

 FUNCIÓN PÚBLICA GOBIERNO FEDERAL	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES CÉDULA DE SEGUIMIENTO	DATOS ORIGINALES NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022 NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 08 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC MONTO POR ACLARAR: N/A MONTO POR RECUPERAR: N/A		HOJA 1 DE 40 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

EVIDENCIA SOPORTE DEL PAGO DE LAS FACTURAS POR CONCEPTO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO AL AMPARO DEL CONTRATO SRE/DAC/LP-08/2021, POR LO CORRESPONDIENTE A LA PARTIDA DOS.

Deber Ser:

En el artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece que los recursos económicos de que disponga la Federación, se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que están destinados.

De conformidad con el artículo 24 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (LAASSP), la planeación, programación, presupuestación y el gasto de las adquisiciones, arrendamientos y servicios se sujetará a las disposiciones específicas del Presupuesto de Egresos de la Federación, así como a lo previsto en la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria y demás disposiciones aplicables y los recursos destinados a ese fin se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia, honradez e imparcialidad para satisfacer los objetivos a los que fueren destinados.

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 artículo 1, de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria (LFPRH), se establece que los sujetos obligados a cumplir las disposiciones de esa Ley, deberán observar que la administración de los recursos públicos federales se realice con base en criterios de legalidad, honestidad, eficiencia, eficacia, economía, racionalidad, austeridad, transparencia, control, rendición de cuentas y equidad de género.

OBSERVACIONES CORRECTIVAS

Numeral 1.

Proporcionar la justificación debidamente fundada, motivada y documentada que aclare el hecho de que las facturas que amparan el servicio correspondiente a los meses de febrero a octubre por un importe total de \$143'430,465.05, fueron emitidas hasta el mes de diciembre del 2021.

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/lak_h5lida_hl-50nHmFlKgm2Ct8bSGPsOy, 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, informando lo siguiente:

"La empresa prestadora de servicios expidió Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI) correspondientes a los meses de febrero a agosto de 2021 con datos distintos a los que esta dirección general tenía verificados. Se solicitó atentamente al prestador de servicios por lo que con fechas 4 de mayo y 2 de septiembre

Numeral 1.

Este OIC, considera que el **Numeral 1, de la observación correctiva, se da por Atendido**, ya que la DGSC aclaró y documentó las razones por las que las facturas que amparan el servicio correspondiente a los meses de febrero a octubre, por un importe total de \$143'430,465.05, fueron emitidas hasta el mes de diciembre del 2021.

Al respecto, también informó que las facturas de febrero a agosto, la empresa expidió los CFDI con datos distintos a los que esta Dirección General tenía verificados, mismos que fueron recibidos en la DGSC el 6 y 28 de diciembre de 2021. Y por lo que respecta a los meses de septiembre y octubre, estos comprobantes fueron emitidos hasta el 3 de diciembre del 2021, derivado del retraso por parte del prestador del servicio en la expedición de los CFDI, el pago se realizó con fecha 6 de diciembre y 28 de diciembre de 2021.

[Firma manuscrita]
 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: 08
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 2 DE 40

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

Con relación al tema de los adeudos de ejercicios fiscales anteriores, en el Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria (RLFPRH), en el artículo 53 se establece que los ejecutores de gasto informarán antes del último día de febrero de cada año el monto y características de su deuda pública flotante o pasivo circulante al cierre del ejercicio fiscal anterior. Y en el artículo 54, se indica que una vez concluida la vigencia de un Presupuesto de Egresos sólo procederá hacer pagos, con base en él por los conceptos efectivamente devengados en el año que corresponda, siempre que se hubieren contabilizado debida y oportunamente las operaciones correspondientes, hayan estado contempladas en el Presupuesto de Egresos, y se hubiera presentado el informe a que se refiere el artículo 53.

En el Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria (RLFPRH), en el artículo 66, fracción I, se dispone que las dependencias serán responsables de que los pagos efectuados con cargo a sus presupuestos correspondan a compromisos efectivamente devengados.

Por otra parte, en el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (MAAGMAASSP), establece en el numeral 1. 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 requerentes 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/1P-08/2021, cláusula QUINTA.- FORMA DE PAGO, para la Partida Dos, se estableció lo siguiente:

(...)

Los pagos facturados después del 30 de noviembre de 2021, serán tramitados a través del procedimiento de Adeudos de Ejercicios Fiscales Anteriores (ADEFFAS).

cancelara los CFDI para que se pudieran expedir nuevamente con los datos correctos y proceder al pago correspondiente, tal como se indica en los oficios de número DSC04771 y DSC1377 que se adjuntan en el Soporte Documental en la siguiente ubicación: "Cédula 8">"Observación correctiva 1">"oficios de cancelación CFDI."

Se aclara que la empresa canceló y emitió los comprobantes fiscales con la información correcta con fechas 3 de diciembre y 28 de diciembre de 2021, mismos que fueron recibidos en esta dirección general con fecha 6 de diciembre y 28 de diciembre de 2021. Por tal razón, el pago se realizó con fecha 6 de diciembre y 28 de diciembre de 2021. Lo anterior se acredita con la recepción de las facturas que puede encontrar en la carpeta "Cédula 8">"Observación correctiva 1">"CFDI incorrectos emitidos por la empresa" y "Oficios de remisión de facturas" del Soporte Documental."

De la revisión efectuada a la información proporcionada por el área auditada, se constató que proporcionaron el siguiente soporte documental consistente en:

Oficios de cancelación:

La Directora de Prospectiva e Innovación Consular con el Oficio número **DSC04771** del 4 de mayo de 2021, solicitó al Prestador del Servicio la cancelación de los siguientes CFDI, toda vez que se detectaron inconsistencias en su contenido:

- 1432 y 1433, correspondientes a febrero de 2021.
- 1434 y 1435, correspondientes a marzo de 2021.
- 1449 y 1450, correspondientes a abril de 2021.

500



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: 08
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 3 DE 40

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 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, 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.

(...)"

Es de precisar que en el contenido del apartado de los entregables se identificó el reporte denominado "D02 - Detalle de Facturación", con una periodicidad diaria para su entrega vía correo electrónico.

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:

(...)

La Directora de Prospectiva e Innovación Consular con el Oficio número DSC11377 del 8 de septiembre de 2021, solicitó al Prestador del Servicio la cancelación de los siguientes CFDI, toda vez que se detectaron inconsistencias en su contenido:

- 1633 y 1634, correspondientes a mayo de 2021.
- 1687 y 1688, correspondientes a junio de 2021.
- 1724 y 1725, correspondientes a julio de 2021.
- 1752 y 1753, correspondientes a agosto de 2021.

Oficios de remisión de facturas:

El Representante Legal del Prestador de Servicios remitió mediante diversos escritos a la Directora de Prospectiva e Innovación Consular, las facturas siguientes:

- Facturas 1899 y 1900 del 15 al 28 de febrero 2021, Escrito del 03 de diciembre de 2021, con fecha de recepción por parte de la DGSC del 06 de diciembre de 2021.
- Facturas 1901 y 1902 del mes de marzo de 2021, Escrito del 03 de diciembre de 2021, con fecha de recepción por parte de la DGSC del 06 de diciembre de 2021.
- Facturas 1973 y 1974 del mes de mayo de 2021, Escrito del 28 de diciembre de 2021, con fecha de recepción por parte de la DGSC del 28 de diciembre de 2021.
- Facturas 1905 y 1906 del mes de junio de 2021, Escrito del 03 de diciembre de

ger

 FUNCIÓN PÚBLICA GOBIERNO FEDERAL	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES		DATOS ORIGINALES		HOJA 4 DE 40 DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM. 2022)
	CÉDULA DE SEGUIMIENTO		NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022 NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 08 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC MONTO POR ACLARAR: N/A MONTO POR RECUPERAR: N/A	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
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 arrendadores, 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 presenten 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: (...) 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 presenten 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			2021, con fecha de recepción por parte de la DGSC del 06 de diciembre de 2021. - Facturas 1907 y 1908 del mes de julio de 2021, Escrito del 03 de diciembre de 2021, con fecha de recepción por parte de la DGSC del 06 de diciembre de 2021. - Facturas 1909 y 1910 del mes de agosto de 2021, Escrito del 03 de diciembre de 2021, con fecha de recepción por parte de la DGSC del 06 de diciembre de 2021. - Facturas 1911 y 1912 del mes de septiembre de 2021, Escrito del 03 de diciembre de 2021, con fecha de recepción por parte de la DGSC del 06 de diciembre de 2021. - Facturas 1938 y 1939 del mes de octubre de 2021, Escrito del 03 de diciembre de 2021, con fecha de recepción por parte de la DGSC del 06 de diciembre de 2021. - Facturas 1975 y 1976 del mes de noviembre de 2021, Escrito del 28 de diciembre de 2021, con fecha de recepción por parte de la DGSC del 28 de diciembre de 2021. 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, de la presente observación correctiva. Es por lo antes expuesto, que en reunión de trabajo sostenida con servidores públicos adscritos 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		



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: 08
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

FOJA 5 DE 40

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

Con objeto de verificar los documentos originales que soportan los pagos del servicio, al amparo del contrato por lo correspondiente a la Partida dos emitidos por el prestador del servicio y comprobar que éstos contaran con la información que permitiera su validación, este Órgano Interno de Control (OIC) mediante el oficio OIC/AAIDMGP/113-011/2022 de fecha 26 de enero del presente ejercicio, solicitó a la Dirección General de Servicios Consulares (DGSC), lo siguiente:

5. *Facturas que amparen los pagos del servicio, en las que conste la evidencia de la aprobación realizada por esa Dirección General y la documentación que permita acreditar que se encuentra debidamente justificada y comprobada para el trámite de su pago...*

Con base en la información proporcionada se realizó la integración de las 22 facturas, que amparan el pago de los servicios correspondientes a la Partida Dos del contrato, por un total de \$175'180,299.14 (incluyendo I.V.A.), de acuerdo al contenido del Anexo 05, con el detalle de la facturación generada por el prestador del servicio.

