monitoreos, análisis o información referente a la calidad de las grabaciones, llamadas, quejas y atención brindada por los agentes, el formato y día de entrega podrá ser acordado de acuerdo con las necesidades de "LA SECRETARÍA".

Reportes Mensuales

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá enviar mensualmente, durante los primeros 3 (tres) días hábiles posteriores al mes vencido, a la DGSC los reportes que a continuación se señalan, en caso de hacerlo de manera deficiente o parcial "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" se hará acreedor a las Deductivas correspondientes:

M01 - Consolidada Acumulado

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá enviar a la DGSC, conforme a lo descrito en Reportes Mensuales, un reporte de acumulados, separado por Carrier, que deberá contener:

Cada uno de los reportes diarios señalados en los incisos anteriores.

permitan dar atención al Numeral 1, Inciso a) de la observación correctiva.

Es por lo antes expuesto, que en reunión sostenida con servidoras públicas adscritas a la DGSC, celebrada el pasado 08 de julio del presente, con objeto de especificar detalladamente la información requerida por este OIC, que permitiera constatar las acciones realizadas para la atención de la presente observación correctiva, consistente en lo siguiente:

El área auditada deberá informar si para el caso de los meses de marzo, julio y noviembre de 2021, fueron aplicadas penalizaciones y/o deductivas al prestador del servicio, **por los incumplimientos que este OIC determinó en los entregables, conforme al Anexo 4 del presente resultado, por las inconsistencias siguientes:**

- Entregables emitidos por el Prestador con características diferentes a las establecidas en el Anexo Técnico.
- Entregables emitidos con campos reportados en cero.
- Entregables con información distinta a la requerida en los campos.
- Entregables con información reportada en forma incompleta.
- Entregables no localizados o no proporcionados.
- Entregables con deficiencias en el periodo que reportan.
- Entregables con campos e información similar.



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
 NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
 MONTO POR ACLARAR: N/A
 MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 5 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)

NÚMERO DE AUD. DE SEGTO: 15/2022
 SALDO POR ACLARAR: N/A
 SALDO POR RECUPERAR: N/A
 AVANCE: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

- a) Minutos totales.
- b) Costo por hora.
- c) Promedio de llamadas por hora.
- d) Promedio de duración por llamada.

M02 - Reporte CDR

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá enviar a la DGSC, conforme a lo descrito en Reportes Mensuales, un reporte, en hoja membretada por parte del Carrier correspondiente, con la siguiente información:

- a) Llamadas nacionales recibidas.
- b) Llamadas recibidas desde Estados Unidos y Canadá.

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá presentar, conforme a lo descrito en Reportes Mensuales, un reporte de la cantidad de llamadas recibidas para los números gratuitos pertenecientes a las campañas de "LA SECRETARÍA" que llegan a su infraestructura, donde este último identifica con base en el DNIS a qué campaña corresponden. Dicho detalle deberá ser obtenido directamente de los registros CDR de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" y, deberá ser entregado, en el formato adecuado para el cotejo, con el reporte proporcionado por el Carrier, debiendo contener en cada uno de los reportes, un identificador del registro de la llamada, a fin de realizar el cotejo de cada uno de las llamadas de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" y el Carrier.

M03 - Personal

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá enviar a la DGSC, conforme a lo descrito en Reportes Mensuales, un reporte del personal con la siguiente información:

- a) Nombre del agente.
- b) Fecha de ingreso.
- c) Fecha de baja.
- d) Fechas y horas de entrada y salida.
- e) ID o usuario del agente dentro de su plataforma.
- f) ID o usuario del agente dentro del SISTEMA.
- g) Si es agente bilingüe o no.
- h) Cantidad de llamadas diarias recibidas por agente.

La DGSC indica que fueron aplicadas penalizaciones y/o deductivas al prestador del servicio, sin embargo, se requiere el documento que permita identificar si las penalizaciones aplicadas corresponden a los incumplimientos que este OIC determinó en los meses de marzo y julio de 2021, conforme al Anexo 4 del presente resultado.

Asimismo se requiere externar las razones por las cuáles no se aplicaron penalizaciones y/o deductivas al prestador del servicio en el mes de noviembre de 2021, cuando este OIC determinó incumplimientos en los entregables, conforme a los puntos identificados por este OIC en el Anexo 4 del presente resultado.

En caso de no haberlo realizado, efectuar su cálculo, aplicación y reintegro a la TESOFE, adjuntando la evidencia documental que lo acredite, así como las cargas financieras que se deriven.

Si derivado de lo antes mencionado esa Dirección General no considera procedente su aplicación, proporcionar las justificaciones debidamente fundamentadas, motivadas y documentadas que correspondan.

La DGSC informará de manera detallada a qué es atribuible que

901



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACIARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

PÁGINA 6 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)
NÚMERO DEL ACTA DE SECTO: 15/2022
SALDO POR ACIARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

El reporte deberá incluir a todo el personal relacionado con la prestación de "EL SERVICIO", como son:

- a) Agentes.
- b) Supervisores.
- c) Gerentes.
- d) Encargado(s) del área de apoyo operativo.
- e) Analista de calidad.
- f) Ejecutivo de cuenta o responsable del proyecto.

M04 - Reporte de rotación de personal

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá enviar a la DGSC, conforme a lo descrito en el Reporte de personal, un reporte de la rotación de personal de los agentes del CC, con la siguiente información:

- A. Porcentaje de rotación.
- B. Deductiva correspondiente (en caso de aplicar).
- C. Altas y/o Bajas del mes correspondiente.

i. Se consideran Altas, a toda creación o activación de algún ID de agente dentro de la campaña o cuando "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" lo solicite a la DGSC.

ii. Se consideran Bajas, a los ID de agente solicitados por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" a o a toda ID que no cuente con interacciones de acuerdo con el nivel de servicio estipulado.

Es importante mencionar que, cada agente deberá cumplir con un mínimo de interacciones diarias con el Usuario con base en los niveles de servicio.

La plataforma que utilice "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" para que el agente pueda interactuar con el Usuario, deberá cumplir con las siguientes características:

- Deberá asignar un ID único a cada uno de los agentes por campaña debiendo ser uno a uno entre los usuarios del SISTEMA y su plataforma.
- En caso de presentar alguna incidencia con la creación u operación de algún ID de su plataforma, deberá notificarlo de manera inmediata a "LA SECRETARÍA" a fin de gestionar la cancelación del ID creado en SISTEMA, y ser considerado dentro del análisis de rotación de personal del mes de facturación.

algunos reportes de los entregables se hayan entregado con información reportada en forma incompleta y otros se hayan presentado con campos reportados en cero.

En respuesta a lo anterior, con Oficio Núm. **DSC12154** y **DSC12796** del 21 de julio y 01 de agosto de 2022, fue informado lo siguiente:

"Esta dirección general llevó a cabo el análisis respectivo que podrá consultar en el anexo llamado Análisis de deductivos y penalizaciones, consistente en una tabla de análisis donde por cada observación realizada por ese OIC se ofrece una explicación sobre las condiciones que llevaron a la aplicación de las deductivos de los meses de marzo y julio de 2021, adjuntando su respectivo soporte documental.

Esta dirección general realizó una revisión exhaustiva de los entregables correspondientes al mes de noviembre de 2021 haciendo un análisis comparativo de las observaciones encontradas por ese OIC en el Anexo 4, por lo que dentro del anexo llamado Análisis de deductivos y penalizaciones podrá encontrar en la columna del mes de noviembre, las explicaciones por las cuales no fueron aplicadas deductivos ni penalizaciones en citado mes por cada observaciones realizada por ese OIC.

Se considera que los incumplimientos observados por ese OIC para el mes de noviembre de 2021 no son incumplimientos del contrato respectivo, toda vez que el prestador del servicio entregó oportunamente y en forma cada uno de los entregables solicitados por esta dirección general. Asimismo, se entrega la evidencia correspondiente al cumplimiento de citadas observaciones indicadas en el anexo

9er. OIC



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 7 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)

NÚMERO DE AUD. DE SEGTO: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

EL PRESTADOR DEL SERVICIO deberá proporcionar dentro de los Reportes Mensuales, el programa de vacaciones de los agentes del mes subsecuente, a fin de poder ser considerados en el análisis de rotación de personal del mes correspondiente.

EL PRESTADOR DEL SERVICIO deberá proporcionar dentro de los Reportes Mensuales, la relación de los justificantes médicos y el soporte documental de cada una de las incapacidades de los agentes dentro del mes de facturación.

M05 - Informe de utilización de enlaces

El Informe de utilización de enlaces que EL PRESTADOR DEL SERVICIO deberá enviar a LA SECRETARÍA, deberá contar con la siguiente información:

- A. Gráficas diarias de utilización de ancho de banda que cubran, al menos, el horario de servicio. La gráfica debe marcar una línea en el 90% de utilización para identificar claramente si se rebasa dicho umbral o no.
B. Análisis de cada gráfica en donde se especifique si se rebasa o no el umbral definido.
C. Conclusiones: sección en que se resume el estado de utilización del y se especifica si rebasó el umbral definido.

El umbral definido es: 90% de utilización de ancho de banda en horario pico de trabajo durante más de 10 minutos seguidas en más de cinco ocasiones en un mes.

P01 - Reportes a Solicitud de LA SECRETARÍA

A. EL PRESTADOR DEL SERVICIO proporcionará en un lapso no mayor a 5 (cinco) días hábiles, la información, reporte, gráficas a cualquier solicitud requerida por LA SECRETARÍA, en caso de no hacerlo o hacerlo de manera deficiente EL PRESTADOR DEL SERVICIO se hará acreedor a las penas y/o deductivas correspondientes:

- i. Se podrán incluir reportes de capacitación de recursos humanos, de carácter técnico, informativo o financiero.
ii. Se podrán incluir reportes consolidados de cualquier tipo de información, así como de penalizaciones y deductivas por periodo de tiempo.
iii. También se podrán incluir reportes de control de calidad a fin de garantizar que los agentes mantengan, siempre, un trato atento y respetuoso a los usuarios.
iv. Se podrán incluir reportes y/o gráficas de la información dentro de las Bases de Datos.

llamado Análisis de deductivas y penalizaciones.

La columna interacciones efectivas totales debería de estar en 0 ya que estas solo se registran en el sistema de la Secretaría. Es importante recalcar que durante la duración del contrato no hubo interacciones efectivas, únicamente hubo llamadas y por esto está en 0.

Por lo que hace al mes de marzo de 2021, se aplicaron las deductivas correspondientes,...

La DGSC mediante el documento denominado: "Análisis de deductivas y penalizaciones", informó para cada uno de los entregables contenidos en el Anexo 4 de la presente cédula y por los aspectos observados, lo siguiente:

1. Reporte D01- Consolidado de Llamadas y agentes.

Columna observada: d) Cantidad total de llamadas en momentos de desborde.

Aspecto observado: No incluyó columna.

Meses: marzo, julio y noviembre de 2021.

...Se informa a ese OIC que el Anexo Técnico que se encontraba vigente en el 2020, presentaba deficiencias en su redacción, además de que los entregables no se encontraban debidamente definidos, por lo que está DGSC no consideró como un incumplimiento que el entregable D01- Consolidado de Llamadas y Agentes no incluyera la columna denominada "Cantidad total de llamadas en momento de desborde". Esto es así, debido a que la verificación del cumplimiento del servicio, no se vio afectada ya

ger



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECLARAR: N/A

PÁGINA 8 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)

NÚMERO DE ALER. DE SECTOS: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

v. Cualquier información referente al Servicio.

Cabe mencionar que, el Anexo Técnico precisa lo siguiente en cuanto a la Revisión de Reportes:

La DGSC emitirá la aprobación respectiva de los reportes presentados o bien hará los comentarios y observaciones que considere pertinentes, teniendo "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" que hacer las adecuaciones necesarias a la documentación para que la misma quede a satisfacción de "LA SECRETARÍA".

Finalmente, en el Reglamento Interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores (RISRE) última reforma publicada DOF 30-09-2013, en el artículo 14, respecto de las atribuciones de los Directores Generales, se indicaba en las fracciones XIV y XV, lo siguiente:

ARTÍCULO 14. Al frente de cada una de las Direcciones Generales habrá un Director General, quien, auxiliado por los Directores Generales Adjuntos, Directores de Área, Subdirectores y Jefes de Departamento, tendrá las atribuciones comunes siguientes:

XIV. Verificar, en coordinación con la Dirección General de Bienes Inmuebles y Recursos Materiales, que los convenios, contratos y pedidos que la Secretaría celebre con arrendatarios, contratistas, proveedores y prestadores de servicios, que sean administrados por la dirección general, sean cumplidos en los términos pactados o fijados;

XV. Validar las facturas que presentan los contratistas, proveedores y prestadores de servicios a la Secretaría, por haber recibido los bienes y servicios conforme a lo pactado, a efecto de que se gestionen los pagos correspondientes ante la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto;

En complemento a lo anterior en el Reglamento Interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores (RISRE), vigente a partir del 15 de junio de 2021, se establece en el artículo 17, para las Direcciones Generales, lo siguiente:

ARTÍCULO 17. Las Direcciones Generales de la Secretaría están a cargo de un Director General, respectivamente quienes tienen las facultades comunes siguientes:

que la DGSC a través de la consulta del CDR podía verificar citada información, aunado a que el prestador del servicio no tenía acceso a la información contenida en el CDR, por lo que no era posible requisitarla. Por lo tanto, no fueron aplicadas deducciones de pago en ese sentido.

Aunado a la redacción anterior, se hace de su conocimiento bajo protesta de decir verdad que en el Anexo Técnico del contrato vigente esa situación ya no se presenta, ya que los entregables están debidamente definidos así como los métodos de verificación y monitoreo del servicio."

Columna observada. m) Tiempo total por llamada contestada en IVR (en segundos).

Aspecto observado. Información distinta a la requerida en los campos.

Meses.- marzo, julio y noviembre de 2021.

"...Al respecto, es importante mencionar que la columna Tiempo total por llamada contestada en IVR (en segundos) debían ser llenadas con datos que no podían ser recabados ni manipulados por el prestador del servicio, toda vez que era información que se almacenaba directamente en el CDR y esta, al ser propiedad de la Secretaría, ningún agente tenía acceso. Por lo anterior, a través de la consulta del CDR, la Secretaría podía allegarse de los datos de "Tiempo promedio en IVR (seg)", por lo que la denominación de la columna no afectó en el contenido del entregable.

Es importante mencionar que la consulta del sistema CDR, al ser propiedad de la Secretaría, podía verificarse cada vez que así fuera necesario, ya que permite dar seguimiento en tiempo real a las actividades del prestador del servicio, por lo que no se consultaba únicamente cuando eran fechas de facturación. Los informes del CDR que eran

Handwritten signatures and initials.



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 9 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)
NÚMERO DE AUD. DE SECTO: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

(...)
XV. Verificar, en coordinación con la Dirección General de Bienes Inmuebles y Recursos Materiales, que los convenios, contratos y pedidos que la Secretaría celebre con arrendadores, contratistas, proveedores y prestadores de servicios, que sean administrados por la dirección general, sean cumplidos en los términos pactados o fijados;

(...)
XVI. Validar las gestiones realizadas para el pago de las facturas que presentan a la Secretaría los arrendadores, los contratistas, proveedores o prestadores de servicios, ante la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto, previa validación de los bienes o servicios recibidos a entera satisfacción de la Secretaría, de conformidad con las disposiciones jurídicas aplicables;

(...)
(El resaltado es nuestro)

Ser

Con la finalidad de verificar que los Entregables que fueron definidos en el Anexo Técnico, al amparo del Contrato por lo concerniente a la Partida Dos, emitidos por el prestador del servicio, comprobar que éstos hayan sido entregados conforme a los plazos establecidos y con las características o información solicitada por la Secretaría, este Órgano Interno de Control (OIC) mediante Oficio OIC/AAIDMGP/113-011/2022 de fecha 26 de enero del presente ejercicio, solicitó a la Dirección General de Servicios Consulares (DGSC), entre otra la siguiente información y documentación:

- 2. Relación detallada de los entregables que deben ser proporcionados por el prestador del servicio, de acuerdo a lo establecido en el contrato y su Anexo Técnico, en la que se indique: nombre del reporte, periodicidad de entrega, así como la información requerida para su verificación.
3. Entregables del servicio correspondientes a los meses de marzo, julio y noviembre de 2021, adjuntando toda la evidencia documental que permita su verificación, así como la evidencia de la verificación realizada por esa Dirección General en calidad de administradora del contrato.

consultados, eran resultado de aplicar filtros de acuerdo con los datos que se deseaban consultar."

Columna observada.- v) Costo por hora.
Aspecto observado.- Reportes con distinta fecha de corte.
Meses. marzo, julio y noviembre de 2021.

"...Se informa que, de conformidad con el Anexo Técnico los reportes diarios (D01, D02, D03) deberían ser entregados en el día inmediato posterior a la prestación del servicio, por lo que el último día de cada mes, era contabilizado dentro de la factura del mes siguiente, razón por la cual no se encontraban visibles en los consolidados mensuales. Razón por la cual no se aplicaron deducivas ni penalizaciones, pues el prestador del servicio entregó oportunamente los reportes correspondientes. Asimismo, se hace de su conocimiento que bajo protesta de decir verdad, actualmente en el Anexo Técnico del servicio vigente esta situación ya no se presenta ya que el conteo de días se lleva a cabo considerando el mes calendario, es decir, con fechas de corte homogéneas."

Columna observada.- w) Promedio de llamadas por hora.
Aspecto observado. Reportes con distinta fecha de corte.
Meses.- marzo, julio y noviembre de 2021.

"...Se informa que, de conformidad con el Anexo Técnico los reportes diarios (D01, D02, D03) deberían ser entregados en el día inmediato posterior a la prestación del servicio, por lo que el último día de cada mes, era contabilizado dentro de la factura del mes siguiente, razón por la cual no se encontraban visibles en los consolidados mensuales. Razón por la cual no se aplicaron deducivas ni penalizaciones, pues el prestador del servicio entregó

Handwritten signature and initials 'gpc' at the bottom right of the page.



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACUMULAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HORA 10 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (Ser. TRIM. 2022)
NÚMERO DE AUD. DE SECTO: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

La DGSC dio respuesta mediante la copia electrónica de la comunicación DSC02194 del 10 de febrero de 2021, con la cual remitió la información y documentación solicitada.

Con la información proporcionada por la DGSC, se procedió a realizar una verificación documental entre lo establecido en el Anexo Técnico y la información contenida en los entregables (reportes) emitidos por el prestador del servicio, en los meses de marzo, julio y noviembre de 2021.

1. Análisis de Entregables de la Partida dos al amparo del Contrato SRE/DAC/LP-08/2021

El numeral 9.3 del Anexo Técnico del Contrato, se establece la obligación para el prestador del servicio de presentar un total de 9 entregables que tienen la finalidad reflejar la calidad de "EL SERVICIO" prestado, para ello este OIC realizó su análisis con respecto al detalle regulado por el Anexo Técnico.

Para el caso de 7 de los entregables analizados "D01- Consolidado de Llamadas y agentes"; "D02- Detalle de Facturación"; "D03-Quejas y/o Sugerencias"; "S01- Reporte de calidad, supervisión o verificación"; "M01- Consolidado Acumulado"; "M02- Reporte CDR" y "M03- Personal", se determinaron las inconsistencias siguientes:

- > Entregables emitidos por el Prestador con características diferentes a las establecidas en el Anexo Técnico.
> Entregables emitidos con campos reportados en cero.
> Entregables con información distinta a la requerida en los campos.
> Entregables con información reportada en forma incompleta.
> Entregables no localizados o no proporcionados.
> Entregables con deficiencias en el período que reportan.
> Entregables con campos e información similar.

Respecto a lo anterior, se precisa que en el Anexo 04, consta el detalle de las deficiencias de cada uno de los entregables.

En complemento y como parte de los trabajos realizados por este órgano fiscalizador el pasado 28 de febrero del presente ejercicio, se concertó

oportunamente los reportes correspondientes. Asimismo, se hace de su conocimiento que bajo de protesta de decir verdad, actualmente en el Anexo Técnico del servicio vigente esta situación ya no se presenta ya que el conteo de días se lleva a cabo considerando el mes calendario, es decir, con fechas de corte homogéneas."

Derivado de los argumentos antes referidos por la DGSC, este OIC determina que las inconsistencias determinadas en el contenido del reporte "D01- Consolidado de Llamadas y agentes", obedeció básicamente, a deficiencias de redacción, indefiniciones en el contenido de los entregables e imprecisiones de información que no podía obtener el prestador del servicio; es por ello que al no ser situaciones que fueran imputables al prestador del servicio, no le fueron aplicadas penalizaciones.

2. Reporte D02- Detalle de Facturación.

Columna observada.- c) Interacciones efectivas totales.

Aspecto observado.- Columna incompleta.

Meses.- marzo de 2021.

"La columna incompleta del mes de marzo 2021 fue motivo de una deductiva denominada "No entrega reportes mensuales a tiempo o con errores -15". No hubo interacciones efectivas en marzo, de manera que lo reportado era información incorrecta."

Por lo que respecta a la deductiva aplicada, la DGSC aplicó la pre-factura correspondiente al mes de marzo de 2021.

Handwritten signature and initials at the bottom right of the page.



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 11 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)

NÚMERO DE AUD. DE SLG(O): 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

una reunión de trabajo con la Directora de Prospectiva e Innovación Consular (DPIC), para el planteamiento de aspectos relativos a la prestación del servicio en el contexto de la Partida dos del contrato. En dicha reunión fue expuesto el tema inherente a los Reportes a Solicitud de "LA SECRETARÍA", así como la evidencia mediante la cual el prestador del servicio proporcionó los Entregables a la Secretaría correspondiente a los meses de marzo, julio y noviembre de 2021, al respecto la Titular de la DPIC con correo electrónico proporcionó el soporte documental de los reportes solicitados por la SRE y los correos electrónicos con los que el prestador del servicio efectuó la entrega.

De la revisión a la información proporcionada con motivo de la reunión, se constató que no fueron proporcionados los correos electrónicos mediante los cuales el prestador del servicio envió a la DGSC los entregables con periodicidad diaria y semanal, correspondientes al mes de julio de 2021, por lo que este OIC no estuvo en posibilidad de constatar que los entregables referidos se hayan entregado a tiempo.

Aunado a lo anterior, de la revisión a la información proporcionada referente a los Reportes a Solicitud de "LA SECRETARÍA", se constató que la referida solicitud tuvo como fin la homologación de reportes, onto éstos se encontraba el entregable "S02- Seguimiento y mitigación de quejas" (semanal); sin embargo, de la revisión al contenido de los entregables "D03- Quejas y/o Sugerencias" (diario) y "S02- Seguimiento y mitigación de quejas" (semanal), se constató que la información contenida en sus campos es muy similar, por lo que no queda muy claro la homologación y sí puede darse el caso de una duplicidad en los entregables.

2. Aplicación del Cuestionario de control interno.

En correlación a lo anterior y como parte de los procedimientos establecidos en el programa de trabajo para el desarrollo del Acto de Fiscalización-Auditoría (auditoría), se elaboró el cuestionario de control interno, emitido mediante el oficio OIC/AIDMGP/113-034/2022 de fecha 17 de marzo del presente ejercicio, para que fuera requisitado por la Dirección de Prospectiva e Innovación Consular, en su calidad de Enlace de la auditoría. Entre los cuestionamientos planteados en el cuestionario

Del análisis a su contenido este OIC constató que la pre-factura contiene el apartado "DETALLE DE DEDUCCIONES SOBRE LA FACTURACIÓN MENSUAL", el cual contempla la deductiva por el concepto denominado: "No entrega reportes mensuales a tiempo o con errores-15".

Cabe señalar, que el importe de las deductivas se encuentra reflejado en las notas de crédito mismas que están adjuntas a las Notas de Instrucción Presupuestal, en el apartado "Relación de Comprobantes".

Este OIC con la información proporcionada, constató que la DGSC realizó el cálculo de la deductiva, conforme a lo establecido en el Anexo Técnico del Contrato, concluyendo que éste es razonable.

Aspecto observado. Columna en ceros. Meses.- julio y noviembre de 2021.

"...La columna interacciones efectivas totales debería de estar en 0 ya que estas solo se registran en el sistema de la Secretaría. Es importante recalcar que durante la duración del contrato no hubo interacciones efectivas, únicamente hubo llamadas y por esto está en 0."

Analizando los argumentos vertidos por la DGSC, se convalida el hecho de que, la información contenida en esta columna del reporte D02- Detalle de Facturación correspondiera a "0", situación que no representó una falta por el prestador del servicio, al justificar la DGSC que no se generó información en los meses de julio y noviembre; por lo que respecta al mes de marzo, se pudo

Handwritten signature and initials.



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
 NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
 MONTO POR ACLARAR: N/A
 MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 12 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM. 2022)
 NÚMERO DE AUD. DE SECTO: 15/2022
 SALDO POR ACLARAR: N/A
 SALDO POR RECUPERAR: N/A
 AVANCE: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDIADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

antes referido, se contempló el numeral 2, 3, 4, 7 y 10 con el contenido siguiente:

3. En el Anexo Técnico, en el apartado Especificaciones de "EL SERVICIO" (Partida Dos), literal B. Servicio de Información y Programación de Citas, inciso g, se indica:

"...Cuando un Usuario se comuniqué al CC en momentos de saturación, el IVR deberá presentar un mensaje de por lo menos 10 (diez) segundos en el que se informe, tanto en español como en inglés, que no hay líneas disponibles en ese momento y que intente más tarde... (sic)

Indique si durante los meses de marzo, julio y noviembre de 2021, se presentaron momentos de saturación en las líneas del CC. En caso de presentar momentos de saturación, señale qué medidas fueron adoptadas para su solución.

4. En el Anexo Técnico, en el apartado Especificaciones de "EL SERVICIO" (Partida Dos), literal B. Servicio de Información y Programación de Citas, inciso n, se indica:

"En los casos en que el Usuario, dentro de una misma llamada, programe más de una cita, estas deberán registrarse con el mismo número dentro del SISTEMA y plataforma del registro de llamadas de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", de tal forma que puedan identificarse todos los eventos relacionados a una misma llamada.

De lo antes expuesto, proporcione la relación de aquellas llamadas en las que se programó más de una cita, de los meses de marzo, julio y noviembre de 2021, así como el ID Cita, la fecha y nombre completo de cada una de las personas a las que se les programó cita.

7. En el contenido del Anexo Técnico, apartado Especificaciones de "EL SERVICIO" (Partida Dos), literal B. Servicio de Información y Programación de Citas, inciso e), se estableció lo siguiente:

"...Dentro de las opciones del IVR deberá existir una para recibir quejas, recomendaciones o comentarios relacionados con "EL SERVICIO". Dichas llamadas no serán atendidas por un agente del CC, únicamente serán grabadas y tendrán una duración máxima de 60 (sesenta) segundos, la cual se hará del

constatar la aplicación de la deductiva al prestador del servicio y la evidencia de su soporte documental, así como la aplicación en la Nota de Instrucción Presupuestal.

3. Reporte D03- Quejas y/o Sugerencias.

Columna observada: b) Cantidad de quejas y/o sugerencias.

Aspecto observado.- Información incompleta. Meses.- marzo de 2021.

"...La columna incompleta del mes de marzo 2021 fue motivo de una deductiva denominada "No entrega reportes mensuales a tiempo o con errores - 15."

Por lo que respecta a la deductiva aplicada, la DGSC adicionó la pre-factura, correspondiente al mes de marzo de 2021.

Del análisis a su contenido este OIC constató que la pre-factura contiene el apartado "DETALLE DE DEDUCCIONES SOBRE LA FACTURACIÓN MENSUAL", el cual contempla la deductiva por el concepto denominado: "No entrega reportes mensuales a tiempo o con errores-15".

Cabe señalar, que el importe de las deductivas se encuentra reflejado en las notas de crédito mismas que están adjuntas a las Notas de Instrucción Presupuestal, en el apartado "Relación de Comprobantes".

Este OIC con la información proporcionada, constató que la DGSC realizó el cálculo de la deductiva, conforme a lo establecido en el Anexo Técnico del Contrato, concluyendo que éste es razonable.



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: **SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES**

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: **02/2022**
 NÚMERO DE OBSERVACIÓN: **07**
 INSTANCIA FISCALIZADORA: **DIC**
 MONTO POR ACLARAR: **N/A**
 MONTO POR RECUPERAR: **N/A**

HOJA 13 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)

NÚMERO DE AUD. DE SECTO: **15/2022**
 SALDO POR ACLARAR: **N/A**
 SALDO POR RECUPERAR: **N/A**
 AVANCE: **100%**

SECTOR: **SEGURIDAD NACIONAL**

CLAVE: **05000**

ÁREA AUDITADA: **DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)**

CLAVE DE PROGRAMA: **500: SEGUIMIENTO**

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

conocimiento del Usuario. Todas las llamadas que se generen bajo este supuesto no serán facturadas a "LA SECRETARÍA" y podrán ser consultadas en cualquier momento por el personal que la DGSC designe".

Respecto a lo anterior, proporcione por los meses de marzo, julio y noviembre de 2021, las llamadas recibidas por quejas, recomendaciones o comentarios al servicio y de qué manera se les dio seguimiento y se garantizó que estas llamadas no fueron facturadas a la Secretaría.

La entrega del cuestionario requisitado fue proporcionado mediante correo electrónico el día 23 de marzo de 2022 y para los numerales 3, 4 y 7 fue emitida la respuesta siguiente:

Numeral 3

"Respecto al mes de julio en el cual los canales fueron insuficientes, las medidas adoptadas para la solución fue el aumento de los canales para evitar la saturación. De la argumentación antes señalada se puede constatar en la reducción de la deductiva que fue del 0.06% al 0.02% en el periodo subsecuente".

Numeral 4

"Debido a la cantidad de información respecto a las llamadas multicitas y a las gestiones necesarias con la DGTII para su extracción de las diferentes bases de datos se proporcionará a la brevedad el reporte solicitado".

Numeral 7

"En cada una de las facturas se especifica la cantidad de quejas recibidas las cuales fueron disminuidas del monto total de las llamadas facturables.

Es de hacer mención a ese Órgano que en cada uno de los entregables diarios se incluía el reporte de llamadas de quejas y sugerencias, proporcionando de manera adicional el ID de llamada para su consulta; sin embargo, debido al término de la relación contractual no se puede acceder al sistema de grabaciones del proveedor del servicio".

De acuerdo a lo manifestado en el cuestionario de control interno por el Enlace de la auditoría, este órgano fiscalizador confirmó para los numerales 3, 4 y 7 las siguientes situaciones:

Columna observada.- **c) Detalle de cada queja y/o sugerencia.**

Aspecto observado.- **Columnas con información deficiente.**

Meses.- **marzo, julio y noviembre de 2021.**

"...La identificación de la información derivada de una llamada por queja y/o sugerencia no depende de la persona operadora, en muchas ocasiones las personas usuarias son quienes manifiestan su deseo de no compartir citados datos y el prestador del servicio no puede obligar a las personas a brindarlo, por considerarse datos personales que en términos de los artículos 7 y 8 de la LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSESIÓN DE LOS PARTICULARES. Por lo que no había manera por la que el prestador del servicio pudiera acceder a esa información en muchas casos y no se consideró oportuno aplicar una deductiva en ese sentido. Es importante recalcar que las quejas y sugerencias tenían su propio apartado en el menú de opciones del proveedor, una vez que las personas escogían esa opción los operadores ya no tenían control sobre el contenido de la llamada y por lo tanto, sobre lo que se reporta como una queja, ya que el proveedor tenía la obligación de entregar a la Secretaría todo el contenido de las llamadas relacionadas con quejas sin filtrarlas por el contenido."

Columna observada.- **d) Número de control y/o seguimiento.**

Aspecto observado.- **No refiere el número de control y seguimiento se reportó el ID de llamada.**
 Meses.- **julio de 2021.**

"...El número de control y seguimiento se asigna en el caso de una llamada de salida, es cuando un operador contacta a un usuario. Por su parte, el ID de llamada es el identificador de

Ases
 90r



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 14 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)
NÚMERO DE AUD. DE SIGFO: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

- Por lo que respecta al numeral 3, la DGSC no proporcionó información en cuanto a los meses de marzo y noviembre de 2021.
En cuanto al numeral 4, no fue proporcionada la información.
Y por lo que hace al numeral 7, de acuerdo al Anexo Técnico el Prestador del Servicio debió de haber realizado un respaldo de la información, así como la entrega de éste a la Secretaría.

El 24 de marzo de 2022, se presentaron al Director General de Servicios Consulares, los resultados preliminares de la auditoría 02/2022, en cumplimiento de lo señalado en el artículo 24 del ACUERDO por el que se establecen las Disposiciones Generales para la Realización del Proceso de Fiscalización, por lo cual mediante oficio DSC05219 SREE/MC.16/2022-150.01 de fecha 31 de marzo del presente año, el Titular de la Dirección General de Servicios Consulares, informó lo siguiente:

"Se considera pertinente solicitar a ese Órgano Interno de Control otorgue a esta dirección general el plazo de cuarenta y cinco días establecido en el artículo 30 del Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones Generales para la Realización del Proceso de Fiscalización vigente, con el objeto de estar en posibilidad de recabar toda la información necesaria para dar cumplimiento a sus requerimientos".