Es necesario precisar, que del análisis realizado también se identificó que 16 facturas que amparan la prestación del servicio correspondiente a los meses de febrero a octubre, fueron emitidas con fecha del mes de diciembre 2021 y pagadas en el mismo mes de diciembre, según consta en las cuentas por liquidar certificadas que fueron proporcionadas por la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto (DGPOP) en archivos electrónicos; es por ello que se incumplió la cláusula QUINTA.- FORMA DE PAGO del contrato, para la Partida dos, que establece que los pagos facturados después del 30 de noviembre de 2021, serían tramitados a través del procedimiento de Adeudos de Ejercicios Fiscales Anteriores (ADEFAS).

En complemento y como parte de los trabajos realizados por este Órgano fiscalizador y con objeto de validar el contenido de las facturas respecto a los conceptos cobrados a la Secretaría, fue analizado de entre los entregables del servicio, el denominado "D02-Detalle de Facturación", identificando que este reporte se compone de reportes diarios y una vez que se procedió a su integración, no fue posible validar que los "minutos de tráfico de atención de llamadas" y las "llamadas efectivas de atención", referidos en las facturas correspondientes a los meses de marzo, julio y noviembre del 2021, correspondieran a los importes determinados con el

realizadas para la atención de la presente observación correctiva, consistente en lo siguiente:

- El área auditada presentará evidencia de los Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI) incorrectos, emitidos por la empresa correspondientes a los meses de febrero (1432 y 1433) y agosto (1752 y 1753), ambos de 2021, respectivamente.

También proporcionará el oficio de remisión de las facturas correspondientes al mes de abril de 2021 (con la información correcta).

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 la información y documentación siguiente:

- Comprobantes Fiscales Digitales por Internet (CFDI) incorrectos, emitidos por la empresa correspondientes a los meses de febrero (1432 y 1433) y agosto (1752 y 1753) de 2021, respectivamente.
- Oficio de remisión de las facturas 1903 y 1904, correspondientes al mes de abril de 2021, con la información correcta.

Posterior al análisis de la información proporcionada por la DGSC, se concluye que ésta en su conjunto aclara el hecho de que las facturas que amparan el servicio correspondiente a los meses de febrero a octubre, por un importe total de \$143'430,465.05, fueron emitidas y pagadas

 FUNCIÓN PÚBLICA GOBIERNO FEDERAL	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES		DATOS ORIGINALES		HOJA 6 DE 40	
	CÉDULA DE SEGUIMIENTO		NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022 NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 08 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC MONTO POR ACLARAR: N/A MONTO POR RECUPERAR: N/A		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	
reporte "D02-Detalle de Facturación", además de que se identificó la falta de los días 27 en julio y 11 en noviembre, obteniendo diferencias que se detallan específicamente en el Anexo 05. Cabe mencionar que, con fecha 28 de febrero del presente ejercicio, se concertó reunión de trabajo con la Directora de Prospectiva e Innovación Consular, para el planteamiento de aspectos relativos a la prestación del servicio en el contexto de la Partida dos del contrato. En dicha reunión fue planteado el tema relativo a los soportes de la facturación y al respecto fueron proporcionadas de forma impresa tres hojas de trabajo denominadas, "DETALLE DE MINUTOS SERVICIO MEXITEL Marzo 2021 (1/03/2021 - 31/03/2021)", "DETALLE DE MINUTOS SERVICIO MEXITEL Junio 2021 (1/06/2021 - 30/06/2021)" y "DETALLE DE MINUTOS SERVICIO MEXITEL Noviembre 2021 (1/11/2021 - 30/11/2021)"; sin embargo, en su contenido tampoco fue indicado expresamente cuál era la fuente de la información y contar con los elementos suficientes que soportaran la facturación emitida por el prestador del servicio. En atención a las precisiones realizadas en la reunión antes referida, la Directora de Prospectiva e Innovación Consular proporcionó información complementaria y para el tema que nos ocupa consistió en el archivo en formato Excel denominado "7.4 FACTURACIÓN G11 OIC", contenido de diversas integraciones referidas a los servicios correspondientes a la Partida dos del contrato, sin embargo no fue precisada la fuente de obtención de dicha información. 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/AAIDMGP/113-034/2022 de fecha 17 de marzo del presente ejercicio, para que fuera requisitado por la Directora de Prospectiva e Innovación Consular, en su calidad de enlace de la auditoría. Entre los cuestionamientos planteados en el cuestionario antes referido, se contempló el numeral 15 con el contenido siguiente: 15. En el aspecto relacionado con la facturación del servicio, por el período en que estuvo vigente el contrato, proporcione de cada factura el detalle de la información que sirvió de base para su			hasta el mes de diciembre del 2021, ya que como se informó en párrafos anteriores, la empresa expidió con datos distintos a los que esta Dirección General tenía verificados los CFDI de las facturas de febrero a agosto, además se aclaró que la empresa canceló y emitió los CFDI con la información correcta con fechas 3 de diciembre y 28 de diciembre de 2021, mismos que fueron recibidos en esta DGSC el 6 de diciembre y 28 de diciembre de 2021. Y por lo que respecta a los meses de septiembre y octubre, estos comprobantes fueron emitidos hasta el 3 de diciembre del 2021, derivado del retraso por parte del prestador del servicio en la expedición de los CFDI, el pago se realizó con fecha 6 de diciembre y 28 de diciembre de 2021. Por lo antes expuesto, este OIC considera que el Numeral 1, de la observación correctiva, se da por Atendido. Numeral 2. Proporcionar la información o documentación debidamente fundada y motivada de la razón por la cual las 16 facturas por un importe de \$143'430,465.05, emitidas en el mes de diciembre, se omitió aplicar la cláusula QUINTA.- FORMA DE PAGO del contrato, para la Partida dos, misma que establece que los pagos facturados después del 30 de noviembre de 2021, serían tramitados a través del procedimiento de Adeudos de Ejercicios Fiscales Anteriores (ADEFAS). 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		Numeral 2. Este OIC, considera que el Numeral 2, de la observación correctiva, se da por Atendido, derivado de que la DGSC, aclaró y documentó las razones por las que no realizó el pago de las 16 facturas por un importe de \$143'430,465.05 mediante el procedimiento de ADEFAS. Al respecto la DGSC informó que derivado del retraso por parte del prestador del servicio en la expedición de los CFDI, no fue posible que dichas facturas fueran pagadas en el mes inmediato	



**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: 08
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

SECTOR: **SEGURIDAD NACIONAL**

HOJA 7 DE 40

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM. 2022)

NÚMERO DE ADO. 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

composición, señalando los entregables del servicio que sirven para su integración y soporte.

En caso de que los entregables del servicio no se utilicen para la referida integración, adjuntar los reportes que sirvieran para validar las facturas, indicando la fuente, periodicidad y el nombre y cargo del servidor público que los proporciona.

La entrega del cuestionario requisitado fue proporcionado mediante correo electrónico el día 23 de marzo de 2022 y para el numeral 15 fue omitida la respuesta siguiente:

"El análisis dentro del archivo de facturación se realizó con base en los reportes diarios y mensuales entregados por el prestador del servicio, así como los comunicados o correos oficiales intercambiados entre la Secretaría y el prestador de servicios. Se hace de su conocimiento que fueron entregadas a ese H. Órgano..."