Derivado de los argumentos vertidos por el enlace de la auditoría, este OIC determina que el presente resultado persiste, toda vez que la DGSC proporcionará la información y documentación dentro de los cuarenta y cinco días hábiles posteriores a la formalización de las cédulas de resultados definitivos.

Conclusión:

De lo antes expuesto, se concluye que en los Mecanismos para comprobación, supervisión y verificación (Entregables) que la DGSC estableció para revisar la operación y calidad de "EL SERVICIO" prestado, no fueron considerados todos los mecanismos de control necesarios, y en los existentes se identificaron una serie de deficiencias, tales como: entregables erróneos por el prestador del servicio con características diferentes a las establecidas en el Anexo Técnico, entregables con información incompleta, entregables con conceptos reportados que no son acordes con los conceptos solicitados. Lo cual no permite tener la

cualquier llamada que se registra en el sistema del proveedor. Por lo que, el número de control y seguimiento no podría darse en estos casos porque no hay llamados de solicitud a la persona, son únicamente grabaciones por distintos motivos, por ejemplo solicitudes de citas y únicamente les corresponde un ID de llamada."

Derivado de los argumentos vertidos por la DGSC, a las inconsistencias determinadas en el reporte D03- Quejas y/o Sugerencias, se identificó que la información reportada es correcta, debido a que el mecanismo de control y seguimiento en el servicio es el ID de llamada, por lo tanto el prestador del servicio no fue sujeto de una penalización.

4. Reporte S01- Reporte de calidad, supervisión o verificación.

Columna observada.- e) AGT.
Aspecto observado.- Información incompleta.
Meses.- Noviembre de 2021.

"...La columna denominada AGT corresponde a un acrónimo de la palabra "AGENTE", al cual se asignaba una serie de números posteriores teniendo como resultado un código como este "AGT51125" y que correspondía a cada uno de los agentes dependientes del prestador del servicio. Citada información no constituía en sí misma un dato cuantificable que impactara en el cálculo de los montos o que pudiera interferir en la prestación del servicio, ya que servía más como un control interno del prestador del servicio para organizar a su personal. De esta forma, aunque el proveedor incluyó la columna, las deficiencias en su llenado no significó un detrimento para la verificación de la información y por lo tanto no se consideró oportuna la aplicación de una deductiva en ese sentido."

Handwritten signature and initials.



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
 NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
 MONTO POR ACLARAR: N/A
 MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 15 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)
 NÚMERO DE AUD. DE SECTO: 15/2022
 SALDO POR ACLARAR: N/A
 SALDO POR RECUPERAR: N/A
 AVANCE: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

certeza de que el servicio realmente se haya prestado en los términos establecidos, además, imposibilita revisar la operación y calidad de "EL SERVICIO". Lo anterior, eleva la probabilidad de la aceptación de servicios que no cumplen con lo establecido en el Anexo Técnico y la realización de pagos improcedentes, ocasionando un posible detrimento al Erario Público.

Por lo que respecta a la aplicación del cuestionario de control interno, quedo pendiente que la DGSC proporcione la información en los términos solicitados en los numerales 3, 4 y 7.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el penúltimo párrafo del artículo 84 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (RLAASSP), Numeral 1. DEFINICIONES Y SIGLAS del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (MAAGMAASSP), numeral 5.1.13, letra D, de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Secretaría de Relaciones Exteriores (POBALINES), cláusula QUINTA-FORMA DE PAGO, para la Partida Dos, del contrato SRE/DAC/LP-08/2021, Numeral 9, MECANISMOS PARA COMPROBACIÓN, SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN, en el apartado 9.1. ENTREGABLES (COMPROBACIÓN), numeral 9.2 MECANISMOS DE SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS O DE LOS BIENES ADQUIRIDOS, del Anexo Técnico.

OBSERVACIONES CORRECTIVAS

El Titular de la Dirección General de Servicios Consulares (DGSC), deberá instruir a quien corresponda a efecto de que se lleven a cabo y evidencien a este OIC, las siguientes acciones:

Numeral 1

- a) Informe si para el caso de los meses de marzo, julio y noviembre del ejercicio del 2021, fueron aplicadas penalizaciones y/o deductivas al prestador del servicio, por los incumplimientos que este OIC, determinó en los entregables, por las inconsistencias siguientes:

Columna observada.- **f) Idioma.**
 Aspecto observado.- **Campos/Columnas con Información deficiente.**
 Meses.- **marzo, julio y noviembre de 2021.**

"...El contenido de la columna mencionada deriva de la programación del sistema del proveedor, cuyo objetivo era clasificar las llamadas de acuerdo con el siguiente criterio: a) "CITA": las llamadas que concluyan en una cita y que se llevaban a cabo en español; "español" las llamadas informativas en español; "inglés" o "bilingüe" las llamadas que concluyan o no en cita pero que fueron recogidas por un operador bilingüe, dependiendo de si el operador habló en inglés o en ambos idiomas; en el caso del 0 son llamadas informativas que llegaban por otro menú en el IVR y que eran informativas y en español. Es decir, citadas etiquetas no se capturan por un operador sino que el sistema la arroja directamente, por eso hay varias opciones y parecieran no ser homogénea. Sin embargo, corresponden a categorías diferentes. Es importante recalcar que no se le solicita al operador cambiar su clasificación manualmente ya que esto sería manipular la información del sistema y podría resultar en inconsistencias. De igual forma, esta clasificación si permite evaluar el número de llamadas que se llevaron a cabo en inglés o bilingüe que es el objetivo del entregable."

Derivado de los argumentos proporcionados por la DGSC, se identificó que las inconsistencias correspondientes al reporte **S01- Reporte de calidad, supervisión o verificación**, se derivó de la información que el propio sistema genera, en la que no interviene el prestador del servicio, además de que no representaron elementos necesarios para el



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

LEY 16 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)
NÚMERO DE AUD. DE SEGU: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

- Entregables emitidos por el Prestador con características diferentes a las establecidas en el Anexo Técnico.
- Entregables emitidos con campos reportados en cero.
- Entregables con información distinta a la requerida en los campos.
- Entregables con información reportada en forma incompleta.
- Entregables no localizados o no proporcionados.
- Entregables con deficiencias en el periodo que reportan.
- Entregables con campos e información similar.

Si derivado de lo anterior, fueron aplicadas penalizaciones y/o deductivas al prestador del servicio, proporcionar la evidencia documental que acredite la aplicación de éstas.

En caso de no haberlo realizado, efectuar su cálculo, aplicación y reintegro a la TESOFE, adjuntando la evidencia documental que lo acredite, así como las cargas financieras que se deriven.

Si derivado de lo antes mencionado esa Dirección General no considera procedente su aplicación, proporcionar las justificaciones debidamente fundamentadas, motivadas y documentadas que correspondan.

Respecto a lo anterior, se precisa que en el Anexo 4, consta el detalle de las deficiencias de cada uno de los entregables.

- b) Realizar un análisis detallado de los entregables de la Partida Dos del contrato, durante el tiempo que estuvo vigente el servicio (con excepción de los meses de marzo, julio y noviembre de 2021 analizados por este OIC), con la finalidad de determinar que éstos hayan cumplido con lo establecido en el Anexo Técnico, con fundamento en el Numeral 9. MECANISMOS PARA COMPROBACIÓN, SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN, apartado 9.1. ENTREGABLES (COMPROBACIÓN) y Numeral 9.2 MECANISMOS DE SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS O DE LOS BIENES ADQUIRIDOS del Anexo Técnico.

En caso de que derivado del análisis efectuado, se hubieran determinado inconsistencias en los requisitos solicitados por la Secretaría, la Dirección General, deberá proceder a la aplicación de las

seguimiento de la prestación del servicio, por ello no representaron bases para la aplicación de penalizaciones.

5. Reporte M01- Consolidado Acumulado.

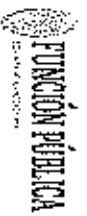
Columna observada.- b) Costo por hora.
Aspecto observado.- Reportes tienen distinta fecha de corte.
Meses.- marzo, julio y noviembre de 2021.

...Se informa que, de conformidad con el Anexo Técnico los reportes diarios (D01, D02, D03) deberían ser entregados en el día inmediato posterior a la prestación del servicio, por lo que el último día de cada mes, era contabilizado dentro de la factura del mes siguiente, razón por la cual no se encontraban visibles en los consolidados mensuales. Razón por la cual no se aplicaron deductivos ni penalizaciones, pues el prestador del servicio entregó oportunamente los reportes correspondientes. Asimismo, se hace de su conocimiento que bajo protesta de decir verdad, actualmente en el Anexo Técnico del servicio vigente esta situación ya no se presenta ya que el conteo de días se lleva a cabo considerando el mes calendario, es decir, con fechas de corte homogéneas."

Columna observada.- c) Promedio de llamadas por hora.
Aspecto observado.- Reportes tienen distinta fecha de corte.
Meses.- marzo, julio y noviembre de 2021.

...Se informa que, de conformidad con el Anexo Técnico los reportes diarios (D01, D02, D03) deberían ser entregados en el día inmediato posterior a la prestación del servicio, por lo que el último día de cada mes, era contabilizado dentro de la factura del mes siguiente, razón por la cual no se encontraban visibles en las

Handwritten signature and initials.



**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES
CÉDULA DE SEGUIMIENTO**

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES
 NÚMERO DE AUDITORIA: 02/2022
 NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
 MONTO POR ACLARAR: N/A
 MONTO POR REPARAR: N/A

1314 17 19⁶⁹
DATOS DEL SEGUIMIENTO (Del TRIM. 2022)
 NÚMERO DE AUD. DE SECTOR: 15/2022
 SALDO POR ACLARAR: N/A
 SALDO POR REPARAR: N/A
 AVANCE: 100%

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

penalizaciones y/o deductivas correspondientes; asimismo, adjuntar el soporte documental que acredite el cálculo realizado, la aplicación al prestador del servicio, hasta el reintegro a la TESOFE y las cargas financieras que se deriven.

c) Informar las causas por las cuales no fueron integrados en los entregables del servicio de los meses de marzo, julio y noviembre del 2021, que fueron proporcionados a este OIC, los siguientes reportes:

- "D01- Consolidado de Llamadas y agendas", correspondiente al 11 de noviembre de 2021;
- "D02- Detalle de Facturación", correspondiente al 27 de julio y 11 de noviembre de 2021, respectivamente;
- "D03- Quejas y/o Sugerencias", correspondiente al 11 de noviembre de 2021.

Aunado a lo anterior se requiere sea proporcionada la evidencia en la que conste que fueron oportunamente entregados por el prestador del servicio, de acuerdo a los requisitos del Anexo técnico y la constancia de recepción por el administrador del contrato.

Numeral 7

d) Proporcionar la información en los términos solicitados en el cuestionario de control interno de los numerales 3, 4 y 7.

- **Numeral 3**, informar si durante los meses de marzo y noviembre de 2021, se presentaron momentos de saturación en las líneas del CC. En caso de presentar momentos de saturación, señale qué medidas fueron adoptadas para su solución.

- **Numeral 4**, proporcionar la relación de agendas llamadas en las que se programó más de una cita, de los meses de marzo, julio y noviembre de 2021, así como el Id Cita, la fecha y nombre completo de cada una de las personas a las que se les programó cita.

- **Numeral 7**, respecto a lo externado en el cuestionario de control interno para este numeral 7, se solicita informe el procedimiento establecido para el seguimiento de las llamadas por quejas y el mecanismo de control que se tenía establecido para que éstas no fueran cobradas a la Secretaría.

consolidados mensuales. Razón por la cual no se aplicaron deductivos ni penalizaciones, pues el prestador del servicio entregó oportunamente los reportes correspondientes. Asimismo, se hace de su conocimiento que bajo protesta de decir verdad, actualmente en el Anexo Técnico del servicio vigente esta situación ya no se presenta ya que el conteo de días se lleva a cabo considerando el mes calendario, es decir, con fechas de corte homogéneas."

Derivado de los argumentos vertidos por la DGSC, respecto a que los reportes contienen distinta fecha de corte, situación que se derivan de que al corresponder a entregables diarios, el prestador del servicio debe dar oportuna atención en su entrega con los plazos establecidos y como medida para su cumplimiento, se optó por incorporar en el mes siguiente el último día de cada mes; situación que no es atribuible al prestador del servicio, ni puede considerarse como una deficiencia en el contenido del entregable y que tampoco afecta el seguimiento en la prestación del servicio, por lo tanto no era situación que pudiera justificar la aplicación de una penalización al prestador del servicio.

6. Reporte M02- Reporte CDR.

Columna observada: a) Llamadas nacionales recibidas.

Aspecto observado.- Información incompleta.
 Meses: marzo de 2021.

**. Es importante mencionar que no se aplicaron deductivos ni penalizaciones toda vez que el prestador del servicio entregó*



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 18 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)

NÚMERO DE AUD. DE SECTO: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

RECOMENDACIONES PREVENTIVAS

El Titular de la Dirección General de Servicios Consulares (DGSC), deberá girar las instrucciones siguientes, a efecto de que en lo subsecuente en este tipo de contratos, se realicen las siguientes acciones:

- Establecer mecanismos de control y supervisión que permitan asegurar que el servidor público asistente en la administración de este tipo de contratos, aseguren el cumplimiento tácito de las cláusulas establecidas en el contrato y de las Especificaciones del Anexo Técnico, para los entregables del servicio que sirven de base en su evaluación a satisfacción de las necesidades de la Secretaría.
- Que ante la entrega de reportes y/o entregables por los prestadores de los servicios en los contratos requeridos por esa Dirección General, cuando sus características no sean las requeridas por deficiencias en su contenido, estén incompletos o sean entregados fuera de los plazos establecidos, en desapego al Anexo técnico, el asistente en la administración de los contratos deberá aplicar las penas y/o deductivas que correspondan y en su caso las cargas financieras que correspondan.
- En complemento a lo anterior, solicitar en su caso las correcciones que resulten procedentes y ante incumplimientos, aplicar lo conducente y establecido en los términos del contrato y su Anexo técnico.
- Para futuras contrataciones llevar a cabo un análisis detallado, de las características y requisitos necesarios de los entregables para que éstos permitan, validar los importes pagados, permitan la comparabilidad de su contenido, se definan fechas homogéneas de corte, para que en este sentido coadyuven a dar transparencia en la ejecución de los recursos públicos.

oportunamente el entregable MO2- Reporte de CDR.

Es importante mencionar que para consultar la información del CDR es necesario que el equipo cuente con algunas especificaciones técnicas de las cuales carecen las computadoras de oficina comunes, por lo que es probable (SIC) que la información no pueda consultarse con facilidad por ese OIC."

Columna observada.- b) Llamadas recibidas desde Estados Unidos y Canadá.

Aspecto observado.- Información incompleta. Meses.- marzo de 2021.

"...Es importante mencionar que no se aplicaron deductivas ni penalizaciones toda vez que el prestador del servicio entregó oportunamente el entregable MO2- Reporte de CDR.

Es importante mencionar que para consultar la información del CDR es necesario que el equipo cuente con algunas especificaciones técnicas de las cuales carecen las computadoras de oficina comunes, por lo que es probable (SIC) que la información no pueda consultarse con facilidad por ese OIC."

Con base en los argumentos que la DGSC informó, este OIC convalida los motivos por los cuales no fue posible la visualización de la información completa, al carecer del equipo de cómputo idóneo para su consulta, además de los argumentos de que el prestador del servicio entregó oportunamente y completo el entregable.

7. Reporte M03- Personal.

Columna observada.- a) Nombre del agente.

Handwritten signature and initials.



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

HOJA 19 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)

NÚMERO DE AUD. DE SEGTG: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

Aspecto observado.- **No se localizó información.**
Meses.- **marzo de 2021.**

"...Se hace de su conocimiento que el prestador del servicio contaba con todo el personal requerido, incluidos los puestos de Supervisores, Gerentes, Encargado (s) del área de apoyo operativo, Analista de calidad y Ejecutivo de cuenta o responsable del proyecto. No obstante, al momento de reportar la información en el entregable correspondiente, el prestador del servicio presentó deficiencias en la captura de los datos. Por lo que fue motivo de una deductiva denominada "No entrega reportes mensuales a tiempo o con errores - 15,"

Por lo que respecta a la deductiva aplicada, la DGSC adicionó la pre-factura, correspondiente al mes de marzo de 2021.

Del análisis a su contenido este OIC constató que contiene el apartado "DETALLE DE DEDUCCIONES SOBRE LA FACTURACIÓN MENSUAL", el cual contempla la deductiva por el concepto denominado: "No entrega reportes mensuales a tiempo o con errores-15".

Cabe señalar, que el importe de las deductivas se encuentra reflejado en las notas de crédito mismas que están adjuntas a las Notas de Instrucción Presupuestal, en el apartado "Relación de Comprobantes".

Este OIC con la información proporcionada, constató que la DGSC realizó el cálculo de la deductiva, conforme a lo establecido en el Anexo Técnico del Contrato, concluyendo que éste es razonable.

Columna observada. **b) Fecha de ingreso.**



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 20 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)

NÚMERO DE AUD. DE SEGTO: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

Aspecto observado.- Registro parcial de información.

Meses.- marzo de 2021.

"...Es importante destacar que el reporte M03 se usa únicamente como soporte, la rotación de altas y bajas se toman en cuenta con la base de datos del CDR. No obstante, al haber entregado un reporte con errores de captura, fue motivo de una deductiva denominada "No entrega reportes mensuales a tiempo o con errores -15".

Por lo que respecta a la deductiva aplicada, la DGSC adicionó la pre-factura, correspondiente al mes de marzo de 2021.

Del análisis a su contenido este OIC constató que la pre-factura contiene el apartado "DETALLE DE DEDUCCIONES SOBRE LA FACTURACIÓN MENSUAL", el cual contempla la deductiva por el concepto denominado: "No entrega reportes mensuales a tiempo o con errores-15".

Cabe señalar, que el importe de las deductivas se encuentra reflejado en las notas de crédito mismas que están adjuntas a las Notas de Instrucción Presupuestal, en el apartado "Relación de Comprobantes".

Este OIC con la información proporcionada, constató que la DGSC realizó el cálculo de la deductiva, conforme a lo establecido en el Anexo Técnico del Contrato, concluyendo que éste es razonable.

Columna observada. c) Fecha de baja.

Aspecto observado.- Registro parcial de información.

Meses.- marzo de 2021.

30/



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 21 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)
NÚMERO DE AUD. DE SEGTO: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

"...Es importante destacar que el reporte MO3 se usa únicamente como soporte, la rotación de altas y bajas en los agentes se toman en cuenta con la información contenida en el CDR. No obstante, al constituir un entregable, la información incompleta entregada por el prestador del servicio fue motivo de una deductiva denominada "No entrega reportes mensuales a tiempo o con errores - 15."

Por lo que respecta a la deductiva aplicada, la DGSC adicionó la pre-factura, correspondiente al mes de marzo de 2021.

Del análisis a su contenido este OIC constató que la pre-factura contiene el apartado "DETALLE DE DEDUCCIONES SOBRE LA FACTURACIÓN MENSUAL", el cual contempla la deductiva por el concepto denominado: "No entrega reportes mensuales a tiempo o con errores-15".

Cabe señalar, que el importe de las deductivas se encuentra reflejado en las notas de crédito mismas que están adjuntas a las Notas de Instrucción Presupuestal, en el apartado "Relación de Comprobantes".

Este OIC con la información proporcionada, constató que la DGSC realizó el cálculo de la deductiva, conforme a lo establecido en el Anexo Técnico del Contrato, concluyendo que éste es razonable.

Meses. **Julio de 2021.**

"...Durante el mes de julio no hubo bajas en los agentes, de tal forma no hay registros en la columna de fecha de baja, sin embargo esto no

900
C.D.



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 22 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (Ser.TRIM.2022)
NÚMERO DE AUD. DE SEGT: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

significa que la información se haya registrado de manera parcial."

Columna observada.- e) ID o usuario del agente dentro de su plataforma.

Aspecto observado.- Campos/Columnas con información deficiente.

Meses.- marzo de 2021.

"...La información que difiere de lo solicitado en el anexo técnico, se debe a errores de captura por parte del prestador del servicio, por lo que se interpreta que los reportes no fueron entregados a solicitud de la Secretaría y por lo tanto, fue motivo de una deductiva denominada "No entrega reportes a solicitud a tiempo - 16."

Por lo que respecta a la deductiva aplicada, la DGSC adicionó la pre-factura, correspondiente al mes de marzo de 2021.

Del análisis a su contenido este OIC constató que la pre-factura contiene el apartado "DETALLE DE DEDUCCIONES SOBRE LA FACTURACIÓN MENSUAL", el cual contempla la deductiva por el concepto denominado: "No entrega reportes a solicitud a tiempo-16".

Cabe señalar, que el importe de las deductivas se encuentra reflejado en las notas de crédito mismas que están adjuntas a las Notas de Instrucción Presupuestal, en el apartado "Relación de Comprobantes".

Este OIC con la información proporcionada, constató que la DGSC realizó el cálculo de la deductiva, conforme a lo establecido en el Anexo Técnico del Contrato, concluyendo que éste es razonable.



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

TRIMIA 23 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)

NÚMERO DE AUD. DE SEGTO: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

Columna observada.- f) ID o usuario del agente dentro del SISTEMA.
Aspecto observado.- Campos/Columnas con información deficiente.
Meses.- marzo de 2021.

...La información que difiere de lo solicitado en el anexo técnico, se debe a errores de captura por parte del prestador del servicio, por lo (SIC) que se interpreta que los reportes no fueron entregados a solicitud de la Secretaría y por lo tanto, fue motivo de una deductiva denominada "No entrega reportes a solicitud a tiempo -- 16..."

Por lo que respecta a la deductiva aplicada, la DGSC adicionó la pre-factura, correspondiente al mes de marzo de 2021.

Del análisis a su contenido este OIC constató que la pre-factura contiene el apartado "DETALLE DE DEDUCCIONES SOBRE LA FACTURACIÓN MENSUAL", el cual contempla la deductiva por el concepto denominado: "No entrega reportes a solicitud a tiempo-16".

Cabe señalar, que el importe de las deductivas se encuentra reflejado en las notas de crédito mismas que están adjuntas a las Notas de Instrucción Presupuesta, en el apartado "Relación de Comprobantes".

Este OIC con la información proporcionada, constató que la DGSC realizó el cálculo de la deductiva, conforme a lo establecido en el Anexo Técnico del Contrato, concluyendo que éste es razonable.

Handwritten signature and initials at the bottom right of the page.



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 24 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)
NÚMERO DEL AÑO DE SEGUIMIENTO: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

Numeral 1.

b) Realizar un análisis detallado de los entregables de la Partida Dos del contrato, durante el tiempo que estuvo vigente el servicio (con excepción de los meses de marzo, julio y noviembre de 2021 analizados por este OIC), con la finalidad de determinar que éstos hayan cumplido con lo establecido en el Anexo Técnico, con fundamento en el Numeral 9. MECANISMOS PARA COMPROBACIÓN, SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN, apartado 9.1. ENTREGABLES (COMPROBACIÓN) y Numeral 9.2 MECANISMOS DE SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS O DE LOS BIENES ADQUIRIDOS del Anexo Técnico.

En caso de que derivado del análisis efectuado, se hubieran determinado inconsistencias en los requisitos solicitados por la Secretaría, la Dirección General, deberá proceder a la aplicación de las penalizaciones y/o deductivas correspondientes, asimismo, adjuntar el soporte documental que acredite el cálculo realizado, la aplicación al prestador del servicio, hasta el reintegro a la TESOFE y las cargas financieras que se deriven.

La DGSC, mediante oficio Núm. D5C08474, de fecha 31 de mayo de 2022, remitió a este OIC, diversa información y documentación para la atención de las observaciones correctivas y recomendaciones preventivas, correspondientes a las observaciones 07, 08 y

Numeral 1, inciso b)

Este OIC, considera **Atendido este inciso b)**, derivado de los argumentos y la evidencia documental que fue proporcionada por la DGSC, en relación al análisis de las deficiencias que este OIC determinó para cada uno de los entregables, respecto del análisis que realizó esa Dirección General para los meses de febrero, abril, mayo, junio, agosto, septiembre, octubre y diciembre de 2021, de acuerdo a lo siguiente:

1. Reporte D01- Consolidado de Llamadas y agentes.

Derivado de los argumentos antes referidos por la DGSC, este OIC determina que las inconsistencias observadas en el contenido del reporte "D01- Consolidado de Llamadas y agentes", obedeció básicamente, a deficiencias de redacción, indefiniciones en el contenido de los entregables e imprecisiones de información que no podía obtener el prestador del servicio y que era obtenida del CDR propiedad de la Secretaría; es por ello que al no ser situaciones que fueran imputables al prestador del servicio, no le fueron aplicadas deductivas.

2. Reporte D02- Detalle de Facturación.

Derivado del análisis realizado por la DGSC, informó que por deficiencias



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 25 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (Ser. TRIM. 2022)

NÚMERO DE AUD. DE SEGTO: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCL: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

09, determinadas durante la Auditoría número 02/2022.

El soporte documental se podrá consultar en la https://drive.google.com/drive/folders/1ak_h51dahl-50nHmFLKgm2Ct8bSGPsQy, la información se encuentra organizada por carpetas correspondientes a las cédulas 7, 8 y 9 que contienen los documentos digitalizados por cada una de las observaciones.

Para la atención de este inciso, la DGSC informó que:

"...Al respecto, se informa que esta dirección general realizó el análisis detallado de los entregables solicitados y determinó que dichas inconsistencias ya fueron tomadas en cuenta para el cálculo de las deductivas correspondientes por mes. En ese sentido, no se considera procedente la aplicación de penalizaciones y/o deductivas adicionales a las aplicadas. La información señalada puede ser consultada en la carpeta "Cédula 7">"Numeral 1">"Inciso b" en el archivo denominado "Análisis cédula 7 inciso b" del Soporte Documental."

Una vez que este OIC, analizó los argumentos vertidos por la DGSC, así como la documentación proporcionada, se concluye que se requiere información complementaria que proporcione los elementos necesarios que permitan dar atención al Numeral 1, Inciso b) de la observación correctiva.

Es por lo antes expuesto, que en reunión sostenida con servidores públicos adscritos a la DGSC, celebrada el pasado 08 de julio del presente, con objeto de especificar

en los entregables se aplicaron deductivas en el mes de febrero

3. Reporte D03- Quejas y/o Sugerencias.

Derivado del análisis realizado por la DGSC, informó que por deficiencias en los entregables se aplicaron deductivas en el mes de febrero.

4. Reporte S01- Reporte de calidad, supervisión o verificación.

La DGSC no determinó inconsistencias, en los requisitos solicitados por la Secretaría, para los meses analizados. Y por el aspecto relativo a la columna f) Idioma, la información se genera de manera automática por el sistema del proveedor, lo cual no es una situación que amerite una deductiva.

5. Reporte M01- Consolidado Acumulado.

Derivado de los argumentos vertidos por la DGSC, respecto a que los reportes contienen distinta fecha de corte, situación que se deriva de que al corresponder a entregables diarios, el prestador del servicio debe dar oportuna atención en su entrega con los plazos establecidos y como medida para su cumplimiento, se optó por incorporar en el mes siguiente el último día de cada mes, situación que no es atribuible al prestador del servicio, ni puede considerarse como una deficiencia.

gar



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

PÁGINA 26 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)

NÚMERO DE AUD. DE SECTO: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

detañadamente la informaci3n requerida por este OIC, que permitiera constatar las acciones realizadas para la atenci3n de la presente observaci3n correctiva, consistente en lo siguiente:

- La DGSC deber3 proporcionar un an3lisis detallado mediante un documento con base en el Anexo 4, que evidencie que los entregables de la Partida Dos del contrato, durante el tiempo que estuvo vigente el servicio (con excepci3n de los meses de marzo, julio y noviembre de 2021 analizados por este OIC), con la finalidad de determinar que 3stos hayan cumplido con lo establecido en el Numeral 9. MECANISMOS PARA COMPROBACI3N, SUPERVISI3N Y VERIFICACI3N, apartado 9.1. ENTREGABLES (COMPROBACI3N) y Numeral 9.2 MECANISMOS DE SUPERVISI3N Y VERIFICACI3N DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS O DE LOS BIENES ADQUIRIDOS del Anexo T3cnico.

Para tales efectos les ser3 remitido el archivo del Anexo 4.

En caso de que derivado del an3lisis efectuado, se hubieran determinado inconsistencias en los requisitos solicitados por la Secretar3a, la Direcci3n General, deber3 proceder a la aplicaci3n de las penalizaciones y/o deductivas correspondientes, asimismo, adjuntar el soporte documental que acredite el c3lculo

en el contenido del entregable y que tampoco afecta el seguimiento en la prestaci3n del servicio, por lo tanto no era situaci3n que pudiera justificar la aplicaci3n de una penalizaci3n al prestador del servicio.

6. Reporte M02- Reporte CDR.

La DGSC no determin3 inconsistencias, en los requisitos solicitados por la Secretar3a.

7. Reporte M03- Personal.

La DGSC determin3 una deductiva por deficiencias en la captura de los datos del mes de febrero de 2021, en la columna de **a) Nombre del agente**, as3 como para el mes de abril en las columnas **e) ID o usuario del agente dentro de su plataforma** y **f) ID o usuario del agente dentro del SISTEMA.**

SPC



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 27 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (Ser.TRIM.2022)

NÚMERO DE AUD. DE SECTO: T5/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

realizado, la aplicación al prestador del servicio, hasta el reintegro a la TESOFE y las cargas financieras que se deriven.

En respuesta a lo anterior, con Oficio Núm. DSC12154 y DSC12796 del 21 de julio y 01 de agosto de 2022, la DGSC remitió a este OIC diversa información y documentación, informando lo siguiente:

...Esta dirección general llevó a cabo el análisis respectivo que podrá consultar en el anexo llamado Análisis detallado de entregables, consistente en una tabla de análisis donde, por cada observación realizada por ese OIC para los meses de marzo, julio y noviembre, se ofrece una explicación sobre las condiciones que llevaron a la aplicación de las deductivas de los meses de febrero, abril, mayo, junio, agosto, septiembre, octubre y diciembre de 2021. Asimismo, se explican las razones por las cuales no fueron aplicadas deductivas y/o penalizaciones para algunas observaciones de los meses correspondientes.

La DGSC mediante el documento denominado: Análisis detallado de entregables, informó para cada uno de los entregables que fueron observados por este OIC, lo siguiente:

1. Reporte D01- Consolidado de Llamadas y agentes.

Columna observada.- d) Cantidad total de llamadas en momentos de desborde.

Aspecto observado.- No incluyó columna.

Meses.- febrero, abril, mayo, junio, agosto, septiembre, octubre y diciembre de 2021.

Handwritten signature and initials.



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 28 DL 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM. 2022)

NÚMERO DE AUD. DE SECTO: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

"...Se informa a ese OIC que el Anexo técnico que se encontraba vigente en el 2020, presentaba deficiencias en su redacción, además de que los entregables no se encontraban debidamente definidos, por lo que está DGSC no consideró como un incumplimiento que el entregable DOT Consolidado de Llamadas y Agentes no incluyera la columna denominada "Cantidad total de llamadas en momento de desborde". Esto es así, debido a que la verificación del cumplimiento del servicio, no se vio afectada ya que la DGSC a través de la consulta del CDR podía verificar citada información, aunado a que el prestador del servicio no tenía acceso a la información contenida en el CDR, por lo que no era posible requisitarla. Por lo tanto, no fueron aplicadas deductivas de pago en ese sentido.

Aunado a la redacción anterior, se hace de su conocimiento bajo protesta de decir verdad que en el Anexo Técnico del contrato vigente esa situación ya no se presenta, ya que los entregables están debidamente definidos así como los métodos de verificación y monitoreo del servicio."

Columna observada.- m) Tiempo total por llamada contestada en IVR (en segundos).

Aspecto observado.- Información distinta a la requerida en los campos.

Meses.- febrero, abril, mayo, junio, agosto, septiembre, octubre y diciembre de 2021.

"...Al respecto, es importante mencionar que la columna tiempo total por llamada contestada en IVR (en segundos) debían ser llenadas con datos que no podían ser recibidos ni manipulados por el prestador del servicio, toda vez que era información que se almacenaba directamente en el CDR y esto, al ser propiedad de la Secretaría, ningún agente tenía acceso. Por lo anterior, a través de la consulta del CDR,



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HÓJA 29 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)

NÚMERO DE AUD. DE SECTO: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

la Secretaría podrá allegarse de los datos de "Tiempo promedio en IVR (seg)", por lo que la denominación de la columna no afectó en el contenido del entregable.

Es importante mencionar que la consulta del sistema CDR, al ser propiedad de la Secretaría, podrá verificarse cada vez que así fuera necesario, ya que permite dar seguimiento en tiempo real a las actividades del prestador del servicio, por lo que no se consultaba únicamente cuando eran fechas de facturación. Los informes del CDR que eran consultados, eran resultado de aplicar filtros de acuerdo con los datos que se deseaban consultar."