De acuerdo a lo manifestado en el cuestionario de control interno por el Enlace de la auditoría, este órgano fiscalizador retomó nuevamente los entregables del servicio por los meses correspondientes a marzo, julio y noviembre, de acuerdo a lo manifestado por la DGSC en el cuestionario de control interno, sin que se pudieran integrar los conceptos facturados, confirmando las diferencias determinadas y plasmadas en el Anexo 05 de la presente cédula.

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 de fecha 31 de marzo del presente año, el Director General, informó lo siguiente:

"Hago referencia al Acto de Fiscalización Auditoría número 02/2022 que se realiza a esta dirección general derivada del Acto Entrega de Resultados Preliminares de folio 022022001 a través de la cual se dan a conocer tres cédulas de resultados preliminares y donde se fijó plazo de cinco días hábiles para la presentación de las justificaciones y aclaraciones correspondientes.

Al respecto, se considera pertinente solicitar a ese Órgano Interno de Control otorgue a esta dirección general el plazo de cuarenta y cinco

ACCIONES REALIZADAS

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/lak_h5lda_hI-50nHmFLKgm2Ct8bSGPsOy, 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.

Al respecto la DGSC informó lo siguiente:

"...el procedimiento de Adeudos de Ejercicios Fiscales Anteriores (ADEFAS) se encuentra regulado para los supuestos descritos en los artículos 53 y 54 de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria. Ahí, se indica que dicho procedimiento es aplicable únicamente en los casos en los que ya concluida la vigencia del presupuesto de egresos autorizado para el año señalado, la autoridad responsable de efectuar un pago no lo hiciera. En ese caso la autoridad responsable tiene hasta el último día del mes de febrero del siguiente año para informar a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público el monto total del adeudo.

Derivado del retraso por parte del prestador del servicio en la expedición de las CFDI que se describe y soporta documentalmente en la respuesta al numeral 1 de la cédula 8, no fue posible que dichas facturas fueran pagadas en el mes inmediato posterior a la prestación del servicio. El retraso en el pago no es atribuible a esta dirección general y no se configuran los supuestos descritos en los artículos antes citados ni se encuentra esta dirección general en las

CONCLUSIÓN

posterior a la prestación del servicio, por lo que el retraso en el pago no es atribuible a la DGSC, toda vez que, los pagos se realizaron durante el período en el que el ejercicio del presupuesto 2021, se encontraba aún vigente.

 FUNCIÓN PÚBLICA GOBIERNO FEDERAL	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES		DATOS ORIGINALES		HOJA 8 DE 40	
	CÉDULA DE SEGUIMIENTO		NÚMERO DE AUDITORÍA:	02/2022	DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)	
			NÚMERO DE OBSERVACIÓN:	08	NÚMERO DEL APO. DE N. GYO:	15/2022
			INSTANCIA FISCALIZADORA:	OIC	SALDO POR ACLARAR:	N/A
ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES		MONTO POR ACLARAR:	N/A	SALDO POR RECUPERAR:	N/A	
SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL		MONTO POR RECUPERAR:	N/A	AVANCE: 100%		
ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)			CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO			
OBSERVACIÓN			ACCIONES REALIZADAS		CONCLUSIÓN	
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 Director General, 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. <u>Conclusión</u> Derivado del análisis realizado a las facturas que amparan el servicio de la Partida dos del contrato SRE/DAC/LP-08/2021, y de acuerdo a la designación de esa Dirección General como administrador del mismo, en términos del artículo 84 de la LAAISSP, el MAAGMAASSP numeral 3. DEFINICIONES Y SIGLAS, las POBALINES en su numeral 5.1.13, letra D, en correlación con lo establecido en el RISRE vigente en el artículo 14, fracciones XIV y XV, de verificar y validar que las especificaciones de los contratos se cumplan en los términos pactados, así como que los trámites de pago ante DGPOP, se realicen una vez que las condiciones contratadas y pactadas con el prestador del servicio fueron validadas para gestionar los pagos correspondientes, derivado de que: - Se omitió realizar el pago de las 16 facturas mediante el procedimiento de ADEFAS, aun cuando fueron facturadas después del 30 de noviembre, por un importe total de \$ 143'430,465.05 (incluyendo I.V.A.). - El entregable denominado "D02-Detalle de Facturación", correspondiente a los meses de marzo, julio y noviembre, no corresponde con las cifras contenidas en las facturas bajo los conceptos de "minutos de tráfico de atención de llamadas" y "llamadas efectivas de atención", además de que en dichos reportes no fueron localizados los días 27 en julio y 31 en noviembre;			supuestos de los artículos 119, 120 y 121 del Reglamento de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, pues los pagos se realizaron en tiempo y forma por parte de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto (DGPOP) durante el año en el cual el presupuesto se encontraba vigente." Posterior al análisis de la información proporcionada por la DGSC, se concluye que ésta en su conjunto justifica la razón por la cual no se realizó el pago de las 16 facturas por un importe de \$143'430,465.05 mediante el procedimiento de ADEFAS; ya que como se informó en párrafos anteriores, esto fue derivado del retraso por parte del prestador del servicio en la expedición de los CFDI, por lo que no fue posible que dichas facturas fueran pagadas en el mes inmediato posterior a la prestación del servicio, además, el retraso en el pago no es atribuible a la DGSC, por otra parte, los pagos se realizaron en tiempo y forma por parte de la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto (DGPOP), durante el año en el cual el presupuesto se encontraba vigente. Por lo antes expuesto, este OIC considera que el Numeral 2, de la observación correctiva, se da por Atendido. Numeral 3. Proporcionar la información o documentación debidamente fundada y motivada que justifique las situaciones por las cuales en el entregable denominado "D02-Detalle de Facturación", faltó la incorporación de los días 27 en julio y 31 en noviembre; ambos del		Numeral 3. Se concluye por este OIC, que el Numeral 3, de la presente observación correctiva se considera Atendido, una vez que fueron proporcionados los cinco reportes faltantes, del Entregable	



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: 08
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

FECHA DE 40

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

- Los reportes "D02 Detalle de Facturación", no contienen la información completa del mes calendario, derivado de que el correspondiente a marzo se contiene el día 28 de febrero y no considera el día 31 de marzo; en el mes de julio, se considera el 30 de junio y no integra el día 31 de julio; en el mes de noviembre, se está considerando el día 31 de octubre y no contiene el 30 de noviembre.
- No fue proporcionado el detalle de la integración de las facturas, ni la fuente que sirve de base para su validación, por lo correspondiente a los meses de febrero, abril, mayo, julio, agosto, septiembre, octubre y diciembre de 2021.

OBSERVACIONES CORRECTIVAS

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

- Proporcionar la justificación debidamente fundada, motivada y documentada que aclare el hecho de que las facturas que amparan el servicio correspondiente a los meses de febrero a octubre por un importe total de \$143'430,465.05, fueron emitidas hasta el mes de diciembre del 2021.
- Proporcionar la información o documentación debidamente fundada y motivada de la razón por la cual las 16 facturas por un importe de \$143'430,465.05, emitidas en el mes de diciembre, se omitió aplicar la cláusula QUINTA.- FORMA DE PAGO del contrato, para la Partida dos, misma que establece que los pagos facturados después del 30 de noviembre de 2021, serán tramitados a través del procedimiento de Adeudos de Ejercicios Fiscales Anteriores (AJEFAS).
- Proporcionar la información o documentación debidamente fundada y motivada que justifique las situaciones por las cuales en el entregable denominado "D02-Detalle de Facturación", faltó

ejercicio 2021. Así como la falta del último día calendario en el mes correspondiente.

Respecto a lo anterior, en su caso, informar si al prestador del servicio se le aplicó las penalizaciones correspondientes, para lo cual deberá proporcionar la evidencia documental que permita constatarlo, considerando entre otra documentación: la factura en que fue aplicada y los cálculos detallados para la determinación del importe.

En caso contrario, informar los motivos por los cuales no fueron aplicadas penalizaciones por entregables incompletos.

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/lak_h5tda_hl-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.

La DGSC comunicó lo siguiente:

"...La información solicitada fue entregada a esta dirección general en el momento oportuno por

"D02-Detalle de Facturación", que éstos fueron verificados de manera general en su contenido y que fue proporcionada la evidencia de la entrega oportuna por el prestador del servicio a la DGSC de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico.



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

UNITE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 08
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 16 DE 40

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM. 2022)
NÚMERO DE AUD. DL SEGIO: 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 incorporación de los días 27 en julio y 11 en noviembre; ambos del ejercicio 2021. Así como la falta del último día calendario en el mes correspondiente.

Respecto a lo anterior, en su caso, informar si al prestador del servicio se le aplicó las penalizaciones correspondientes, para lo cual deberá proporcionar la evidencia documental que permita constatarlo, considerando entre otra documentación: la factura en que fue aplicada y los cálculos detallados para la determinación del importe.

En caso contrario, informar los motivos por los cuales no fueron aplicadas penalizaciones por entregables incompletos.