Columna observada.- **v) Costo por hora.**
Aspecto observado.- **Reportes con distinta fecha de corte.**
Meses.- **febrero, abril, mayo, junio, agosto, septiembre, octubre y diciembre de 2021.**

"...Se informa que, de conformidad con el Anexo Técnico los reportes diarios (D01, D02, D03) deberían ser entregados en el día inmediato posterior a la prestación del servicio, por lo que el último día de cada mes, era contabilizado dentro de la factura del mes siguiente, razón por la cual no se encontraban visibles en los consolidados mensuales. Razón por la cual no se aplicaron deductivas ni penalizaciones, pues el prestador del servicio entregó oportunamente los reportes correspondientes. Asimismo, se hace de su conocimiento que bajo de protesta de decir verdad, actualmente en el Anexo Técnico del servicio vigente esta situación ya no se presenta ya que el conteo de días se lleva a cabo considerando el mes calendario, es decir, con fechas de corte homogéneas.

Es importante mencionar que en el Anexo Técnico actual, esa situación ha sido mejorada

90r



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

LEY 30 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)
NÚMERO DE AUD. DE SEG.FOJ: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

ya que la contabilización de los días se hace de manera completa por mes, es decir, no presenta fechas de corte que afecten la comparación de fechas de los entregables..."

Columna observada.- w) Promedio de llamadas por hora.

Aspecto observado.- Reportes con distinta fecha de corte.

Meses.- febrero, abril, mayo, junio, agosto, septiembre, octubre y diciembre de 2021.

...Se informa que, de conformidad con el Anexo Técnico los reportes diarios (D01, D02, D03) deberían ser entregados en el día inmediato posterior a la prestación del servicio, por lo que el último día de cada mes, era contabilizado dentro de la factura del mes siguiente, razón por la cual no se encontraban visibles en los consolidados mensuales. Razón por la cual no se aplicaron deductivas ni penalizaciones, pues el prestador del servicio entregó oportunamente los reportes correspondientes. Asimismo, se hace de su conocimiento que bajo de protesta de decir verdad, actualmente en el Anexo Técnico del servicio vigente esta situación ya no se presenta ya que el conteo de días se lleva a cabo considerando el mes calendario, es decir, con fechas de corte homogéneas.

Es importante mencionar que en el Anexo Técnico actual, esa situación ha sido mejorada ya que la contabilización de los días se hace de manera completa por mes, es decir, no presenta fechas de corte que afecten la comparación de fechas de los entregables..."

Derivado de los argumentos antes referidos por la DGSC, este OIC determina que las inconsistencias determinadas en el contenido del reporte "D01- Consolidado de Llamadas y agentes", obedeció básicamente, a

Handwritten signature and initials.



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

FOJA 31 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)
NÚMERO DE AUD. DE SEGTO: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

deficiencias de redacción, indefiniciones en el contenido de los entregables e imprecisiones de información que no podía obtener el prestador del servicio y que era obtenida del CDR propiedad de la Secretaría; es por ello que al no ser situaciones que fueran imputables al prestador del servicio, no le fueron aplicadas penalizaciones.

2. Reporte D02- Detalle de Facturación.

Columna observada.- **c) Interacciones efectivas totales.**

Aspecto observado.- **Columna incompleta.**

Meses.- **Febrero de 2021.**

"...La columna incompleta del mes de febrero 2021 fue motivo de una deductiva denominada "No entrega reportes mensuales a tiempo o con errores - 15". No hubo interacciones efectivas en febrero, de manera que lo reportado era información incorrecta."

Por lo que respecta a la deductiva aplicada, la DGSC adicionó la pre-factura, correspondiente al mes de febrero de 2021.

Del análisis a su contenido este OIC constató que la pre-factura contiene el apartado "DETALLE DE DEDUCCIONES SOBRE LA FACTURACIÓN MENSUAL", el cual contempla la deductiva por el concepto denominado: "No entrega reportes mensuales a tiempo o con errores-15".

Cabe señalar, que el importe de las deductivas se encuentra reflejado en las notas de crédito mismas que están adjuntas a las Notas de Instrucción Presupuestal, en el apartado "Relación de Comprobantes".

Handwritten signature and initials.



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 32 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (Ser. TRIM. 2022)
NÚMERO DE AUD. DE SEGO: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

Este OIC con la información proporcionada, constató que la DGSC realizó el cálculo de la deductiva, conforme a lo establecido en el Anexo Técnico del Contrato, concluyendo que éste es razonable.

Columna observada.- **c) Interacciones efectivas totales.**

Aspecto observado. **Columna en ceros.**

Meses.- **Abril, mayo, junio, agosto, septiembre, octubre y diciembre de 2021.**

"...La columna interacciones efectivas totales debería de estar en 0 ya que estas solo se registran en el sistema de la Secretaría. Es importante recalcar que durante la duración del contrato no hubo interacciones efectivas, únicamente hubo llamadas y por esto está en 0."

Derivado de los argumentos vertidos por la DGSC, mediante los cuales se comprobó que la información que debía reportar el entregable correspondía a "0" y como en el caso del mes de febrero en el que sí se reportó información el prestador del servicio se hizo acreedor a la penalización correspondiente, se consideran aclaradas las deficiencias del entregable.

3. Reporte D03- Quejas y/o Sugerencias.

Columna observada.- **b) Cantidad de quejas y/o sugerencias.**

Aspecto observado. **Información incompleta.**

Meses.- **febrero de 2021.**

"...La columna incompleta del mes de febrero 2021 fue motivo de una deductiva denominada

Gr
Cor



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: **SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES**

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: **02/2022**
 NÚMERO DE OBSERVACIÓN: **07**
 INSTANCIA FISCALIZADORA: **OIC**
 MONTO POR ACLARAR: **N/A**
 MONTO POR RECUPERAR: **N/A**

HOJA 33 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM. 2022)

NÚMERO DE AUD. DE SEGTO: **15/2022**
 SALDO POR ACLARAR: **N/A**
 SALDO POR RECUPERAR: **N/A**
 AVANCE: **100%**

SECTOR: **SEGURIDAD NACIONAL**

CLAVE: **05000**

ÁREA AUDITADA: **DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)**

CLAVE DE PROGRAMA: **500: SEGUIMIENTO**

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

"No entrega reportes mensuales a tiempo o con errores 15."

Por lo que respecta a la deductiva aplicada, la DGSC adicionó la pre-factura, correspondiente al mes de febrero de 2021.

Del análisis a su contenido este OIC constató que la pre-factura contiene el apartado "DETALLE DE DEDUCCIONES SOBRE LA FACTURACIÓN MENSUAL", el cual contempla la deductiva por el concepto denominado: "No entrega reportes mensuales a tiempo o con errores-15".

Cabe señalar, que el importe de las deductivas se encuentra reflejado en las notas de crédito mismas que están adjuntas a las Notas de Instrucción Presupuestal, en el apartado "Relación de Comprobantes".

Este OIC con la información proporcionada, constató que la DGSC realizó el cálculo de la deductiva, conforme a lo establecido en el Anexo Técnico del Contrato, concluyendo que éste es razonable.

Meses: **Abril, mayo, junio, agosto, septiembre, octubre y diciembre de 2021.**

La DGSC informó que en estos meses no se determinaron inconsistencias, en los requisitos solicitados por la Secretaría, para este apartado.

Columna observada.- **c) Detalle de cada queja y/o sugerencia.**
 Aspecto observado.- **Columnas con información deficiente.**

[Handwritten signature and initials]



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES
CÉDULA DE SEGUIMIENTO

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
 NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
 MONTO POR ACLARAR: N/A
 MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOGA 34 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)
 NÚMERO DE AUD. DE SECTO: 15/2022
 SALDO POR ACLARAR: N/A
 SALDO POR RECUPERAR: N/A
 AVANCE: 100%

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

Meses.- febrero, abril, mayo, junio, agosto, septiembre, octubre y diciembre de 2021.

"...La identificación de la información derivada de una llamada por queja y/o sugerencia no depende de la persona operadora, en muchas ocasiones las personas usuarias son quienes manifiestan su deseo de no compartir citados datos y el prestador del servicio no puede obligar a las personas a brindarla, por considerarse datos personales que en términos de los artículos 7 y 8 de la LEY FEDERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES EN POSSESIÓN DE LOS PARTICULARES. Por lo que no había manera por la que el prestador del servicio pudiera acceder a esa información en muchos casos y no se consideró oportuno aplicar una deductiva en ese sentido. Es importante recalcar que las quejas y sugerencias tenían su propio apartado en el menú de opciones del proveedor, una vez que las personas escogían esa opción los operadores ya no tenían control sobre el contenido de la llamada y por lo tanto, sobre lo que se reporta como una queja, ya que el proveedor tenía la obligación de entregar a la Secretaría toda el contenido de las llamadas relacionadas con quejas sin filtrarlas por el contenido."

Columna observada.- d) Número de control y/o seguimiento.

Aspecto observado.- No refiere el número de control y seguimiento se reportó el ID de llamada.

Meses.- febrero, abril, mayo, junio, agosto, septiembre, octubre y diciembre de 2021.

"...El número de control y seguimiento se asigna en el caso de una llamada de salida, es cuando un operador contacta a un usuario. Por su parte, el ID de llamada es el identificado de cualquier llamada que se registra en el sistema del proveedor. Por lo que, el número de control y seguimiento no podría darse en estos casos

[Handwritten signature]
904



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 35 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM. 2022)

NÚMERO DE ATR. DE SECTO: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

porque no hay llamadas de salida a la persona, son únicamente grabaciones por distintos motivos, por ejemplo solicitudes de citas y únicamente les corresponde un ID de llamada."

Derivado de los argumentos proporcionados por la DGSC, respecto a las inconsistencias determinadas y que no corresponden a un incumplimiento o falta del prestador del servicio, es por ello que no se consideró correcta la aplicación de las penalizaciones; sin embargo para el caso específico del mes de febrero, sí se generó la aplicación de la deductiva correspondiente.

4. Reporte S01- Reporte de calidad, supervisión o verificación.

Columna observada.- e) ACT.

Aspecto observado: **información incompleta.**

Meses: febrero, abril, mayo, junio, agosto, septiembre, octubre y diciembre de 2021.

La DGSC no determinó inconsistencias, en los requisitos solicitados por la Secretaría, para estos meses.

Columna observada.- f) Idioma.

Aspecto observado.- **Campos/Columnas con información deficiente.**

Meses.- febrero, abril, mayo, junio, agosto, septiembre, octubre y diciembre de 2021.

*"...El contenido de la columna mencionada deriva de la programación del sistema del proveedor, cuya objetivo era clasificar las llamadas de acuerdo con el siguiente criterio:
a) "CIA": las llamadas que concluían en una cita y que se llevaban a cabo en español;
"español" las llamadas informativas en español;
"inglés" o "bilingüe" las llamadas que concluían o no en cita pero que fueron recogidas por un*



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

LNTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

FOJA 36 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)

NÚMERO DE AUD. DE SECTO: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

operador bilingüe, dependiente de si el operador habló en inglés o en ambos idiomas, en el caso del 0 son llamadas informativas que llegaban por otro menú en el IVR y que eran informativas y en español. Es decir, citadas etiquetas no se capturan por un operador sino que el sistema lo arroja directamente, por eso hay varias opciones y parecieran no ser homogénea. Sin embargo, corresponden a categorías diferentes. Es importante recalcar que no se le solicita al operador cambiar su clasificación manualmente ya que esto sería manipular la información del sistema y podría resultar en inconsistencias. De igual forma, esta clasificación sí permite evaluar el número de llamadas que se llevaron a cabo en inglés o bilingüe que es el objetivo del entregable."

De acuerdo a lo manifestado por la DGSC, las inconsistencias determinadas en estos meses, no fueron atribuibles al prestador del servicio, es por ello que no fueron aplicadas penalizaciones a éste.

5. Reporte M01- Consolidado Acumulado.

Columna observada.- **b) Costo por hora.**
Aspecto observado.- **Reportes tienen distinta fecha de corte.**

Meses.- febrero, abril, mayo, junio, agosto, septiembre, octubre y diciembre de 2021.

"...Se informa que, de conformidad con el Anexo Técnico los reportes diarios (D01, D02, D03) deberían ser entregados en el día inmediato posterior a la prestación del servicio, por lo que el último día de cada mes, era contabilizado dentro de la factura del mes siguiente, razón por la cual no se encontraban visibles en las consolidadas mensuales. Razón por la cual no se aplicaron deductivas ni penalizaciones, pues el prestador del servicio entregó oportunamente los reportes correspondientes.

[Handwritten signature]
SPC



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 37 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (Ser.TRIM.2022)
NÚMERO DE AUD. DE SEGTO: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

Asimismo, se hace de su conocimiento que bajo protesta de decir verdad, actualmente en el Anexo Técnico del servicio vigente esta situación ya no se presenta ya que el conteo de días se lleva a cabo considerando el mes calendario, es decir, con fechas de corte homogéneas.

Es importante mencionar que en el Anexo Técnico actual, esa situación ha sido mejorada ya que la contabilización de los días se hace de manera completa por mes, es decir, no presenta fechas de corte que afecten la comparación de fechas de los entregables."

Columna observada.- **c) Promedio de llamadas por hora.**

Aspecto observado.- **Reportes tienen distinta fecha de corte.**

Meses: **febrero, abril, mayo, junio, agosto, septiembre, octubre y diciembre de 2021.**

"...Se informa que, de conformidad con el Anexo Técnico los reportes diarios (D01, D02, D03) deberían ser entregados en el día inmediato posterior a la prestación del servicio, por lo que el último día de cada mes, era contabilizado dentro de la factura del mes siguiente, razón por la cual no se encontraban visibles en los consolidados mensuales. Razón por la cual no se aplicaron deductivas ni penalizaciones, pues el prestador del servicio entregó oportunamente los reportes correspondientes. Asimismo, se hace de su conocimiento que bajo protesta de decir verdad, actualmente en el Anexo Técnico del servicio vigente esta situación ya no se presenta ya que el conteo de días se lleva a cabo considerando el mes calendario, es decir, con fechas de corte homogéneas.

Es importante mencionar que en el Anexo Técnico actual, esa situación ha sido mejorada ya que la contabilización de los días se hace de

[Handwritten signature]
[Handwritten initials]



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
ENFANCA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

LEY 38 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM. 2022)
NÚMERO DE AUD. DE SEGO: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

manera completa por mes, es decir, no presenta fechas de corte que afecten la comparación de fechas de las entregables."

Derivado de los argumentos vertidos por la DGSC, respecto a que los reportes contienen distinta fecha de corte, situación que se derivan de que al corresponder a entregables diarios, el prestador del servicio debe dar oportuna atención en su entrega con los plazos establecidos y como medida para su cumplimiento, se optó por incorporar en el mes siguiente el último día de cada mes, situación que no es atribuible al prestador del servicio, ni puede considerarse como una deficiencia en el contenido del entregable y que tampoco afecta el seguimiento en la prestación del servicio, por lo tanto no era situación que pudiera justificar la aplicación de una penalización al prestador del servicio.

6. Reporte M02- Reporte CDR.

Columna observada.- a) Llamadas nacionales recibidas.

Aspecto observado.- Información incompleta.

Meses.- febrero, abril, mayo, junio, agosto, septiembre, octubre y diciembre de 2021.

La DGSC no determinó inconsistencias, en los requisitos solicitados por la Secretaría.

Columna observada.- b) Llamadas recibidas desde Estados Unidos y Canadá.

Aspecto observado.- Información incompleta.

Meses.- febrero, abril, mayo, junio, agosto, septiembre, octubre y diciembre de 2021.

La DGSC no determinó inconsistencias, en los requisitos solicitados por la Secretaría.

Handwritten signature and initials



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 39 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM. 2022)

NÚMERO DE AUD. DE SEGTO: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

Derivado de que en el análisis realizado por la DGSC, al periodo que analizó y afirmó no haber determinado inconsistencias en la información reportada, no hubo argumentos para aplicar penalización al prestador del servicio.

7. Reporte M03- Personal.

Columna observada.- a) Nombre del agente.
Aspecto observado.- No se localizó información.
Meses. febrero de 2021.

"...Se hace de su conocimiento que el prestador del servicio contaba con todo el personal requerido, incluidos los puestos de Supervisores, Gerentes, Encargado (s) del área de apoyo operativo, Analista de calidad y Ejecutivo de cuenta o responsable del proyecto. No obstante, al momento de reportar la información en el entregable correspondiente, el prestador del servicio presentó deficiencias en la captura de los datos. Por lo que fue motivo de una deductiva denominada "No entrega reportes mensuales a tiempo o con errores -15."

Por lo que respecta a la deductiva aplicada, la DGSC adicionó imagen de pre-factura, correspondiente al mes de febrero de 2021.

Del análisis a su contenido este OIC constató que la pre-factura contiene el apartado "DETALLE DE DEDUCCIONES SOBRE LA FACTURACIÓN MENSUAL", el cual contempló la deductiva por el concepto denominado: "No entrega reportes mensuales a tiempo o con errores-15".

Cabe señalar, que el importe de las deductivas se encuentra reflejado en las notas de crédito mismas que están adjuntas a las Notas de



**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES**

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: **SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES**

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: **02/2022**
 NÚMERO DE OBSERVACIÓN: **07**
 INSTANCIA FISCALIZADORA: **OIC**
 MONTO POR ACLARAR: **N/A**
 MONTO POR RECUPERAR: **N/A**

HOJA 40 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM. 2022)
 NÚMERO DE AUD. DE SECTOR: **15/2022**
 SALDO POR ACLARAR: **N/A**
 SALDO POR RECUPERAR: **N/A**
 AVANCE: **100%**

SECTOR: **SEGURIDAD NACIONAL**

CLAVE: **05000**

ÁREA AUDITADA: **DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)**

CLAVE DE PROGRAMA: **500: SEGUIMIENTO**

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

Instrucción Presupuestal, en el apartado "Relación de Comprobantes".

Este OIC con la información proporcionada, constató que la DGSC realizó el cálculo de la deductiva, conforme a lo establecido en el Anexo Técnico del Contrato, concluyendo que éste es razonable.

Meses.- **abril, mayo, junio, agosto, septiembre, octubre y diciembre de 2021.**

La DGSC no determinó inconsistencias, en los requisitos solicitados por la Secretaría.

Columna observada.- **b) Fecha de ingreso.**
 Aspecto observado.- **Registro parcial de información.**

Meses.- **febrero, abril, mayo, junio, agosto, septiembre, octubre y diciembre de 2021.**

La DGSC no determinó inconsistencias, en los requisitos solicitados por la Secretaría.

Columna observada.- **c) Fecha de baja.**
 Aspecto observado.- **Registro parcial de información.**

Meses.- **febrero, abril, mayo, junio, agosto, septiembre, octubre y diciembre de 2021.**

"...Durante estos meses no hubo bajas en los agentes, de tal forma no hay registros en la columna de fecha de baja, sin embargo esto no significa que la información se haya registrado de manera parcial."

Columna observada.- **c) ID o usuario del agente dentro de su plataforma.**

Aspecto observado.- **Campos/Columnas con información deficiente.**

Meses.- **abril de 2021.**

Handwritten signature and initials.



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 41 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)
NÚMERO DE AUD. DE SECTO: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

"...La información que difiere de lo solicitado en el anexo técnico, se debe a errores de captura por parte del prestador del servicio, por lo que se interpreta que los reportes no fueron entregados a solicitud de la Secretaría y por lo tanto, fue motivo de una deductiva denominada "No entrega reportes a solicitud a tiempo 16".

Por lo que respecta a la deductiva aplicada, la DGSC adicionó la pre-factura, correspondiente al mes de abril de 2021.

Del análisis a su contenido este OIC constató que la pre-factura contiene el apartado "DETALLE DE DEDUCCIONES SOBRE LA FACTURACIÓN MENSUAL", el cual contempla la deductiva por el concepto denominado: "No entrega reportes a solicitud a tiempo-16".

Cabe señalar, que el importe de las deductivas se encuentra reflejado en las notas de crédito mismas que están adjuntas a las Notas de Instrucción Presupuestal, en el apartado "Relación de Comprobantes".

Este OIC con la información proporcionada, constató que la DGSC realizó el cálculo de la deductiva, conforme a lo establecido en el Anexo Técnico del Contrato, concluyendo que éste es razonable.

Meses.- febrero, mayo, junio, agosto, septiembre, octubre y diciembre de 2021.

La DGSC no determinó inconsistencias, en los requisitos solicitados por la Secretaría.

90r
C/O
[Handwritten signature]



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 42 DL 69
DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)
NÚMERO DE AUD. DE SECTO: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCL: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

Columna observada.- f) ID o usuario del agente dentro del SISTEMA.

Aspecto observado. Campos/Columnas con información deficiente.

Meses.- abril de 2021.

"...La información que difiere de lo solicitado en el anexo técnico, se debe a errores de captura por parte del prestador del servicio, por lo que se interpretó que los reportes no fueron entregados a solicitud de la Secretaría y por lo tanto, fue motivo de una deductiva denominada "No entrega reportes a solicitud a tiempo - 16".

Por lo que respecta a la deductiva aplicada, la DGSC adicionó la pre-factura, correspondiente al mes de abril de 2021.

Del análisis a su contenido este OIC constató que la pre-factura contiene el apartado "DETALLE DE DEDUCCIONES SOBRE LA FACTURACIÓN MENSUAL", el cual contempla la deductiva por el concepto denominado: "No entrega reportes a solicitud a tiempo-16".

Cabe señalar, que el importe de las deductivas se encuentra reflejado en las notas de crédito mismas que están adjuntas a las Notas de Instrucción Presupuesta, en el apartado "Relación de Comprobantes".

Este OIC con la información proporcionada, constató que la DGSC realizó el cálculo de la deductiva, conforme a lo establecido en el Anexo Técnico del Contrato, concluyendo que éste es razonable.

Meses.- febrero, mayo, junio, agosto, septiembre, octubre y diciembre de 2021.

OIC
SA



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTITUCIÓN FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 43 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM. 2022)

NÚMERO DE AUD. DE SEGTO: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

La DGSC no determinó inconsistencias, en los requisitos solicitados por la Secretaría.

De acuerdo a los argumentos y a la evidencia documental proporcionada por la DGSC, se constató que en el caso en que el prestador del servicio entregó reportes del servicio con deficiencias en su contenido, fue aplicada la penalización correspondiente.

Numeral 1.

c) **Informar las causas por las cuales no fueron integrados en los entregables del servicio de los meses de marzo, julio y noviembre del 2021, que fueron proporcionados a este OIC, los siguientes reportes:**

- "D01- Consolidado de Llamadas y agentes", correspondiente al 11 de noviembre de 2021.
- "D02- Detalle de Facturación", correspondiente al 27 de julio y 11 de noviembre de 2021, respectivamente.
- "D03- Quejas y/o Sugerencias", correspondiente al 11 de noviembre de 2021.

Aunado a lo anterior se requiere sea proporcionada la evidencia en la que conste que fueron oportunamente entregados por el prestador del servicio, de acuerdo a los requisitos del Anexo técnico y la constancia de recepción por el administrador del contrato.

La DGSC, mediante oficio Núm. DSC08474, de fecha 31 de mayo de 2022, remitió a este OIC, diversa información y documentación para la

Numeral 1, inciso c).

Este OIC considera como **Atendido**, este inciso c) del Numeral 1, derivado de la evidencia documental proporcionada por la DGSC, en la que se pudo constatar la entrega oportuna por el prestador del servicio de los entregables "D02-Detalle de Facturación", del 27 de julio de 2021, "D01-Consolidado de Llamadas y agentes"; "D02-Detalle de Facturación" y "D03-Quejas y/o Sugerencias", del día 11 de noviembre de 2021, de acuerdo a lo establecido por el Anexo Técnico.



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR APLICAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

LEY 44 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM. 2022)
NÚMERO DE AUD. DE SEGUIM: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

atención de las observaciones correctivas y recomendaciones preventivas, correspondientes a las observaciones 07, 08 y 09, determinadas durante la Auditoría número 02/2022.

El soporte documental se podrá consultar en la [liga https://drive.google.com/drive/folders/3ak_h51dah1-5QnHmFLKgm2Ct8b5GPsQy](https://drive.google.com/drive/folders/3ak_h51dah1-5QnHmFLKgm2Ct8b5GPsQy), la información se encuentra organizada por carpetas correspondientes a las cédulas 7, 8 y 9 que contienen los documentos digitalizados por cada una de las observaciones y respecto a la presente observación correctiva informó que:

"...referente a los días 27 de julio y 11 de noviembre que no fueron identificados por ese OIC en la revisión de documentos, se anexan los correos electrónicos que indican la entrega oportuna de los reportes correspondientes a esos días: "Cédula 7">"Numeral 1">"Inciso c">"Días faltantes">el archivo "Días faltantes.zip" los reportes "27 julio 2021" y "11 noviembre 2021."

De la revisión efectuada a la información proporcionada se identificó que: los correos electrónicos tienen fecha de emisión 27 de julio y 11 de noviembre de 2021, sin embargo, el primero refiere que se envían los **reportes correspondientes al 26 de julio de 2021**, mientras que el segundo correo señala que se remiten los **reportes correspondientes al 10 de noviembre de 2021**.

Por lo que este OIC no identificó, información alguna que ampare lo solicitado, en el **Numeral 1, Inciso c)** de la presente observación correctiva.

Handwritten signature and date:
904



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 45 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)

NÚMERO DE AUD. DE SEGTO: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

Es por lo antes expuesto, que en reunión sostenida con servidoras públicas adscritas a la DGSC, celebrada el pasado 08 de julio del presente, con objeto de especificar detalladamente la información requerida por este OIC, que permitiera constatar las acciones realizadas para la atención de la presente observación correctiva, consistente en lo siguiente:

Se reitera a la DGSC informe las causas por las cuales no fueron remitidos en los entregables del servicio de los meses de julio y noviembre del 2021, que fueron puestos a disposición de este OIC los siguientes reportes:

- "D01- Consolidado de Llamadas y agentes", correspondiente al 11 de noviembre de 2021.
- "D02- Detalle de Facturación", correspondiente al 27 de julio y 11 de noviembre de 2021, respectivamente.
- "D03- Quejas y/o Sugerencias", correspondiente al 11 de noviembre de 2021.

Derivado de que para este seguimiento las constancias proporcionadas no evidencian aún la entrega oportuna por el prestador del servicio de los reportes citados, se anexa al presente los correos electrónicos proporcionados por esa Dirección General, que no sustenta la entrega de los reportes diarios correspondientes a los días 27 de julio y 11 de noviembre de 2021.



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCAL/AJORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 46 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (Ser.TRIM.2022)

NÚMERO DE AUD. DE SECTO: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

Por lo anterior, se requiere nuevamente sea proporcionada la evidencia en la que conste que fueron oportunamente entregados por el prestador del servicio, de acuerdo a los requisitos del Anexo técnico y la constancia de recepción por el administrador del contrato.

De lo contrario se deberá remitir la evidencia documental de la aplicación de las penalizaciones correspondientes.

En respuesta a lo anterior, con Oficio Núm. **DSC12154** y **DSC12796** del 21 de julio y 01 de agosto de 2022, la Directora de Prospectiva e Innovación Consular General de la Dirección General de Servicios Consulares (DGSC) remitió a este OIC diversa información y documentación.

La DGSC con Oficio Núm. **DSC12796** informó respecto al **Numeral 1, Inciso c)** lo siguiente:

"...Al respecto, se hace de su conocimiento que citados reportes fueron entregados oportunamente por el prestador del servicio, por lo que no se considera viable la aplicación de deductivas, mismas que se ponen a su disposición de la siguiente manera:

- D01, D02 y D03 correspondiente al 11 de noviembre de 2021, y
- D02 27 de julio de 2021."

La DGSC remitió la siguiente evidencia documental con el fin de evidenciar que los entregables fueron entregados por parte del

C. J.
907

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
 NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
 MONTO POR ACLARAR: N/A
 MONTO POR RECUPERAR: N/A

NÚMERO DE AUD. DE SEGTO: 15/2022
 SALDO POR ACLARAR: N/A
 SALDO POR RECUPERAR: N/A
 AVANCE: 100%

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

Prestador del servicio a la Secretaría de manera oportuna, consistente en:

- Correo electrónico de fecha 28 de julio de 2021, con el que el Prestador del servicio remitió a la Secretaría el reporte "D02-Detalle de Facturación", del día 27 de julio de 2021.
- Correo electrónico de fecha 12 de noviembre de 2021, con el que el Prestador del servicio remitió a la Secretaría los reportes "D01-Consolidado de Llamadas y agentes"; "D02-Detalle de Facturación" y "D03-Quejas y/o Sugerencias", del día 11 de noviembre de 2021.

Este OIC verificó de manera general el contenido de los cuatro reportes faltantes, un reporte el "D02-Detalle de Facturación", del 27 de julio de 2021, y tres el "D01-Consolidado de Llamadas y agentes"; "D02-Detalle de Facturación" y "D03-Quejas y/o Sugerencias", del día 11 de noviembre de 2021; así como, la evidencia de la entrega oportuna por el prestador del servicio a la DGSC, de acuerdo a lo establecido por el Anexo Técnico, es por antes expuesto, que este OIC considera **Atendido** el Numeral 1, Inciso c).

Numeral 2

d) Proporcionar la información en los términos solicitados en el Cuestionario de control interno de los numerales 3, 4 y 7.

Numeral 2, inciso d)

Este OIC considera que la observación correctiva del Inciso d) del Numeral 2, se da por **Atendida**, toda vez que, la DGSC remitió la información en los términos solicitados en el Cuestionario de





ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 48 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)

NÚMERO DE AUD. DE SECTO: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCIÓ: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

- **Numeral 3, informar si durante los meses de marzo y noviembre de 2021, se presentaron momentos de saturación en las líneas del CC. En caso de presentar momentos de saturación, señale qué medidas fueron adoptadas para su solución.**

La Dirección General de Servicios Consulares (DGSC), mediante oficio Núm. DSC08474, de fecha 31 de mayo de 2022, remitió a este OIC, diversa información y documentación para la atención de las observaciones correctivas y recomendaciones preventivas, correspondientes a las observaciones 07, 08 y 09, determinadas durante la Auditoría número 02/2022.

El soporte documental se podrá consultar en la [liga https://drive.google.com/drive/folders/tak_h5ldahl-50nHmFLKgm2Ct8b5GPsQy](https://drive.google.com/drive/folders/tak_h5ldahl-50nHmFLKgm2Ct8b5GPsQy), la información se encuentra organizada por carpetas correspondientes a las cédulas 7, 8 y 9 que contienen los documentos digitalizados por cada una de las observaciones y para lo relativo a la respuesta del Cuestionario de control interno en el reactivo 3, indicó lo siguiente:

"...Para comprobar que no hay saturación, se utiliza el el Call Data Record (CDR) del carrier y el CDR del prestador del servicio. El CDR del carrier indica cuantas llamadas envía al proveedor y el proveedor indica cuantas fueron recibidas. En caso de que el proveedor tenga menos llamadas registradas se demuestra que no fueron suficientes los canales para la recepción de todo el flujo de llamadas provenientes del carrier, es decir que hubo

control interno de los numerales 3, 4 y 7, al informar y documentar, lo siguiente:

Numeral 3.- En el mes de marzo hubo saturación, como se muestra en la tabla denominada "Análisis de saturación de llamadas" y proporcionó "Minuta saturación" y "Plan de mitigación" que corroboran las acciones tomadas por el prestador del servicio y por la DGSC a fin de corregir y prevenir la saturación de meses siguientes.

Numeral 4.- fue proporcionada la relación de aquellas llamadas en las que se programó más de una cita, de los meses de marzo, julio y noviembre de 2021, además de que se informó el origen de las inconsistencias observadas en la relación de llamadas, las cuales se deben estrictamente a errores de captura de los datos por parte del personal a cargo del prestador del servicio, sin que éstas fueran tomadas como llamadas efectivas y por consiguiente no se contabilizaron en el pago del servicio, por ser llamadas registradas incorrectamente en el sistema.

Por otra parte, el área auditada realizó la explicación de cómo se integra el ID de llamada, así como el Folio de Cita.

94



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

HOJA 49 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)

NÚMERO DE AUD. DE SECTO: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

saturación. La tabla denominada "Análisis de saturación de llamadas" que forma parte del Soporte Documental muestra este comparativo y se puede consultar en en la carpeta "Cédula 7">"Numeral 2">"inciso d."

En el mes de marzo hubo saturación, como se muestra en la tabla denominada "Análisis de saturación de llamadas". Se anexan los documentos "Minuta saturación" y "Plan de mitigación" que corroboran las acciones tomadas por el prestador del servicio y por esta dirección general a fin de corregir esta situación y prevenir la saturación de meses siguientes. De igual forma, se observa que durante el mes de noviembre no se registró saturación. Esto, como resultado del plan de mitigación implementado por el prestador del servicio y bajo la supervisión de esta dirección general."

De la revisión a la información proporcionada, este OIC considera que la DGSC entregó la información en los términos solicitados en el **numeral 3** del Cuestionario de control interno, **por lo que se da por Atendido.**

Para la atención que dio la DGSC, al Cuestionario de control interno en el reactivo 4, consistente en:

- **Numeral 4, proporcionar la relación de aquellas llamadas en las que se programó más de una cita, de los meses de marzo, julio y noviembre de 2021, así como el id Cita, la fecha y nombre completo de cada una de las personas a las que se les programó cita.**

La DGSC informó al respecto lo siguiente:

Numeral 7.- informó el procedimiento establecido para el seguimiento de las llamadas por quejas y el mecanismo de control que se tenía establecido para que éstas no fueran cobradas a la Secretaría.