4. Informar detalladamente cuáles son los entregables del servicio emitidos por el licitante adjudicado que sirven para llevar a cabo la validación de los "minutos de tráfico de atención de llamadas" y las "llamadas efectivas de atención", que permitan aclarar las diferencias que este OIC determinó para los meses de marzo, julio y noviembre del 2021, detalladas en el Anexo 5 BIS.

En caso de que los entregables del servicio no sean la fuente de la información, indicar el nombre del reporte, fuente de emisión, periodicidad y área que lo suministra.

5. Proporcionar, por el período en que estuvo vigente el contrato, para cada una de las facturas, el detalle de la información que sirvió de base para su composición, señalando los entregables del servicio que sirven para su integración y soporte.

En caso de que los entregables del servicio no se utilicen para la referida integración, adjuntar los reportes que sirvieron para validar las facturas, indicando la fuente, periodicidad y el nombre y cargo del servidor público que los proporciona.

RECOMENDACIONES PREVENTIVAS

parte del prestador del servicio. Se adjuntan los correos electrónicos que demuestran la entrega de dichos reportes, en el Soporte Documental en "Cédula 8">"Observación correctiva 3" >"27 de julio 2021" y "11 de noviembre 2021" y "correos electrónicos."

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**. También queda pendiente que proporcionen el último día calendario en el mes correspondiente (**31 de marzo, 31 de julio y 30 de noviembre de 2021**), del entregable denominado "D02 Detalle de Facturación".

Por lo que este OIC no identificó, información alguna que ampare lo solicitado, en el **numeral 3**, de la presente observación correctiva.

Es por lo antes expuesto, que en reunión de trabajo sostenida con servidores públicos adscritos 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 que informe y documente las situaciones por las cuales en el entregable denominado "D02-Detalle de Facturación", faltó la incorporación de los **reportes**

900

 FUNCIÓN PÚBLICA GOBIERNO FEDERAL	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES CÉDULA DE SEGUIMIENTO		DATOS ORIGINALES NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022 NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 08 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC MONTO POR ACLARAR: N/A MONTO POR RECUPERAR: N/A		FECHA DE 40 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	
El Titular de la Dirección General de Servicios Consulares, deberá instruir a quien corresponda a efecto de que se lleve a cabo en lo subsecuente y evidencie a este OIC, las acciones siguientes, para este tipo de contrataciones: 1. Que las facturas y/o cualquier otro documento que ampare la contraprestación de los servicios prestados, sean emitidos en el mes siguiente al que se devengó, para evitar un posible incumplimiento en el pago oportuno de los servicios en los términos del contrato. 2. Dar cumplimiento tácito a las cláusulas del contrato, en específico a aquellas que hagan referencia a la aplicación del procedimiento de ADEFAS, por servicios facturados posteriores a los plazos establecidos. 3. Que los entregables establecidos en el Anexo técnico, contengan los elementos necesarios para dar transparencia a la prestación del servicio, estén completos y permitan soportar las facturas para su pago correspondiente.			correspondientes a los días 27 en julio y 11 en noviembre, ambos del ejercicio 2021. Así como la falta del último día calendario en el mes correspondiente (31 de marzo, 31 de julio y 30 de noviembre de 2021). Para el caso de que los reportes correspondientes a los días 27 de julio y 11 de noviembre de 2021, del entregable denominado "D02-Detalle de Facturación", no hayan sido proporcionados por el prestador del servicio a la Secretaría, la DGSC 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 información y documentación de la observación correctiva lo siguiente: <i>"...Al respecto, se hace de su conocimiento que citados reportes fueron entregados oportunamente por el prestador del servicio, mismas que se ponen a su disposición."</i> La DGSC remitió la siguiente evidencia documental con el fin de evidenciar que los entregables fueron entregados por parte del 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			

**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: 08
 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
 MONTO POR ACLARAR: N/A
 MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 12 DE 40

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

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 el reporte "D02-Detalle de Facturación", del día 11 de noviembre de 2021.
- Correo electrónico de fecha 01 de abril de 2021, con el que el Prestador del servicio remitió a la Secretaría el reporte "D02-Detalle de Facturación", del día 31 de marzo de 2021.
- Correo electrónico de fecha 01 de agosto de 2021, con el que el Prestador del servicio remitió a la Secretaría el reporte "D02-Detalle de Facturación", del día 31 de julio de 2021.
- Correo electrónico de fecha 01 de diciembre de 2021, con el que el Prestador del servicio remitió a la Secretaría el reporte "D02-Detalle de Facturación", del día 30 de noviembre de 2021.

Este OIC verificó de manera general el contenido de los cinco reportes faltantes, del Entregable denominado "D02-Detalle de Facturación", de los días 31 de marzo, 27 de julio, 31 de julio, 11 de noviembre y 30 de noviembre de 2021, respectivamente; 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.



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: 08
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

PÁGINA 13 DE 40

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

Por lo antes expuesto, este OIC considera que el Numeral 3, de la observación correctiva, se da por Atendido.

Numeral 4.

Informar detalladamente cuáles son los entregables del servicio emitidos por el licitante adjudicado que sirven para llevar a cabo la validación de los "minutos de tráfico de atención de llamadas" y las "llamadas efectivas de atención", que permitan aclarar las diferencias que este OIC determinó para los meses de marzo, julio y noviembre del 2021, detalladas en el Anexo 5 BIS.

En caso de que los entregables del servicio no sean la fuente de la información, indicar el nombre del reporte, fuente de emisión, periodicidad y área que lo suministra.

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/lak_h5fdn_hl-50nHmFLKgm2Ct8bSGPsQy, la información se encuentra organizada por carpetas correspondientes a las cédulas 7, 8 y 9 que

Numeral 4.

Por todo lo antes expuesto, este OIC considera que el Numeral 4, de la observación correctiva se da por Atendido, toda vez que la DGSC:

Informó que el CDR es la fuente que sirvió para llevar a cabo la validación de los "Minutos de tráfico de atención de llamadas" y los "Minutos de llamadas efectivas".

Es de precisar que el CDR es Sistema propiedad de la Secretaría, el cual registra toda la actividad telefónica realizada por el prestador del servicio. Es decir, contiene todos los registros de las llamadas que procesa al centro de contacto, desde que entra la llamada hasta que finaliza y no puede ser manipular su contenido.

Además, de que proporcionó evidencia de la integración de las facturas a fin de demostrar que no existen diferencias, en los meses de marzo, julio y noviembre de 2022, relativos a la facturación del servicio y que dichos importes corresponden con las pre-facturas,



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: 08
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 14 DE 40

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

contienen los documentos digitalizados por cada una de las observaciones.

La DGSC informó que:

"...el análisis de las llamadas para efectos de facturación se realiza con base en la información que se encuentra en el CDR. El CDR es una base de datos de la SRF, que registra toda la actividad telefónica realizada por el prestador del servicio. Es decir, contiene todos los registros de las llamadas que procesa al centro de contacto desde que entra la llamada hasta que finaliza, tomando en cuenta las opciones elegidas en el IVR.

Los reportes enviados por la empresa se toman en cuenta como entregables y soporte a la información contenida en el CDR. Sin embargo, la información contenida en el CDR es más confiable ya que no puede ser modificada. En cambio, los reportes diarios son realizados por el proveedor y podrían contener diferencias o errores. Es importante mencionar que la aparente diferencia de resultados no implica necesariamente una inconsistencia en el servicio, sino en la forma en la que está siendo reportada la información.

La validación de los "minutos de tráfico de atención de llamadas" y "minutos de llamada efectiva" se hace a través de la verificación en el CDR. Así, se contemplan todos los minutos de todas las llamadas que ingresaron a través del número nacional o internacional y que cumplen con tráfico dentro del horario de atención (lunes a viernes de 8 a 21 horas, sábados, domingos y días festivos publicados en el DOF de 9 a 18 horas). De esta forma la cantidad mensual a facturar es precisa en cuanto al servicio prestado, siendo también más fácil identificar las inconsistencias que derivaron en deductivas en su momento.

las Notas de Instrucción Presupuestal y los CFDI emitidos por el prestador del servicio-

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: 08
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 15 DE 40

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM. 2022)

NÚMERO DE AUD. DE SEGTX: 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

Para calcular los minutos de tráfico que son facturados al prestador del servicio se accede a la base de datos del CDR y se filtran las segundas registradas. Estas segundas se suman, siempre y cuando estén dentro del horario de servicio y no correspondan a quejas y/o sugerencias, y se convierten en minutos de llamadas totales. Se pone a su disposición la siguiente tabla que contiene un resumen.

Mes	Segundos Registrados en CDR	Minutos de Tráfico facturados
Marzo	720,545,580	12,009,093
Julio	573,478,500	9,557,975
Noviembre	313,209,960	5,220,166

Para calcular los minutos de llamadas efectivas que son facturados al prestador del servicio se accede a la base de datos del CDR y se toman en cuenta únicamente las segundas que fueron atendidas por un operador. Para esto, se filtran primero las llamadas que entraron dentro del horario de servicio. Después se filtran los segundos de talk time de dichas llamadas, es decir los segundos que se contabilizan una vez que un operador atiende la llamada. Estas se suman y se convierten en minutos de llamadas efectivas. Se pone a su disposición la siguiente tabla que contiene un resumen.

Mes	Segundos de Talk-time registrados en CDR	Minutos de llamada efectiva facturados
Marzo	33,445,800	557,430
Julio	233,356,860	3,889,281
Noviembre	80,161,560	1,336,076

Se anexa la base de datos del CDR a la presente para que pueda ser corroborada por ese OIC. Los datos del CDR se ubican en el Soporte Documental bajo la carpeta

907

**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: 08
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 16 DE 40

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM. 2022)
NÚMERO DE AUDITORÍA 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

"Cédula 8">"Observación correctiva 4"
>"Reportes CDR."

De la revisión a la base de datos del CDR, no pudieron ser identificados los "Minutos de tráfico de atención de llamadas", así como de los "Minutos de llamadas efectivas", correspondientes a los meses de marzo, julio y noviembre de 2021.

Por lo que 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 4**, de la observación correctiva.

Es por lo antes expuesto, que en reunión de trabajo sostenida con servidores públicos adscritos 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:

La DGSC proporcionará la integración de cifras que aclare las diferencias del Anexo 5 BIS, por diferencias en cantidad (minutos) e importe.

Emitir Nota informativa en la que se incluyan como mínimo los siguientes elementos:

- Requerimientos específicos del equipo de cómputo.

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: 08
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 17 OF 40

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)
NÚMERO DE AUD. DE SEGO: 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

- Volumen de las bases de datos.
- Terminación del contrato.
- Comentarios inherentes al nuevo contrato.

Este OIC remitirá archivo del Anexo 5 BIS.

En respuesta a lo anterior, con Oficio Núm. **DSC12154** y **DSC12796** del 23 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.

Con Oficio Núm. **DSC12796** la DGSC informó que:

**...las diferencias descritas en el Anexo 5 Bis sobre la cantidad de minutos e importe, no se tratan en sí mismas de diferencias resultado de un cálculo deficiente por parte de la Secretaría, ya que, así como el prestador del servicio cuenta con un sistema que permite analizar los resultados de sus actividades, mismas que nos son reportadas, la Secretaría cuenta también con un sistema de análisis de datos. Este último llamado CDR permite tener certeza de la cantidad de minutos realizados en llamadas y arroja el importe respectivo. Es decir, el sistema de análisis perteneciente al prestador del servicio puede ser modificado o intervenido para alterar el resultado, lo cual no sucede con el CDR. Es por esa razón que es más confiable utilizar los resultados del CDR que de los reportes enviados por la empresa.*


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: 08
INSTANCIA FISCALIZADORA: OFC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 18 DE 40

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

...la información arrojada por el CDR es la misma que se utilizó en el cálculo de importe y en el CFDI emitido por la empresa."

La DGSC remitió una Nota Informativa, mediante la cual comunicó a este órgano fiscalizador lo siguiente:

"...El CDR es un sistema propiedad de la Secretaría de Relaciones Exteriores que registra toda la actividad telefónica realizada por el prestador del servicio. Es decir, contiene todos los registros de las llamadas que procesa el centro de contacto desde que entra la llamada hasta que finaliza. El CDR debe ser operado por un programa que pueda procesar la cantidad de registros de llamadas relacionadas con la prestación del servicio, por lo que un programa como Microsoft Excel no es suficiente para procesar todos los datos, ya que presenta limitantes respecto a la memoria disponible y recursos del sistema. Por ejemplo, hay un máximo de 1,048,576 de filas que excel puede mostrar, de acuerdo con lo informado en su página <https://support.microsoft.com/es-es/office/especificaciones-y-l%C3%A1mites-de-excel-1672b34d-7043-467e-8e27-269d65567716>. Por estas razones, se utilizaron Microsoft Power BI, XAMPP, MySQL y MySQL Workbench, los cuales son software que permiten analizar y explorar información en grandes cantidades de forma visual.

De igual forma, una computadora convencional no es apta para explorar la cantidad de datos que se procesan de la prestación del servicio. Para esto se requiere que la computadora cuente con vollos

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: 08
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 19 DE 40

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

unidades de disco, donde el CPU sea el centro de casi todas las actividades y que sea capaz de comunicarse con varios usuarios a la vez, es decir, las llamadas macro computadoras.

Habiendo explicado los requerimientos de equipo, es importante describir de qué manera se explora la información que se recibe del Carrier mensualmente: esta se transfiere a Power BI donde es almacenada y analizada. Es importante mencionar que actualmente esta dirección general no cuenta con el equipo adecuado para procesar la información que se extrae del CDR, por lo que su consulta requiere de muchas horas, incluso días.

La DGSC adjuntó a la Nota Informativa capturas de pantalla de cómo se visualiza la información de la actividad del prestador del servicio al utilizar los programas antes descritos.

"...La validación de los **"minutos de tráfico de atención de llamadas"** se hace a través de la verificación de la información contenida en el CDR utilizando el software Power BI. Así, se contemplan todos los minutos de todas las llamadas que ingresaron a través del número nacional o internacional y que cumplen con tráfico dentro del horario de atención (lunes a viernes de 8 a 21 horas; sábados, domingos y días festivos publicados en el DOF de 9 a 18 horas). De esta forma la cantidad mensual a facturar es precisa en cuanto al servicio prestado, siendo también más fácil identificar las inconsistencias que derivaron en deductivos en su momento.

Para calcular los minutos de tráfico que son facturados al prestador del servicio se extrae la información contenida en el CDR y

900



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

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

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

DATOS ORIGINALES
NÚMERO DE ASIGNACIÓN: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 08
INSTANCIA FISCALIZADORA: N/A
MONTOS POR ACUMULAR: N/A
MONTOS POR RECUPERAR: N/A

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

ACCIONES REALIZADAS
CONCLUSIÓN

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

CLAVE: 05000

Se filtran los segundos registrados. Estos segundos se suman, siempre y cuando están dentro del horario de servicio y no corresponden a quejas y/o sugerencias, y se convierten en minutos de llamadas totales. Se pone a su disposición la siguiente tabla que contiene un resumen.

Mes	Segundos Registrados	Minutos de Tráfico
Marzo	720,545,580 en CDR	12,009,093 facturados
Julio	573,478,506	9,557,375
Noviembre	314,256,940	5,270,944

Por su parte, para calcular los minutos de llamadas efectivas que son facturadas al prestador del servicio se utilizan MySQL y MySQL Workbench a fin de poder consultar los datos y realizar los análisis necesarios. Es decir, la información que se recibe mensualmente en el CDR se transfiere a MySQL donde es almacenado y analizada.

Así, se accede a la base de datos del CDR y se toman en cuenta únicamente las segundas que fueron atendidas por un operador. Para esto, se filtran primero las llamadas que entraron dentro del horario de servicio. Después, se filtran las segundas de tal manera que se contabilizan una vez que un operador atiende la llamada. Estos se suman y se convierten en minutos de llamadas efectivas. Se pone a su disposición la siguiente tabla que contiene un resumen.

Mes	Segundos de Talk-time efectivos en CDR	Minutos de llamada facturados
Marzo	34,645,800	577,430
Julio	23,356,060	3,889,281
Noviembre	80,161,560	1,336,075

90%



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: 08
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 21 DE 40

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

A continuación, se proporciona a ese OIC una representación del análisis completo considerando únicamente los minutos del horario de atención, es decir, **minutos de tráfico de atención de llamadas** utilizando el programa POWER BI correspondientes a los meses de marzo, julio y noviembre.

Para el caso de los minutos de llamadas efectivas correspondientes a los meses de marzo, julio y noviembre se pone a su disposición la representación del análisis completo de llamadas efectivas considerando únicamente los minutos de registros cotejados contra el sistema de citas.

Es importante destacar que una vez que se hace el filtrado de la información y se tienen a la vista los números totales en bruto, se debe hacer un cálculo sumando las cantidades ahí apreciadas. Por lo que la suma de ellas, es decir, el acumulado de los registros, arrojan el total de minutos de llamada efectiva que deben ser considerados para la facturación.

La DGSC informó que:

"...los totales señalados anteriormente, tanto para llamadas efectivas como para el tráfico de llamadas, son los mismos que encontrarán en el detalle de facturación. No obstante, la cantidad total a pagar se ve afectada por las deductivas al pago y el IVA. Por lo anterior, se muestran los detalles de facturación de los meses de marzo, julio y noviembre 2021."

Aunado al punto anterior, una vez que es solicitada la emisión del CFDI al prestador del servicio conforme al detalle de facturación anterior, este debe emitir citado documento con las cantidades estipuladas

90
40



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: 08
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

PÁGINA 22 DE 40

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

por esta dirección general, y a su vez, esas cantidades son plasmadas en la nota de instrucción presupuestal, la cual debe ser coincidente con las mismas cifras,...

Al respecto, la DGSC adicionó las notas de instrucción presupuestal, correspondientes a los meses de marzo, julio y noviembre de 2023, a fin de evidenciar lo antes expuesto.

"...Finalmente, respecto de las aparentes diferencias detectadas en el anexo 5 bis en las cantidades de los entregables y las cantidades facturadas, bajo protesta de decir verdad se aclara a ese OIC que el análisis de los llamados para efectos de facturación se realiza con base en la información que se encuentra y extrae del CDR.

En anterior, debido a que la información contenida en el CDR es más confiable ya que no puede ser modificada en ningún momento. En cambio, los reportes diarios son realizados por el proveedor podrían contener inconsistencias o errores. Es importante mencionar que, la aparente diferencia de resultados no implica necesariamente una inconsistencia en el servicio o diferencias que afecten el cálculo de los montos finales, sino simplemente es la forma en la que está siendo reportada la información."

"...Asimismo, en el contrato vigente esta situación presenta mejoras importantes, ya que el sistema que usa el nuevo proveedor es de licencia y tiene muchas más funcionalidades lo que permite un registro mucho más preciso y adecuado. Así, lo que el proveedor reporta y lo que se consulta con el CDR no tiene porque diferir. Lo anterior, debido a que el sistema AVAYA

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: 08
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 23 DE 40

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

que utiliza el proveedor es automatizado y elimina muchos de los errores humanos que contenían los entregables anteriores."

La DGSC a fin de evidenciar lo antes expuesto, hizo entrega de capturas de pantalla provenientes de la Base de Datos del CDR de la SRE, las cuales tienen como objeto mostrar la integración de los "Minutos de tráfico de atención de llamadas", así como de los "Minutos de llamadas efectivas", correspondientes a los meses de marzo, julio y noviembre de 2021.

De la revisión efectuada a la información proporcionada se pudo constatar por este órgano fiscalizador, que en el contenido de las capturas de pantalla emitidas por el CDR, se identificó la cantidad de "Minutos de tráfico facturados" y la cantidad de "Minutos de llamadas efectivas", así como el costo de cada uno de estos minutos, cifras que son coincidentes con el detalle de facturación (pre factura) y con las notas de instrucción presupuestal de los meses de marzo, julio y noviembre de 2021.

Este órgano fiscalizador constató que, la DGSC realizó la validación de las facturas apoyándose en la información generada por la Base de Datos del CDR de la SRE.

Cabe señalar, que se realizó un cruce con la información entregada por la DGSC, concluyendo que no existen discrepancias en su contenido.

Por lo que este OIC convalida que los importes reflejados en las facturas correspondientes a los


909

 FUNCIÓN PÚBLICA GOBIERNO FEDERAL	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES		DATOS ORIGINALES		HOJA 24 DE 40 DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)	
	CÉDULA DE SEGUIMIENTO		NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022 NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 08 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC MONTO POR ACLARAR: N/A MONTO POR RECUPERAR: N/A		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 de marzo, julio y noviembre de 2021, son razonables. Derivado de lo anterior, este OIC da por aclaradas las diferencias detalladas en el Anexo 5 BIS. Ya que es importante recalcar que las diferencias sobre la cantidad de minutos e importe, no se tratan en sí mismas de diferencias resultado de un cálculo deficiente por parte de la Secretaría, tampoco implican una inconsistencia en el servicio o diferencias que afecten el cálculo de los montos finales, sino simplemente es la forma en la que está siendo reportada la información. Por todo lo antes expuesto, este OIC considera que el Numeral 4, de la observación correctiva se da por Atendido. Numeral 5. Proporcionar, por el período en que estuvo vigente el contrato, para cada una de las facturas, el detalle de la información que sirvió de base para su composición, señalando los entregables del servicio que sirven para su integración y soporte. En caso de que los entregables del servicio no se utilicen para la referida integración, adjuntar los reportes que sirvieron para validar las facturas, indicando la fuente, periodicidad y el nombre y cargo del servidor público que los proporciona. 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			Numeral 5. Por todo lo antes expuesto, este OIC considera que el Numeral 5, de la observación correctiva se da por Atendido, toda vez que la DGSC: Evidenció a este OIC la forma en la que realizó la validación de las facturas durante el período en que estuvo vigente el contrato. También informó que la fuente que esa Dirección General consideró para llevar a cabo la validación del servicio y de los "Minutos de tráfico de atención de llamadas" y los "Minutos de llamadas efectivas", contenidos			



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: 08
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTOS POR ACLARAR: N/A
MONTOS POR RECUPERAR: N/A

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

HOJA 25 DE 40

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%

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/lak_h5lda-hl-50nHmFLKgm2Ct8b5G2sQy, 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.

La DGSC informó lo siguiente:

"A través de el Soporte Documental en "Cédula 8">"Observación correctiva 5" > en el archivo "Análisis cédula 8", se proporciona el documento de análisis de la facturación correspondiente al periodo del contrato."

De la revisión al archivo en formato Excel proporcionado por la DGSC, se enfatiza que el mismo contiene una pestaña denominada: "DESCLOSE DEDUCTIVAS AJUSTADAS", por lo que este OIC no identificó, información alguna que ampare lo solicitado, **por lo que el Numeral 5, de la observación correctiva no se da por Atendido.**

Por lo que 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 5, de la presente observación correctiva.

en las facturas, son extraídos del CDR que es la fuente principal de verificación y validación de estos dos conceptos.

Es de precisar que el CDR es Sistema propiedad de la Secretaría, el cual registra toda la actividad telefónica realizada por el prestador del servicio. Es decir, contiene todos los registros de las llamadas que procesa al centro de contacto, desde que entra la llamada hasta que finaliza y no puede ser manipular su contenido.

Cabe precisar que una vez que se comprobó que no existieron diferencias en la integración de las facturas de los meses de marzo, julio y noviembre de 2021, este OIC, consideró razonable, que se realizara la integración de los importes de "Minutos de tráfico de atención de llamadas" y los "Minutos de llamadas efectivas", sólo por lo correspondiente a los meses de mayo, septiembre y diciembre de 2021 y que en forma conjunta con los meses auditados ya constituyen el 55% del periodo del contrato.

98



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: 08
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 26 DE 40

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

Es por lo antes expuesto, que en reunión de trabajo sostenida con servidores públicos adscritos 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 del Numeral 5, de la presente observación correctiva, consistente en lo siguiente:

- El área auditada entregará por el período en que estuvo vigente el contrato, para cada una de las facturas, el detalle de la información que sirvió de base para su integración.
- Al respecto la DGSC, remitirá las siguientes tablas por los meses de febrero a diciembre de 2021, que correspondan a los importes facturados:

Mes	Segundos Registrados en CDR	Minutos de Tráfico facturados

Mes	Segundos de Talk-time registrados en CDR	Minutos de llamada efectiva facturados

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

[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: 08
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

HOJA 27 DE 40

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)

NÚMERO DE AUD. DE SEGUIMIENTO: 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

General de Servicios Consulares (DGSC) remitió a este OIC diversa información y documentación.

Con Oficio Núm. **DSC12796** la DGSC remitió:

Nota informativa, mediante la cual comunicó a este órgano fiscalizador lo siguiente:

"...Derivado del requerimiento de ese OIC a fin de que se ponga a su disposición, por el periodo en que estuvo vigente el contrato, cada una de las facturas, el detalle de información que sirvió de base para su composición y los reportes que sirvieron para validar las facturas, se hace de su conocimiento que la fuente que se tomó en cuenta para la validación del servicio es un sistema propiedad de la Secretaría llamado CDR, el cual que registra toda la actividad telefónica realizada por el prestador del servicio. Es decir, contiene todos los registros de las llamadas que procesa al centro de contacto desde que entra la llamada hasta que finaliza.

Por lo anterior, se toma en cuenta toda la información almacenada en ese sistema para calcular los montos de facturación a través de la validación de los "minutos de tráfico de atención de llamadas" y "minutos de llamada efectiva", filtrando los segundos registrados. Estos segundos se suman, siempre y cuando estén dentro del horario de servicio y no correspondan a quejas y/o sugerencias, y se convierten en minutos de llamadas totales.

Para tales efectos se utilizaron dos software que permiten operar el CDR y realizar los cálculos correspondientes. Estos programas son Power BI, MySQL y MySQL Workbench."

908



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: 08
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 28 DE 40

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

La DGSC adjuntó a la Nota informativa capturas de pantalla, en las que se visualiza la información contenida en el CDR.

"...En seguimiento, una vez que el sistema lleva a cabo el filtrado y la suma da como resultado la cantidad de "minutos de tráfico de llamada". Cabe destacar que esta dirección ha puesto a disposición de este OIC el detalle de facturación y su soporte en CDR, lo correspondiente a los meses de marzo, julio y noviembre de 2021, por lo que a continuación se mostrarán los meses de febrero, abril, mayo, junio, agosto, septiembre, octubre y diciembre también de 2021."

La DGSC remitió un resumen con los **"Minutos de tráfico de llamada"**, que fueron usados para calcular los detalles de facturación (pre factura) y las notas de instrucción presupuestal que se anexan, por el periodo en el que estuvo vigente el contrato, con excepción de los meses que fueron revisados por este OIC durante la Auditoría.

Mes	Segundos Registrados en CDR	Minutos de Tráfico facturados
Febrero	329,104,380	5,485,073
Abril	886,881,210	14,781,354
Mayo	487,792,260	8,129,871
Junio	675,229,500	11,253,825
Agosto	418,946,420	6,949,107
Septiembre	339,323,760	5,655,395
Octubre	293,515,800	4,891,930
Diciembre	212,423,040	3,540,384

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: 08
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 29 OF 40

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

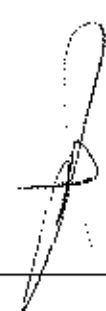
ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

Se proporcionaron pantallas emitidas por el sistema propiedad de la Secretaría denominado CDR, en las cuales se evidencia la integración de los "Minutos de tráfico de llamada", correspondientes a los meses de febrero, abril, mayo, junio, agosto, septiembre, octubre y diciembre de 2021.

"...Por su parte, para el cálculo de "minutos de llamadas efectivas" se utilizaron los softwares MySQL y MySQL Workbench, por lo que la validación de esos minutos se hizo a través de la verificación de la información contenida en el CDR. Las segundas que se visualizan, se suman y se convierten en minutos de llamadas efectivas. Es decir, se accede a la base de datos del CDR y se toman en cuenta únicamente las segundas que fueron atendidas por un operador. Para esto, se filtran primero las llamadas que entraron dentro del horario de servicio. Después, se filtran las segundas de talk-time de dichas llamadas, estas se suman y se convierten en minutos de llamadas efectivas. Se pone a su disposición la siguiente tabla que contiene un resumen, por el periodo en que estuvo vigente el contrato:

Mes	Segundos de Talk-time registrados en CDR	Minutos de Llamada efectiva facturados
Febrero	7,595,220	126,587
Abril	44,714,820	745,247
Mayo	63,732,320	1,061,872
Junio	726,325,160	3,772,086
Agosto	232,036,380	3,867,273
Septiembre	201,616,200	3,360,270
Octubre	179,964,040	2,999,434
Diciembre	62,171,000	1,036,185


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: 08
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

PÁGINA 30 DE 40

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

Aunado a lo anterior, la DGSC a manera de ejemplo, anexó las capturas de pantalla emitidas por el sistema propiedad de la Secretaría denominado CDR, en las cuales se evidencia la integración de los **"Minutos de llamadas efectivas"**, de los meses de mayo, septiembre y diciembre de 2021.

"...En relación con la evidencia anterior, se puede constatar que las cantidades señaladas anteriormente, extraídas directamente del CDR, son las mismas que encontrará en el detalle de facturación. No obstante, la cantidad total a pagar se ve afectada por las deducciones al pago y el IVA..."(Sic)."

Al respecto, la DGSC remitió los Detalles de Minutos Servicio MEXITEL (pre factura), de los meses de febrero, abril, mayo, junio, agosto, septiembre, octubre y diciembre de 2021, a efecto de evidenciar lo antes referido.

Finalmente, la DGSC puso a disposición de este OIC las Notas de instrucción presupuestal, a fin de que este órgano de fiscalización esté en posibilidad de corroborar que las cantidades extraídas del CDR fueron la fuente principal de verificación y validación de los reportes del prestador del servicio, cuya revisión no estaba sujeta a periodicidad única, ya que se contemplaron reportes diarios, semanales y mensuales.

De la revisión efectuada por este OIC a la información proporcionada por la DGSC, se constató que en las capturas de pantalla emitidas por el CDR, se identifica la cantidad de **"Minutos de tráfico facturados"** y la cantidad

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: 08
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR PAGAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

HOJA 31 DE 40

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM. 2022)

NÚMERO DE AUD. DE SECTO: 15/2022
SALDO POR PAGAR: 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

de "Minutos de llamadas efectivas", así como el costo de cada uno de estos minutos, cifras que son coincidentes con el detalle de facturación (pre factura) y con las notas de instrucción presupuestal por el período en que estuvo vigente el contrato.

Este órgano fiscalizador constató que, la DGSC realizó la validación de las facturas apoyándose en la información generada por el Sistema propiedad de la Secretaría llamado CDR.

Cabe señalar, que se realizó un cruce con la información entregada por la DGSC, concluyendo que no existen discrepancias en su contenido.

Es por lo anterior que, este OIC convalida que los importes reflejados en las facturas, por el período en que estuvo vigente el contrato, son razonables y se cuenta con su respectivo soporte.

Por todo lo antes expuesto, este OIC considera que el Numeral 5, de la observación correctiva se da por **Atendido**.

RECOMENDACIONES PREVENTIVAS

Numeral 1.

Que las facturas y/o cualquier otro documento que ampare la contraprestación de los servicios prestados, sean emitidos en el mes siguiente al que se devengó, para evitar un posible incumplimiento en el pago oportuno de los servicios en los términos del contrato.

Numeral 1.

Este OIC considera como **Atendida** la presente recomendación preventiva, en virtud de que mediante oficio DSC07127, de fecha 02 de mayo; el Titular de la DGSC giró instrucciones para que las facturas y/o cualquier otro documento que ampare la

gac

88



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: 08
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

FOJA 32 DE 40

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

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 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."

Mediante oficio **DSC07127**, de fecha **02 de mayo**, la DGSC, emitió la instrucción a la Directora de Prospectiva e Innovación Consular (DPIC), en los términos siguientes:

1. Que las facturas y/o cualquier otro documento que ampare la contraprestación de los servicios prestados, sean emitidos en el mes siguiente a que se devengó, para evitar un posible incumplimiento en el pago oportuno de los servicios en los términos del contrato.

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

contraprestación de los servicios prestados, sean emitidos en el mes siguiente al que se devengó, para evitar un posible incumplimiento en el pago oportuno de los servicios en los términos del contrato.

Ahora bien, del análisis a la información proporcionada, se pudo comprobar que:

Para enero de 2022, respecto de los "Minutos de tráfico de atención de llamadas" y las "Llamadas efectivas de atención" todos los trámites realizados por la DGSC, para su proceso de pago ante DGPOP, fueron realizados en el mes de febrero; es decir al mes siguiente de que fueron devengados los servicios.

Para febrero de 2022, respecto de los "Minutos de tráfico de atención de llamadas" y las "Llamadas efectivas de atención" todos los trámites realizados por la DGSC, para su proceso de pago ante DGPOP, fueron realizados en el mes de marzo de 2022; es decir, al mes siguiente de que fueron devengados los servicios.

Cabe precisar que derivado de que a la fecha de cierre de la presente cédula aún no se habían efectuado pagos al prestador del servicios, por los servicios correspondientes



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: 08
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 33 DE 40

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 usó el mes de transición descrito en el Anexo Técnico para esclarecer cualquier duda que el proveedor pudiera tener, incluyendo temas de pagos y emisión de facturas. En este sentido, se indicó que las facturas deben de emitirse durante el mes siguiente a la prestación del servicio y así se ha llevado a cabo."

No obstante 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 entregará las Notas de Instrucción Presupuestal/Relación de Comprobantes, correspondientes a los meses de enero y febrero de 2022, así como el oficio mediante el cual la Secretaría remitió la pro-factura (s) al prestador del servicio y el de remisión de CFDI por parte del prestador del servicio a la Secretaría, de alguno de los meses que actualmente haya facturado a la Secretaría, del contrato vigente.

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 contrato vigente, por situaciones externas según lo comunicado por esa Dirección General, es por ello que este OIC considera Atendida, la presente recomendación; sin embargo

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: 08
 INSTANCIA FISCALIZADORA: OFC
 MONTO POR ACLARAR: N/A
 MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 34 DE 40

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

"Al respecto, se pone a su disposición la documentación solicitada..."

De los archivos citados en el párrafo anterior, se advierte lo siguiente:

Enero:

1. Nota de Instrucción Presupuesta/Relación de Comprobantes: DSC-003-2022.
2. Oficio mediante el cual la Secretaría remitió la pre-factura (s) al prestador del servicio: DSC02471, de 15 de febrero de 2022.
3. Escrito de remisión de CFDI por parte del prestador del servicio a la Secretaría: De fecha 17 de febrero de 2022, firmado por el Representante Legal del prestador del servicio.
4. Facturas 2103 y 2104, ambas de fecha 17 de febrero de 2022.

Febrero:

1. Nota de Instrucción Presupuesta/Relación de Comprobantes: DSC-024-2022.
2. Oficio mediante el cual la Secretaría remitió la pre-factura (s) al prestador del servicio: DSC04139, de 14 de marzo de 2022.
3. Escrito de remisión de CFDI por parte del prestador del servicio a la Secretaría: De fecha 24 de marzo de 2022, firmado por el Rep. Legal del prestador del servicio.
4. Facturas 2252 y 2253, ambas de fecha 24 de marzo de 2022.





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: 08
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 35 DE 40

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM. 2022)

NÚMERO DE AUD. DL. 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

Ahora bien, del análisis a la información proporcionada, este órgano fiscalizador validó que la DGSC dio cumplimiento a las instrucciones giradas por la DGSC, mediante el oficio DSC07127, en relación a que se comprobó que la documentación que respalda el pago de los servicios, correspondiente al contrato vigente, para los meses de enero y febrero fueron tramitados al mes siguiente de que fueron devengados los servicios.

Para enero de 2022, respecto de los "Minutos de tráfico de atención de llamadas" y las "Llamadas efectivas de atención" todos los trámites realizados por la DGSC, para su proceso de pago ante DGPOP, fueron realizados en el mes de febrero.

Para febrero de 2022, respecto de los "Minutos de tráfico de atención de llamadas" y las "Llamadas efectivas de atención" todos los trámites realizados por la DGSC, para su proceso de pago ante DGPOP, fueron realizados en el mes de marzo de 2022.

Numeral 2.

Dar cumplimiento tácito a las cláusulas del contrato, en específico a aquellas que hagan referencia a la aplicación del procedimiento de ADEFAS, por servicios facturados posteriores a los plazos establecidos.

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

Numeral 2.

Derivado de los argumentos proporcionados por la DGSC, se considera **Atendida** la presente recomendación preventiva, derivado de que a la fecha de cierre de la presente cédula, aún no se puede dar cumplimiento a los aspectos relativos al período de ADEFAS en términos de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; además de la evidencia constatada



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: 08
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

HOJA 36 DE 40

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%

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

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 SRC/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 las 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**, mediante el cual se instruyó a la Dirección de Prospectiva e Innovación Consular (DPIC) que:

2. Dar cumplimiento tácito a las cláusulas del contrato, en específico a aquellas que hagan referencia a la aplicación del procedimiento de ADEFAS, por servicios facturados posteriores a los plazos establecidos.

En respuesta a lo anterior la DPIC, se pronunció al respecto, mediante oficio número **DSC08473, de 26 de mayo de 2022**, manifestando lo siguiente:

"no ha sido necesario hasta el momento contemplar dicho procedimiento de pago, toda vez que no se ha generado un adeudo al prestador del servicio al haberse hecho los pagos correspondientes al mes siguiente en el que se han devengado y aceptado los servicios."

Derivado de los argumentos proporcionados por la DGSC, se considera **Atendida** la presente

por este OIC, respecto de las instrucciones giradas por el Director General, mediante el oficio el oficio DSC07127 para dar cumplimiento tácito a las cláusulas del contrato, en específico a aquellas que hagan referencia a la aplicación del procedimiento de ADEFAS, por servicios facturados posteriores a los plazos establecidos.

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: 08
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 37 DE 40

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

recomendación preventiva, derivado de que a la fecha de cierre de la presente cédula, aún no se puede dar cumplimiento a los aspectos relativos al período de ADEFAS en términos de la Ley Federal de Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria; además de la evidencia constatada por este OIC, respecto de las instrucciones giradas por el Director General, mediante el oficio el oficio DSC07127 para dar cumplimiento tácito a las cláusulas del contrato, en específico a aquellas que hagan referencia a la aplicación del procedimiento de ADEFAS, por servicios facturados posteriores a los plazos establecidos.

Numeral 3.

Que los entregables establecidos en el Anexo técnico, contengan los elementos necesarios para dar transparencia a la prestación del servicio, estén completos y permitan soportar las facturas para su pago correspondiente.

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 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

Numeral 3.

Este OIC considera **Atendida** la presente recomendación preventiva, derivado del análisis a la información proporcionada, en la que verificó el cumplimiento de la presente recomendación preventiva; toda vez, que mediante oficio DSC07127, de fecha 02 de mayo fue girada la instrucción por el Titular de la DGSC y la respuesta a dicha instrucción proporcionada por la DPIC, como encargada del proceso.

En adición a lo anterior, el área auditada confirma la revisión del Anexo Técnico vigente informando que efectivamente están estipulados los requisitos que deben de contener todos los entregables del servicio.



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: 08
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 38 DE 40

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

dichas observaciones en el nuevo contrato de prestación del servicio."

Mediante oficio **DSC07127, de fecha 02 de mayo**, la DGSC, emitió a la Directora de Prospectiva e Innovación Consular (DPIC), la instrucción siguiente:

3. Que los entregables establecidos en el Anexo técnico, contengan los elementos necesarios para dar transparencia a la prestación del servicio, estén completos y permitan soportar las facturas para su pago correspondiente.

De lo anterior, se desprende que en atención a la instrucción contenida en el oficio **DSC07127**, la 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 uno de las obligaciones del prestador del servicio, dejando claros los alcances de cada entregable, datos, tiempos de entrega y características técnicas".

No obstante 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 ésta recomendación preventiva en el Contrato vigente, por lo que se deberá:

Específicamente, se detalla la fecha de entrega, el formato en el que estos deben ser entregados y los detalles de su contenido para cada tipo de entregable, argumentando que a manera de referencia, se incluyó un formato de entrega con los contenidos deseados para que el proveedor del servicio tuviera claridad sobre lo que se requiere de los reportes; lo que contribuye a la correcta presentación de los entregables, sin dar posibilidad a interpretación y por ende, mayor precisión en la aplicación de las deductivas y/o penalizaciones, ante su incumplimiento.

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: 08
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 39 DE 40

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM. 2022)

NÚMERO DE AUD. 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

Proporcionar mediante Nota Informativa los aspectos que en la nueva contratación están coadyuvando los entregables para dar transparencia a la prestación del servicio y si éstos permiten soportar o validar las facturas para su pago correspondiente, lo anterior, mediante un análisis al Anexo Técnico.

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 mediante la Nota Informativa citada, lo siguiente:

"La revisión del Anexo Técnico vigente confirmó que efectivamente están estipulados los requisitos que deben de contener todos los entregables del servicio. Específicamente, se detalla la fecha de entrega que debe de tener cada entregable, el formato en el que estos deben de ser entregados y los detalles de su contenido para cada tipo de entregable. De igual forma, se incluyó a manera de referencia un posible formato de entrega con los contenidos deseados para que el proveedor del servicio tuviera claridad sobre lo que espera de los entregables.

Lo anterior, coadyuva a la administración del contrato, en el sentido que el contenido de los entregables no se encuentra sujeto a interpretación por parte del prestador del servicio y a que se puedan definir con mayor precisión los deductivos y/o penalizaciones aplicables cuando el prestador del servicio no de cumplimiento total a lo requerido por la Secretaría."

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 fue girada la instrucción por el titular de la

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: 08
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 40 DE 40

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

DGSC y la respuesta a dicha instrucción proporcionada por la DPIC, como encargada del proceso.

En adición a lo anterior, el área auditada confirma la revisión del Anexo Técnico vigente informando que efectivamente están estipulados los requisitos que deben de contener todos los entregables del servicio. Específicamente, se detalla la fecha de entrega, el formato en el que estos deben de ser entregados y los detalles de su contenido para cada tipo de entregable, argumentando que a manera de referencia, se incluyó un formato de entrega con los contenidos deseados para que el proveedor del servicio tuviera claridad sobre lo que se requiere de los reportes; lo que contribuye a la correcta presentación de los entregables, sin dar posibilidad a interpretación y por ende, mayor precisión en la aplicación de las deductivas y/o penalizaciones, es por ello que este OIC considera **Atendida** la presente recomendación preventiva.

SEGUNDO SEGUIMIENTO DE LA OBSERVACIÓN

GABRIELA OTERO C.

GABRIELA OTERO CASAS
JEFA DE DEPARTAMENTO

AUDITORA QUE LLEVÓ A CABO EL SEGUIMIENTO

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

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