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 50 DL 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)

NÚMERO DE AUD. DE SECTO: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

"...Se proporciona la información solicitada correspondiente a los meses marzo, julio y noviembre de 2021 en la carpeta "Numeral 2" >"Inciso d" >"Citas por ID de llamada". Cabe señalar que, en cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 31 y 42 de la Ley General de Protección de Datos Personales en posesión de sujetos obligado y 3 y 115 de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, los datos personales de las personas que realizaron llamadas se encuentran protegidos por lo que únicamente se proporciona el folio de cita y ID de llamada."

Una vez que este OIC, revisó la relación de llamadas, la cual fue entregada mediante el archivo denominado: "Citas por ID de llamada", en la columna **ID de llamada** se identificaron las siguientes leyendas: "Acta de nacimiento credencial de servicios médicos Matrícula Consular"; "000"; "LIDIA BERTA BENTACOURT"; "1624022740p113266".

Mientras que en la columna **folio de cita**, se encuentra registrada la cantidad de citas.

Por lo que se concluye que se requiere información complementaria que permita dar atención al **Numeral 4** del Cuestionario de control interno.

Es por lo antes expuesto, que en reunión sostenida con servidoras públicas adscritas a la DGSC, celebrada el pasado 08 de julio del presente, con objeto de especificar detalladamente la información requerida por este OIC, que permitiera constatar las acciones realizadas para la atención de la presente

90r



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 51 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)

NÚMERO DE AUD. DE SEGTO: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

observación correctiva, consistente en lo siguiente:

De la revisión efectuada a la relación de llamadas, la cual fue entregada mediante el archivo denominado: "Citas por ID de llamada", en la columna **ID de llamada** se identificaron las siguientes leyendas: "Acta de nacimiento credencial de servicios médicos Matrícula Consular"; "000"; "EDILBERTA BENTACOURT"; "1624022740p113266". Mientras que en la columna **folio de cita**, se encuentra registrada la cantidad de citas.

Por lo antes expuesto, explicar cómo se integra el ID de llamada, así como el folio de cita. Además, se sugiere que se realice una revisión a la base de datos que fue proporcionada a este OIC, y proporcionar las justificaciones o argumentos que aclaren los puntos antes referidos.

En respuesta a lo anterior, con Oficio Núm. **DSC12154** y **DSC12796** del 21 de julio y 01 de agosto de 2022, la DGSC remitió a este OIC diversa información y documentación, indicando respecto al **Numeral 4** del CCI, lo siguiente:

"...Se hace de su conocimiento que el ID de llamada es un código único de uso interno que es asignado a cada llamada que es recibida por el prestador del servicio. Su integración es creada de forma automática desde el sistema de programación de citas con el propósito de dar trazabilidad a citado registro.

gac



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACABAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 52 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM. 2022)
NÚMERO DE AUD. DE SECTO: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

Una vez que dicho ID era asignado a la llamada, la persona operadora debía copiar y pegar manualmente desde el sistema de programación a la base de datos.

Por su parte, el folio de cita es un código que se genera una vez que la persona solicitante ya programó una cita para ser atendida, mismo que es compartido con ella y puede ser usado como referencia de su cita.

Una vez explicado el punto anterior, se le informa que las inconsistencias observadas en la tabla remitida a ese OIC se deben estrictamente a errores durante la captura de los datos por parte del personal a cargo del prestador del servicio.

Al respecto, se aclara que únicamente se tomaron como "llamadas efectivas" aquellas llamadas que tuvieron un ID de llamada con el formato adecuado. Es decir, no se contabilizaron en la factura las llamadas registradas incorrectamente en el sistema. Esto es así, ya que el ID de llamada permite cotejar entre el CDR de la Secretaría y la base de datos del proveedor.

Asimismo, se hace de su conocimiento que en el Anexo técnico del contrato vigente, citada situación ha presentado una mejora ya que se solicitó que el prestador del servicio tuviera un sistema que deberá ser alguna de las plataformas de alto reconocimiento y amplio uso en el mercado, citando como ejemplo: Avaya, Genesys, Oracle, entre otras, siendo el sistema Avaya el utilizado por el prestador del servicio y la cual permite que la asignación y llenado del ID de llamada no se haga de forma manual, sino automática.

Por lo que se anexa la captura de pantalla del anexo técnico actual en la cual se comprueba que el prestador del servicio utiliza el sistema

[Handwritten signature]
900



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA ESPECIALIZADA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

HOJA 53 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO [Ser.TRIM.2022]

NÚMERO DE AUD. DE SECTO: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

Avaya, en la carpeta Auditoría 02/2022 > 7 > Sistema Avaya."

Este OIC convalida que la información y documentación proporcionada por la DGSC, es suficiente ya que se proporcionó la relación de aquellas llamadas en las que se programó más de una cita, de los meses de marzo, julio y noviembre de 2021, además de que se informó el origen de las inconsistencias observadas en la relación de llamadas, las cuales se deben estrictamente a errores de captura de los datos por parte del personal a cargo del prestador del servicio, sin que éstas fueran tomadas como llamadas efectivas y por consiguiente no se contabilizaron en el pago del servicio, por ser llamadas registradas incorrectamente en el sistema.

Por otra parte, el área auditada realizó la explicación de cómo se integra el ID de llamada, así como el Folio de Cita.

Por lo antes expuesto, este OIC considera que la DGSC entregó la información en los términos solicitados en el numeral 4 del Cuestionario de control interno, por lo que se da por atendido.

- Numeral 7, respecto a lo externado en el cuestionario de control interno para este numeral 7, se solicita informe el procedimiento establecido para el seguimiento de las llamadas por quejas y el mecanismo de control que se tenía establecido para que éstas no fueran cobradas a la Secretaría.



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 54 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)

NÚMERO DE AUD. DE SIGUIO: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

La DGSC informó respecto al **Numeral 7** del CCI, lo siguiente:

"...Con base en el contrato celebrado entre la SRF y el proveedor del servicio, las llamadas correspondientes a las quejas y/o comentarios tendrán una duración máxima de 60 segundos y serán sin cargo a la SRF. Esto se indica en el inciso e, del numeral B Servicio de Información y Programación de citas en la página 107 del Anexo Técnico que a la letra dice:

"Dentro de las opciones del IVR deberá existir una para recibir quejas, recomendaciones o comentarios relacionados con "EL SERVICIO". Dichas llamadas no serán atendidas por un agente del CC, únicamente serán grabadas y tendrán una duración máxima de 60 (sesenta) segundos, lo cual se hará del conocimiento del Usuario. Todas las llamadas que se generen bajo este supuesto no serán facturadas a la SRF y podrán ser consultadas en cualquier momento por el personal que la DGSC designe."

Se aclara que en el CDR del proveedor queda un registro que indica que la persona que llamó eligió la opción de quejas o recomendaciones del IVR. Así, al momento de hacer el cálculo de segundos de llamadas de tráfico, las llamadas que están registradas como quejas se excluyen del mismo."

De la revisión a la información proporcionada, este OIC constató que la DGSC complementó de manera satisfactoria la respuesta del **numeral 7**, toda vez que, informó el procedimiento establecido para el seguimiento de las llamadas por quejas y el mecanismo de control que se tenía establecido para que éstas no fueran cobradas a la Secretaría, por lo que **se da por atendido** el numeral en comento.

9er



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

PÁGINA 35 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)

NÚMERO DE AUD. DE SEGTO: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCL: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

Por todo lo antes expuesto, este OIC considera que la observación correctiva del Inciso d) del Numeral 2, se da por **Atendida**, toda vez que, la DGSC remitió la información en los términos solicitados en el Cuestionario de control interno de los numerales 3, 4 y 7.

RECOMENDACIONES PREVENTIVAS

- Establecer mecanismos de control y supervisión que permitan asegurar que el servidor público asistente en la administración de este tipo de contratos, aseguren el cumplimiento tácito de las cláusulas establecidas en el contrato y de las Especificaciones del Anexo Técnico, para los entregables del servicio que sirven de base en su evaluación a satisfacción de las necesidades de la Secretaría.

Mediante oficio número DSC08474, de 31 de mayo de 2022, la DGSC, remitió diversa información y documentación para la atención de las observaciones correctivas y recomendaciones preventivas determinadas en la auditoría 02/2022; así entonces, referente a la presente recomendación preventiva, manifestó lo siguiente:

"Respecto de las observaciones realizadas sobre el contenido del Anexo Técnico del contrato SRE/DAC/LP-08/2021, éstas serán tomadas en cuenta en su totalidad con el objeto de evitar posibles inconsistencias en la administración y ejecución de los contratos de los cuales esta dirección general sea parte. En este sentido, se

- Este OIC considera como **Atendida** la presente recomendación preventiva, en razón de que este órgano fiscalizador constato que mediante oficio DSC07127, de fecha 02 de mayo; el Titular de la DGSC giro diversas instrucciones con el objeto de evitar posibles inconsistencias en la administración y ejecución de los contratos de los cuales esa Dirección General sea parte; por lo que, en atención a dicha instrucción la DPIC, se pronunció al respecto, argumentando de manera general las acciones llevadas a cabo para el cumplimiento de las indicaciones.

Así mismo, se identificaron los mecanismos para una comprobación, supervisión y verificación de los niveles de servicio, mismos que se

gpc



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

FOIA 56 DF 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)

NÚMERO DE AUD. DE SEGU: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

emitió el oficio número DSC07127 en donde se solicita a la Dirección de Prospectiva e Innovación Consular tomar en cuenta dichas observaciones en el nuevo contrato de prestación del servicio."

De lo anterior, se desprende que en atención a la instrucción contenida en el oficio **DSC07127, de fecha 02 de mayo**; la Directora de Prospectiva e Innovación Consular (DPIC), se pronunció al respecto, mediante oficio número **DSC08473, de 26 de mayo de 2022**, manifestando lo siguiente:

"Se especificó en citado Anexo en el apartado de 9.1 ENTREGABLES la forma, medio y lugar de entrega para cada una de las obligaciones del prestador del servicio, dejando claras los alcances de cada entregable, datos, tiempos de entrega y características técnicas. Aunado a esto, dicho Anexo contempla un mes de transición, que le permitió al nuevo proveedor y a los servidores públicos que asistan en la administración del contrato aclarar dudas, repasar las obligaciones y reforzar los acuerdos previo al inicio del servicio."

No obstante lo anterior, es que el **18 de julio del presente, se sostuvo una reunión con servidoras públicas adscritos a la DGSC**, con el objeto de especificar detalladamente la información requerida por este OIC, que permitiera constatar las acciones realizadas para la atención de la recomendación, consistente en lo siguiente:

- Al respecto, queda pendiente que se evidencie la implementación de esta recomendación preventiva, en el Contrato vigente, por lo que:

El área auditada proporcionará evidencia de los mecanismos de control y

encuentran contenidas en el Anexo Técnico del contrato vigente; evidencia proporcionada mediante información del Anexo Técnico correspondiente al contrato vigente.



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

FOIA 57131-69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)
NÚMERO DE AUD. DE SEGO: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

supervisión implantados que permitan al asistente en la administración de este tipo de contratos, asegurar el cumplimiento tácito de las cláusulas establecidas en el contrato y de las Especificaciones del Anexo Técnico, para los entregables del servicio que sirven de base en su evaluación a satisfacción de las necesidades de la Secretaría.

En respuesta a lo anterior, mediante oficios DSCI2154 y DSCI2796, de 23 de julio y 01 de agosto de 2022, respectivamente, la DPIC de la DGSC, remitió lo siguiente:

"Al respecto, se precisa que tanto el Anexo Técnico anterior como el actual tienen una sección denominada mecanismos para comprobación supervisión y verificación que tiene como objetivo asegurar el cumplimiento tácito de las cláusulas establecidas en el contrato y su Anexo Técnico. Sin embargo, el Anexo Técnico vigente contiene mayor detalle y precisión sobre los requerimientos de cada entregable, para que la Secretaría obtenga la información que necesita de la manera más adecuada. Específicamente, por primera vez se redactó a manera de cuadro el nombre del reporte y los contenidos específicos. Esto permite al proveedor entregar únicamente la información requerida, sin espacio a interpretación.

En adición a lo anterior la DPIC adjuntó Nota Informativa argumentando lo siguiente:

"Se hace de su conocimiento que en el Anexo Técnico de los "Servicios Integrales de Centro de Contacto para la programación de Citas e información en las Oficinas de la Secretaría de Relaciones Exteriores" se acordaron acciones que permitieran tener un mayor control sobre el servicio prestado, como lo son la implementación de una nueva consola de la SRE, la desegregación de la

Handwritten signature and initials.



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 58 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)

NÚMERO DE AUD. DE SEGO: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

telefonía, un instrumento jurídico para ambas Direcciones Generales y la implementación de mecanismos de control para la supervisión de los niveles de servicio.

En caso de la Dirección General de Servicios Consulares, previo a la licitación se llevaron a cabo reuniones semanales con la Dirección General de Oficinas de Pasaportes y la Dirección General de Tecnologías de la Información para determinar que mecanismos contendría el Anexo Técnico para una comprobación, supervisión y verificación correcta de los niveles de servicio. En estas, se evaluaron las necesidades operativas de las áreas, así como las limitaciones y necesidades técnicas y tecnológicas de la Secretaría. Se tomaron en cuenta las limitaciones del contrato que en ese momento estaba vigente, así como la recomendación de los expertos en este tipo de servicio que laboran en la Dirección General de Tecnologías de la Información. Además, para que el documento fuera aprobado para el proceso de licitación pública, el Anexo técnico fue revisado por la Coordinación de Estrategia Digital Nacional, quienes aportaron sugerencias que fueron integradas al apartado. Finalmente, durante el proceso de licitación este apartado, así como el resto del Anexo técnico, el testigo social contratado para la licitación y la Dirección General de Asuntos Jurídicos. Durante las juntas de aclaraciones de la licitación, se discutió el documento y se hicieron las modificaciones sugeridas por el equipo de trabajo.

Para efecto de atender la presente recomendación preventiva, se exhibe pantalla del Anexo Técnico correspondiente al contrato vigente, en el apartado que señala los mecanismos solicitados:

Asimismo, se ponen a su disposición las características de los entregables, destacando que en el nuevo Anexo Técnico están descritas las características específicas que debe contener cada entregable. Además, se integraron ejemplos en formato de tabla que muestra la información que

[Handwritten signature]
Por



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
 NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
 MONTO POR ACLARAR: N/A
 MONTO POR RECUPERAR: N/A

Hoja 59 de 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (Ser. TRIM.2022)

NÚMERO DE AUD. DE SEGO: 15/2022
 SALDO POR ACLARAR: N/A
 SALDO POR RECUPERAR: N/A
 AVANCE: 100%

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

deben contener, a efecto de evitar la omisión de datos por parte del prestador del servicio, así como periodos de entrega claros la cual permite verificar el cumplimiento y dar seguimiento a las obligaciones del prestador del servicio."

Del análisis a la información proporcionada, este órgano fiscalizador verificó el cumplimiento de la presente recomendación preventiva; toda vez, que mediante oficio DSC07127, de fecha 02 de mayo; el Titular de la DGSC giro diversas instrucciones con el objeto de evitar posibles inconsistencias en la administración y ejecución de los contratos de los cuales esa Dirección General sea parte; por lo que en respuesta, la DCIP se pronunció al respecto, mediante oficio número DSC08473, de 26 de mayo de 2022; argumentando de manera general, las acciones realizadas para el cumplimiento de las obligaciones encomendadas.

Asimismo, se constataron los mecanismos para una comprobación, supervisión y verificación de los niveles de servicio contenidos en el Anexo Técnico del contrato vigente; así entonces, es que este OIC considera **Atendida** la presente recomendación preventiva.

- **Que ante la entrega de reportes y/o entregables por los prestadores de los servicios en los contratos requeridos por esa Dirección General, cuando sus características no sean las requeridas por deficiencias en su contenido, estén incompletos o sean entregados fuera de los plazos establecidos, en desapego al**

Este OIC considera como **Atendida la presente recomendación preventiva**, en virtud del análisis a la información proporcionada, este órgano fiscalizador verificó el cumplimiento de la presente recomendación preventiva; toda vez, que mediante oficio DSC07127, de

J gar

	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES CÉDULA DE SEGUIMIENTO	DATOS ORIGINALES NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022 NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC MONTO POR ACUMULAR: N/A MONTO POR RECUPERAR: N/A	HOJA 60 DE 69 DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022) NÚMERO DE AUD. DEL SECTOR: 15/2022 SALDO POR ACUMULAR: N/A SALDO POR RECUPERAR: N/A AVANCE: 100%
	ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES	SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL	CLAVE: 05000
ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)		CLAVE DE PROGRAMA:	500: SEGUIMIENTO
OBSERVACIÓN		ACCIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN
<p>Anexo técnico, el asistente en la administración de los contratos deberá aplicar las penas y/o deductivas que correspondan y en su caso las cargas financieras que correspondan.</p> <p>Mediante oficio número DSC08474, de 31 de mayo de 2022, el DGSC, remitió diversa información y documentación para la atención de las observaciones correctivas y recomendaciones preventivas determinadas en la auditoría 02/2022; así entonces, referente a la presente recomendación preventiva, manifestó lo siguiente:</p> <p><i>"Respecto de las observaciones realizadas sobre el contenido del Anexo Técnico del contrato SRF/DAC/I P-08/2021, éstas serán tomadas en cuenta en su totalidad con el objeto de evitar posibles inconsistencias en la administración y ejecución de los contratos de los cuales esta dirección general sea parte. En este sentido, se emitió el oficio número DSC07127 en donde se solicita a la Dirección de Prospectiva e Innovación Consular tomar en cuenta dichas observaciones en el nuevo contrato de prestación del servicio."</i></p> <p>De lo anterior, se desprende que en atención a la instrucción contenida en el oficio DSC07127, de fecha 02 de mayo; la Directora de Prospectiva e Innovación Consular (DPIC), se pronunció al respecto, mediante oficio número DSC08473, de 26 de mayo de 2022, manifestando lo siguiente:</p> <p><i>"Se establecieron en el apartado de CONDICIONES CONTRACTUALES, deductivas al pago y penas convencionales más estrictas, claras y específicas sobre cada uno de los entregables obligación del prestador del servicio así como la forma en la cual van a calcularse las cantidades correspondientes."</i></p>		<p>fecha 02 de mayo; la DGSC giró instrucciones con el objeto de evitar posibles inconsistencias en la administración y ejecución de los contratos de los cuales esta Dirección General sea parte; por lo que en respuesta, la DPIC se pronunció al respecto, mediante oficio número DSC08473, de 26 de mayo de 2022; argumentando de manera general, las acciones realizadas para el cumplimiento de las obligaciones encomendadas.</p> <p>En adición a lo anterior, la DPIC informó a este órgano fiscalizador que hasta el momento de su respuesta no habían sido aplicadas deductivas y/o penalizaciones relacionadas a los entregables, toda vez que éstos han sido entregados a entera satisfacción de la Secretaría conforme a las especificaciones detalladas en el Anexo Técnico del contrato vigente.</p>	


 Ser



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCAL/AUDITORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

HOJA 61 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (Ser.TRIM.2022)

NÚMERO DE AUD. DE SECTO: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

No obstante de lo anterior, es que el **18 de julio del presente, se sostuvo una reunión con servidoras públicas adscritas a la DGSC**, con el objeto de especificar detalladamente la información requerida por este OIC, que permitiera constatar las acciones realizadas para la atención de la recomendación, consistente en lo siguiente:

- Al respecto, queda pendiente que se evidencie la implementación de la presente recomendación preventiva, en el Contrato vigente.

El área auditada proporcionará copia del ejemplo que se incluyó en el Anexo Técnico, de que es lo que debe de contener cada reporte y/o entregable que sirve como guía para el proveedor del servicio.

El área auditada informará si durante el tiempo que lleva en ejecución el contrato vigente, se han aplicado penas y/o deductivas, en caso de que la respuesta sea afirmativa proporcionar la evidencia documental.

En respuesta a lo anterior, mediante oficios **DSC12154 y DSC12796, de 21 de julio y 01 de agosto de 2022**, respectivamente, la DPIC de la DGSC, remitió lo siguiente:

"Al respecto, se informa que hasta el momento no han sido aplicadas deductivas y/o penalizaciones relacionadas a los entregables, toda vez que han sido entregados a entera satisfacción de la Secretaría conforme a las especificaciones

gor



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACTUAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

HOJA 62 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)

NÚMERO DE AUD. DE SECTOR: 15/2022
SALDO POR ACTUAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

detalladas en el Anexo Técnico. Por lo anterior, no se cuenta con evidencia documental de las deductivas y/o penalizaciones solicitadas."

En adición a lo anterior la DCIP adjunta **Nota Informativa** argumentando lo siguiente:

"En atención a la presente recomendación, se informa que en el Anexo Técnico del contrato vigente, se establecieron las formas, horarios y especificaciones de los entregables del servicio.

Asimismo, se establecieron penas convencionales y deductivas al pago más detalladas lo cual permite dar un mejor seguimiento al servicio y evita ambigüedades respecto del cálculo de las penas y deductivas correspondientes.

Del análisis a la información proporcionada, este órgano fiscalizador verificó el cumplimiento de la presente recomendación preventiva; toda vez, que mediante oficio DSC07127, de fecha 02 de mayo; la DGSC giró instrucciones con el objeto de evitar posibles inconsistencias en la administración y ejecución de los contratos de los cuales esa Dirección General sea parte; por lo que en respuesta, la DCIP se pronunció al respecto, mediante oficio número DSC08473, de 26 de mayo de 2022; argumentando de manera general, las acciones realizadas para el cumplimiento de las obligaciones encomendadas.

En adición a lo anterior, la DCIP informó a este órgano fiscalizador que hasta el momento de su respuesta no habían sido aplicadas deductivas y/o penalizaciones relacionadas a los entregables, toda vez que éstos han sido

[Handwritten signature]
9 de



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACERARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

FOYIA 63 OF 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)
NÚMERO DE AUD. DE SEGY: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

entregados a entera satisfacción de la Secretaría conforme a las especificaciones detalladas en el Anexo Técnico del contrato vigente.

- En complemento a lo anterior, solicitar en su caso las correcciones que resulten procedentes y ante incumplimientos, aplicar lo conducente y establecido en los términos del contrato y su Anexo técnico.

Mediante oficio número DSC08474, de 31 de mayo de 2022, el Titular de la Dirección General de Servicios Consulares (DGSC), remitió diversa información y documentación para la atención de las observaciones correctivas y recomendaciones preventivas determinadas en la auditoría 02/2022; así entonces, referente a la presente recomendación preventiva, manifestó lo siguiente:

"Respecto de las observaciones realizadas sobre el contenido del Anexo Técnico del contrato SRE/DAC/A.P-08/2021, éstas serán tomadas en cuenta en su totalidad con el objeto de evitar posibles inconsistencias en la administración y ejecución de los contratos de los cuales esta dirección general sea parte. En este sentido, se emitió el oficio número DSC07127 en donde se solicita a la Dirección de Prospectiva e Innovación Consular tomar en cuenta dichas observaciones en el nuevo contrato de prestación del servicio."

De lo anterior, se desprende que en atención a la instrucción contenida en el oficio DSC07127, de fecha 02 de mayo; la Directora de Prospectiva e Innovación Consular (DPIC), se

Este OIC considera Atendida la presente recomendación preventiva derivado de lo informado por la DGSC, en el sentido de que, al fecha de la emisión de su respuesta, no se han solicitado correcciones al prestador del servicio; en virtud, de que los mecanismos de supervisión y el contenido del Anexo Técnico actual han resultado efectivos para tales fines.

También esa Dirección General manifestó no haber efectuado pagos al prestador del servicio, por situaciones externas a esa Dirección; es por ello que este OIC considera como atendida la presente recomendación preventiva; sin embargo, conforme a sus atribuciones realizará la verificación de la ejecución y seguimiento de los entregables del servicio del contrato vigente.

Handwritten signature and initials.



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 64 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM. 2022)

NÚMERO DE AUD. DE SECTO: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

pronunció al respecto, mediante oficio número **DSC08473, de 26 de mayo de 2022**, manifestando lo siguiente:

"Se contempló en la cláusula VIGÉSIMA SEGUNDA, ADMINISTRACIÓN, VERIFICACIÓN, SUPERVISIÓN Y ACEPTACIÓN DE LOS BIENES O SERVICIOS O ARRENDAMIENTO de citado contrato la obligación del prestador del servicio para corregir las anomalías que le sean indicadas, así como deficiencias en la entrega de los bienes o prestación de los servicios o de su personal."

No obstante de lo anterior, es que el **18 de julio del presente, se sostuvo una reunión con servidores públicos adscritos a la DGSC**, con el objeto de especificar detalladamente la información requerida por este OIC, que permitiera constatar las acciones realizadas para la atención de la recomendación, consistente en lo siguiente:

- Al respecto, queda pendiente que se evidencie la implementación de esta recomendación preventiva en el Contrato vigente, por lo que:

El área auditada informará si durante el tiempo que lleva en ejecución el contrato vigente, ha solicitado correcciones al prestador del servicio ante la entrega de reportes y/o entregables, cuando sus características no sean las requeridas por deficiencias en su contenido, estén incompletos o sean entregados fuera de los plazos establecidos, en desapego al Anexo técnico. En caso afirmativo, proporcionar evidencia de

9er



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

(FOIA, 65 DE 69)

DATOS DEL SEGUIMIENTO (Ser. TRIM. 2022)
NÚMERO DE AUD. DE SECTO: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

la solicitud de las correcciones al prestador del servicio.

En respuesta a lo anterior, mediante oficios DSC12154 y DSC12796, de 21 de julio y 01 de agosto de 2022, respectivamente, la DPIC de la DGSC, remitió lo siguiente:

"Se hace de su conocimiento que hasta el momento no se han solicitado correcciones al prestador del servicio, toda vez que los mecanismos de supervisión y el contenido del Anexo Técnico actual han resultado efectivos para tales fines."

En adición a lo anterior la DPIC adjunta **Nota Informativa** argumentando lo siguiente:

"Se hace de su conocimiento que bajo protesta de decir verdad esta dirección general no ha solicitado correcciones al prestador del servicio ante la entrega de reportes y/o entregables."

Lo anterior, debido a que el prestador del servicio hasta el momento ha entregado los reportes con las características solicitadas, en los plazos establecidos y en apego al contenido del Anexo Técnico."

Importante mencionar que hasta el momento no se ha efectuado pago alguno al prestador del servicio por situaciones externas a esta dirección general. Sin embargo, el cálculo de los detalles de facturación se ha realizado en el sentido descrito con anterioridad."

Derivado de lo informado por la DGSC, en el sentido de que, al fecha de la emisión de su respuesta, no se han solicitado correcciones al prestador del servicio; en virtud, de que los mecanismos de supervisión y el contenido del Anexo Técnico actual han resultado efectivos para tales fines; así mismo, no se ha efectuado



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA ESPECIALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 66 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM. 2022)

NÚMERO DE AUD. DE SEGTO: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

pago alguno al prestador del servicio, por situaciones externas a esa Dirección; así entonces, este OIC considera **Atendida** la presente Recomendación Preventiva.

- Para futuras contrataciones llevar a cabo un análisis detallado, de las características y requisitos necesarios de los entregables para que éstos permitan, validar los importes pagados, permitan la comparabilidad de su contenido, se definan fechas homogéneas de corte, para que en este sentido coadyuven a dar transparencia en la ejecución de los recursos públicos.

Mediante oficio número **DSC08474, de 31 de mayo de 2022**, el Titular de la Dirección General de Servicios Consulares (DGSC), remitió diversa información y documentación para la atención de las observaciones correctivas y recomendaciones preventivas determinadas en la auditoría 02/2022; así entonces, referente a la presente recomendación preventiva, manifestó lo siguiente:

"Respecto de las observaciones realizadas sobre el contenido del Anexo Técnico del contrato SRE/DAC/LP-08/2021, éstas serán tomadas en cuenta en su totalidad con el objeto de evitar posibles inconsistencias en la administración y ejecución de los contratos de los cuales esta dirección general sea parte. En este sentido, se emitió el oficio número DSC07127 en donde se solicita a la Dirección de Prospectiva e Innovación Consular tomar en cuenta dichas observaciones en el nuevo contrato de prestación del servicio."

Este OIC, considera como **Atendida** la presente recomendación preventiva, debido a que la DGSC, informó que llevó a cabo una revisión detallada del Anexo Técnico del contrato vigente con la finalidad de corroborar que los entregables, se encuentran definidos de manera precisa y detallada para garantizar que las necesidades de la Secretaría se cumplan y con ello garanticen el mejor manejo de los recursos al permitir validar los importes pagados, así como otros aspectos como la comparabilidad en su contenido, definición de fechas homogéneas de corte, para que en este sentido coadyuven a dar transparencia en la ejecución de los recursos públicos.



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

TIPO 67 DL 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)

NÚMERO DE AUD. DE SEGTO: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

De lo anterior, se desprende que en atención a la Instrucción emitida por la DGSC, es que mediante oficio número DSC08473, de 26 de mayo de 2022, la Directora de Prospectiva e Innovación Consular (DPIC), manifestó lo siguiente:

"Hasta el momento, se han llevado a cabo los análisis de los entregables correspondientes a los meses de enero, febrero, marzo y abril del contrato actual de manera oportuna y satisfactoria para la Secretaría."

No obstante de lo anterior, es que el 18 de julio del presente, se sostuvo una reunión con servidores públicos adscritos a la DGSC, con el objeto de especificar detalladamente la información requerida por este OIC, que permitiera constatar las acciones realizadas para la atención de la recomendación, consistente en lo siguiente:

- Nota informativa donde especificaran la necesidad de los entregables, de qué manera coadyuvan en el seguimiento del servicio, en la validación de las facturas, fechas de corte, y de qué manera coadyuvan a dar transparencia en la ejecución de los recursos públicos.

En respuesta a lo anterior, mediante oficios DSC12154 y DSC12796, de 21 de julio y 01 de agosto de 2022, respectivamente, la DPIC de la DGSC, remitió lo siguiente:

"La especificación en el anexo técnico de los entregables por parte del prestador del servicio es de vital importancia, toda vez que permiten al

Handwritten signature and initials.

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
 NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
 MONTO POR ACLARAR: N/A
 MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 68 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (Ser.TRIM.2022)
 NÚMERO DE AUD. DE SEGO: 15/2022
 SALDO POR ACLARAR: N/A
 SALDO POR RECUPERAR: N/A
 AVANCI: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

Administrador del contrato supervisor de manera eficaz el cumplimiento de las obligaciones del prestador del servicio.

Actualmente, el diseño integral del contenido de los entregables que se plasmaron en el anexo técnico vigente no solo han convalidado a un causal(SIC) cumplimiento del contrato, sino, a transparentar el uso de los recursos públicos ya que con más facilidad pueden ser identificados los incumplimientos.

...

De la **Nota Informativa** citada en el párrafo anterior, se advierte lo siguiente:

"Se llevó a cabo una revisión detallada del Anexo Técnico del contrato vigente con el nuevo prestador del servicio con la finalidad de corroborar que los entregables hayan sido correctamente detallados.

Del análisis realizado, destaca la estructura en la cual fueron definidas las características de los entregables pues no solo se hace mención general sobre las fechas de entrega, formato y contenido como en el anterior, por el contrario, en el nuevo Anexo Técnico, sino que también se adjuntan ejemplos de cómo deberán ser entregados cada uno de los reportes y se define con claridad el contenido de estos.

A manera de ejemplo, se muestra a continuación una comparativa del Anexo técnico anterior y el vigente...

En referencia a la validación de los importes pagados se hace de su conocimiento que se llevaron a cabo reuniones previas a la redacción del Anexo Técnico actual en donde se evaluaron las necesidades operativas de la Dirección General de Servicios Consulares,...

C. E.
50x



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 07
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

FOYIA 69 DE 69

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM. 2022)

NÚMERO DE AUD. DE SEGO: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

Actualmente, la validación de los importes se lleva a cabo tomando en cuenta la cantidad total de minutos de llamadas, estas son reportadas por el prestador del servicio y se comparan con la información registrada en el sistema de la Secretaría...

La DGSC, informó que llevó a cabo una revisión detallada del Anexo Técnico del contrato vigente con la finalidad de corroborar que los entregables, se encuentran definidos de manera precisa y detallada para garantizar que las necesidades de la Secretaría se cumplan y con ello garanticen el mejor manejo de los recursos al permitir validar los importes pagados, así como otros aspectos como la comparabilidad en su contenido, definición de fechas homogéneas de corte, para que en este sentido coadyuven a dar transparencia en la ejecución de los recursos públicos, por lo que este OIC, considera como Atendida la presente recomendación.

SEGUNDO SEGUIMIENTO DE LA OBSERVACIÓN

GABRIELA OTERO C.

GABRIELA OTERO CASAS
JEFA DE DEPARTAMENTO
AUDITORA QUE LLEVÓ A CABO EL SEGUIMIENTO

[Handwritten signature]

ADRIANA MARÍA LINARES MORALES
SUBDIRECTORA DE AUDITORÍA
AUDITORA QUE SUPERVISÓ EL SEGUIMIENTO

[Handwritten signature]

JESÚS ONOFRE ORTIZ
TITULAR DEL ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA, DE
DESARROLLO Y MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA