	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES CÉDULA DE SEGUIMIENTO	DATOS ORIGINALES NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022 NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 09 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC MONTO POR ACLARAR: N/A MONTO POR RECUPERAR: N/A	FOJA 1 DE 33 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

<p>CONTENIDO DEL ANEXO TÉCNICO DEL CONTRATO SRE/DAC/LP-08/2021, CORRESPONDIENTE AL APARTADO DE LA PARTIDA DOS.</p> <p><u>Deber Ser</u></p> <p>En el numeral 5.1.13. de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Secretaría de Relaciones Exteriores (POBALINES), establece:</p> <p>En su literal C, a las áreas técnicas y/o requeritos, formular y proporcionar al área contratante para su Integración, los anexos técnicos que establezcan las cantidades, conceptos, unidades de medida y demás características de los arrendamientos y servicios.</p> <p>En complemento y para efectos del Acto de Fiscalización – Auditoría, el carácter de la Dirección General de Servicios Consulares (DGSC), de acuerdo a las definiciones contenidas en el Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (RLAASSP), en el artículo 2, fracciones I y III, para el área requerente y técnica, indica lo siguiente:</p> <p><i>II. Área requerente: la que en la dependencia o entidad, solicite o requiera formalmente la adquisición o arrendamiento de bienes o la prestación de servicios, o bien aquélla que los utilizará;</i></p> <p><i>III. Área técnica: la que en la dependencia o entidad elabora las especificaciones técnicas que se deberán incluir en el procedimiento de contratación, evalúa la propuesta técnica de las proposiciones y es responsable de responder en la junta de aclaraciones, las preguntas que sobre estos aspectos realicen los licitantes; el Área técnica, podrá tener también el carácter de Área requerente;</i></p> <p>(El resultado es nuestro)</p> <p>Ser</p> <p>Mediante el oficio OIC/AIDMGP/13-005/2022 de fecha 19 de enero de 2022, este Órgano Interno de Control (OIC) solicitó en calidad de préstamo a la Dirección General de Bienes Inmuebles y Recursos Materiales (DGBIRM) la documentación</p>	<p>OBSERVACIONES CORRECTIVAS</p> <p>Inciso c) Informe las razones fundadas y motivadas, que justifiquen la falta de especificaciones que debería contener cada uno de los campos que conforman el Entregable "S01- Reporte de calidad, supervisión o verificación", en el Anexo técnico del contrato.</p> <p>Adicionalmente indique de qué manera se realizó la validación del contenido de la información proporcionada por el prestador del servicio ante tal indefinición.</p> <p>En atención a lo anterior, mediante oficio DSC08474, de fecha 31 de mayo de 2022, la Dirección General de Servicios Consulares (DGSC), remitió diversa información y documentación para la atención de las observaciones correctivas y recomendaciones preventivas, correspondientes; entre otras, a la observación 09, determinadas en la Auditoría 02/2022.</p> <p>Y para la atención de la presente observación correctiva Inciso c), la DGSC comunicó lo siguiente:</p> <p><i>"Respecto del reporte S01 que fue solicitado por esta dirección general al prestador del servicio, se</i></p>	<p>Inciso c): Este OIC considera Atendida la observación correctiva del Inciso c), derivado de que la DGSC proporcionó evidencia en la que se pudo constatar que a través de la Minuta celebrada en fecha 22 de febrero de 2021, se definieron con el prestador del servicio los requisitos del entregable S01, en la que constan las firmas por parte del prestador del servicio y la DGSC; también fue comunicado a este OIC que la validación del entregable se llevó a cabo con base en lo que se estableció en la Minuta antes referida.</p>
---	---	--





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: 09
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 2 DE 33
DATOS DEL SEGUIMIENTO (Ser. TRIM. 2022)
NÚMERO DE AUD. DE SECTO: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

original generada y/o resguardada por esa Dirección General, que en su carácter de área contratante, debe formar parte del expediente relativo a la contratación de los "Servicios Integrales de Centros de Contacto para la Secretaría de Relaciones Exteriores", con número de contrato SRE/DAC/LP-08/2021, entre ella la correspondiente al contrato y todos sus anexos.

En respuesta a la solicitud anterior, mediante el oficio DGBIRM/DCCCP/053/2022, de fecha 2 de febrero de 2022, fue proporcionado entre otra documentación el contrato SRE/DAC/LP-08/2021 y su Anexo Técnico correspondiente.

Derivado del análisis realizado al Anexo Técnico del contrato, se identificaron algunas inconsistencias en su contenido, respecto de los puntos siguientes.

a) Términos empleados en el Anexo Técnico y en los entregables (reportes) que no se localizaron en el contenido del GLOSARIO DE TÉRMINOS.

Derivado del análisis que este órgano fiscalizador realizó al Anexo Técnico del contrato, se identificaron algunos términos empleados tanto en el Anexo Técnico como en los entregables del servicio, que no están contenidos en el GLOSARIO DE TÉRMINOS, es por ello que en complemento de los trabajos que este órgano fiscalizador realizó, se emitió el Cuestionario de control interno, mediante el cual se solicitó la definición de esos términos no localizados, así como la ubicación en el contenido del Anexo Técnico, de acuerdo a lo siguiente:

2. En el Anexo Técnico, en el apartado Especificaciones de "EL SERVICIO" (Partida Dos), literal B. Servicio de Información y Programación de Citas, inciso c. se indica: "...La DGSC proporcionará por escrito "EL PRESTADOR DE EL SERVICIO", antes de la fecha de inicio de "EL SERVICIO", la estructura e información de las opciones destinadas al IVR... [sic]."

Al respecto indique las opciones destinadas al IVR, y su referencia en el Anexo Técnico. Y qué información debe de reflejarse en los entregables del servicio.

14. Proporcione la definición que en función del servicio al amparo del contrato que nos ocupa, corresponde a los términos que se localizaron en el contenido de los entregables, prestando para cada uno su localización en el contenido del Anexo Técnico.

- Llamadas en momentos de desborde
Id Cita

adjunta la minuta en la cual se aprecia que se acordaron las características que tenía que contener este reporte de conformidad con el anexo técnico de dicho contrato. Esta minuta se puede consultar en el Soporte Documental, carpeta "Cédula 9" "Minuta 22 de febrero 2021."

Derivado del análisis a la Minuta proporcionada, se constató:

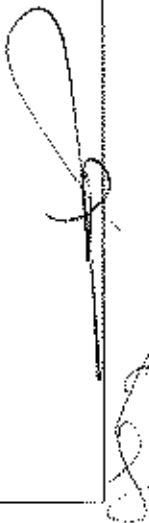
- 1. La definición de la fecha específica de entrega.
2. Los requisitos del entregable "SOI- Reporte de calidad, supervisión o verificación".
3. La firma de la minuta, en la que consta la participación del prestador del servicio y de la DGSC.

Sin embargo, no fue informada la manera en que se realizó la validación al contenido del entregable proporcionado por el prestador del servicio ante tal indefinición.

Derivado de lo anterior, es que el pasado 18 de julio del presente, se sostuvo reunión de trabajo 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

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

	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES CÉDULA DE SEGUIMIENTO	DATOS ORIGINALES NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022 NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 09 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC MONTO POR ACLARAR: N/A MONTO POR RECUPERAR: N/A	HOJA 3 DE 33 DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM. 2022) NÚMERO DE AUD. DE SIGUIO: 15/2022 SALDO POR ACLARAR: N/A SALDO POR RECUPERAR: N/A AVANCE: 100%
	ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES	SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL	CLAVE: 05000
ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)		CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO	
OBSERVACIÓN		ACCIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN
<p>Respecto a los cuestionamientos planteados, en respuesta la Directora de Prospectiva e Innovación Consular, proporcionó las opciones destinadas al IVR, para el cuestionamiento 2 y la definición de ambos conceptos para el cuestionamiento 14, omitiendo el informar de ambos cuestionamientos, su ubicación en el Anexo Técnico. Es por ello que se pudo constatar que estos conceptos no fueron considerados en el apartado de GLOSARIO DE TÉRMINOS.</p> <p>b) Referencias que no se localizaron en el contenido del Anexo Técnico.</p> <p>En el contenido del Anexo Técnico, en el cuadro denominado "CONDICIONES CONTRACTUALES", en los numerales 12 y 14, para el apartado de "Deducciones al pago", se indica lo siguiente:</p> <p>12. "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá enviar diariamente al día inmediato posterior correspondiente a "LA SECRETARÍA" los reportes señalados en el numeral 9.3, en caso de presentarlo con características diferentes a las solicitadas, "LA SECRETARÍA" le aplicará una deducción del 0.10% acumulable desde el primer minuto y por cada 2 horas de retraso por cada reporte, sobre la facturación del mes de ocurrencia.</p> <p>14. "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá generar mensualmente, a "LA SECRETARÍA" los reportes señalados en el numeral 9.3, de incurrir en alguna deficiencia o variación en la información, "LA SECRETARÍA" le aplicará una deducción del 0.50% acumulable desde el primer minuto y por cada día de retraso por cada reporte, sobre la facturación del mes de ocurrencia.</p> <p>Al respecto no fue localizado en el Anexo Técnico, el numeral 9.3 a que hacen referencia los numerales antes referidos, por lo consiguiente no existe definición para la aplicación de esta deductiva, a las que se haría acreedor el prestador del servicio.</p> <p>c) Indefinición de características de los entregables del servicio.</p> <p>En el contenido del apartado 9.1. ENTREGABLES (COMPROBACIÓN), se señalan de manera enunciativa más no limitativa, los reportes, informes, estadísticas y/o cualquier solicitud de "EL SERVICIO", así como la periodicidad con la que "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá entregarlos a la Dirección de Prospectiva e Innovación Consular de la DGSC quien será el área facultada para solicitar los entregables, para estos casos, la información se entregará vía correo electrónico y en formato de hoja de cálculo, ya sea en formatos XLSX o CSV, o cualquier formato según sea requerido.</p>		<p>observación, consistente en lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Indicar de qué manera se realizó la validación del contenido de la información proporcionada por el prestador del servicio ante la indefinición de sus características. <p>En respuesta a lo anterior, mediante oficios DSC12154 y DSC12796, de 21 de julio y 01 de agosto de 2022, respectivamente, la DGSC, indicó lo siguiente:</p> <p><i>"Se hace de su conocimiento que la falta de especificaciones relacionadas con los entregables semanales se debieron a una baja claridad en la descripción de citados entregables al momento del diseño del Anexo Técnico. No obstante, en cuanto esta dirección general se percató de citada ambigüedad, solicitó una reunión con el prestador del servicio a fin de establecer los criterios por los cuales deberán ser entregados los reportes semanales. Lo cual ayudó en gran medida a la supervisión del contrato y a la identificación de posibles incumplimientos.</i></p> <p><i>La validación del contenido se llevó a cabo con base en la minuta de la reunión sostenida entre el administrador del contrato y el prestador del servicio.</i></p> <p><i>Se adjunta la información solicitada en Nota Informativa que</i></p>	





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: 09
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 4 DE 33

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

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

Al respecto se identificó tabla con el contenido de la relación de los entregables del servicio, que fueron definidos para la Partida dos, dicha tabla está conformada por 4 columnas que detallan: el número y descripción del entregable, forma, medio y lugar de entrega; nombre y cargo del servidor público al que deberá realizarse la entrega y fecha y periodicidad de entrega, para un total de 10 entregables; sin embargo, por lo que hace al entregable "S01 - Reporte de Calidad, supervisión o verificación", en el apartado 9.2. MECANISMOS DE SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS O DE LOS BIENES ADQUIRIDOS, en el apartado de "Reportes Semanales", se señala lo siguiente: "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá enviar de manera semanal en día horario hábil, los reportes correspondientes a los monitoreos, análisis o información referente a la calidad de las grabaciones, llamadas, quejas y atención brindada por los agentes, el formato y día de entrega podrá ser acordado de acuerdo con las necesidades de "LA SECRETARÍA".

Es por lo anterior que se observa que en el contenido del Anexo Técnico no se localizaron las especificaciones de la información que debería contener cada uno de los campos que conforman el Entregable "S01- Reporte de calidad, supervisión o verificación".

En el contexto de lo anterior este OIC careció de elementos para verificar que la información reportada por el Prestador del Servicio cumplió con lo requerido por la Secretaría, ante la omisión para definir su contenido.

d) Ausencia en el establecimiento de penas y/o deductivas, por incumplimiento.

En el apartado 9.2. MECANISMOS DE SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS O DE LOS BIENES ADQUIRIDOS, en el apartado de "Reportes Semanales", no se identificó el establecimiento de las penas y/o deductivas correspondientes para el caso en que el Prestador del servicio no efectuara la entrega en tiempo, en caso de no hacerlo o hacerlo de manera deficiente.

e) Error de sintaxis gramatical, que causaría aplicar indebidamente Penas convencionales al prestador del servicio.

En el contenido del Anexo Técnico, en el cuadro denominado "CONDICIONES CONTRACTUALES", en el numeral 10, para el apartado de "Penas Convencionales", se indica lo siguiente:

podrá consultarse en la carpeta Auditoría 02/2022 > 9 > Entregables semanales."

Derivado del análisis a la información proporcionada, este órgano fiscalizador concluye como atendida la observación correctiva del inciso c), de acuerdo a lo siguiente:

- Que a través de la Minuta celebrada en fecha 22 de febrero de 2021, se definieron con el prestador del servicio los requisitos del entregable S01, en la que constan las firmas por parte del prestador del servicio y la DGSC.
- La DGSC, informó que la validación del entregable se llevó a cabo con base en lo que se estableció en la Minuta de trabajo, celebrada el 22 de febrero de 2021, como parte de los acuerdos tomados:
• Los reportes identificados como S01 serán entregados por el prestador del servicio todos los días lunes al correo electrónico del administrador del contrato.
• El reporte se entregará en formato Excel en donde se indique el nombre del asesor, nombre del analista de calidad, su supervisor,



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: 09
 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
 MONTO POR ACLARAR: N/A
 MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 5 DE 33
 DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)
 NÚMERO DE AUD. DE SEGTO: 15/2022
 SALDO POR ACLARAR: N/A
 SALDO POR RECUPERAR: N/A
 AVANCE: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

10. Si "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" entrega los reportes señalados conforme a los plazos establecidos en el numeral 9.1 ENTREGABLES (COMPROBACIÓN) o los reportes a solicitud de "LA SECRETARÍA" en la presente Partida Dos, le impondrá una pena convencional del 0.50% acumulable del valor del importe mensual de minutos de llamada efectiva que corresponda al mes en que se dio el atraso, por cada día hábil y hasta que "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" cumpla con la obligación correspondiente.

Como se puede observar en el contenido del texto del numeral 10, no se identifica que la condición corresponda a un incumplimiento, por lo que en los términos redactados literalmente, el prestador del servicio sí diera cumplimiento, sería penalizado.

El 24 de marzo de 2022, se presentaron al Director General de Servicios Consulares, los resultados preliminares de la auditoría 02/2022, en cumplimiento de lo señalado en el artículo 24 del ACUERDO por el que se establecen las Disposiciones Generales para la Realización del Proceso de Fiscalización, por lo cual mediante oficio DSC05219 SREE/11C.16/2022-150.01 de fecha 31 de marzo del presente año, el Titular de la Dirección General de Servicios Consulares, informó lo siguiente:

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

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

Conclusión

Este OIC concluye que la DGSC como área requirente y técnica, refleja debilidades de control y falta de supervisión en la elaboración del Anexo Técnico, por carencias y deficiencias en dicho instrumento jurídico que permita dar seguimiento y transparencia en la administración de la prestación del servicio y que pueden dar


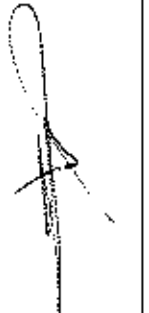
promedio, así como la consulta por agente y su interpretación.

- Cualquier duda o aclaración sobre las entregas del reporte se acordarán mediante reunión con minuta firmada por todas las personas participantes.

**Inciso d)
 Informe las razones fundadas y motivadas que justifiquen la falta del establecimiento de las penas y/o deductivas, en el apartado 9.2. MECANISMOS DE SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS O DE LOS BIENES ADQUIRIDOS, en el denominado "Reportes Semanales", en los supuestos en que el Prestador del servicio, no efectuara la entrega en tiempo, no realizara la entrega o lo realizara de manera deficiente del reporte referido.**

Derivado de que la DGSC no proporcionó lo solicitado, el 8 de julio del presente, se sostuvo una reunión de trabajo 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 observación, consistente en lo siguiente:

Inciso d):
 Este OIC, considera como **Atendida**, la presente observación correctiva del Inciso c), derivado del análisis a los argumentos externados por la DGSC al indicar que el establecimiento de penas convencionales y deductivas establecidas para el contrato anterior fueron establecidas en términos generales; sin embargo, las penas convencionales y deductivas en el contrato vigente se especificaron de manera detallada evidenciando ello mediante la información del contenido del Anexo Técnico del contrato vigente, identificando al respecto el establecimiento de la deducción al pago del 5.0% sobre la facturación del mes que corresponda del "SERVICIO" de la Campaña respectiva, cuando sean entregados los reportes obligatorios, con las características y parámetros distintos a los solicitados.

	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES	DATOS ORIGINALES		<small>NICUA 6 01, 33</small> DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)
	CÉDULA DE SEGUIMIENTO	NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022 NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 09 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC MONTO POR ACLARAR: N/A MONTO POR RECUPERAR: N/A	NÚMERO DE AUD. DE SEGTIO: 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
<p>pauta a una inadecuada prestación de los servicios, ante indefiniciones, inconsistencias y exclusiones que puedan afectar las funciones institucionales de la Secretaría, generando posibles incumplimientos que debieran ser penalizados (penas convencionales y deducciones al pago) conforme a lo establecido en la LMASSP y su Reglamento, en correlación a las POBALINES en el numeral 5.1.13, literal C.</p> <p>OBSERVACIONES CORRECTIVAS</p> <p>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 gestiones:</p> <p>Inciso c)</p> <p>Informe las razones fundadas y motivadas, que justifiquen la falta de especificaciones que debería contener cada uno de los campos que conforman el Entregable "501-Reporte de calidad, supervisión o verificación", en el Anexo técnico del contrato.</p> <p>Adicionalmente indique de qué manera se realizó la validación del contenido de la información proporcionada por el prestador del servicio ante tal indefinición.</p> <p>Inciso d)</p> <p>Informe las razones fundadas y motivadas que justifiquen la falta del establecimiento de las penas y/o deductivas, en el apartado 9.2. MECANISMOS DE SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS O DE LOS BIENES ADQUIRIDOS, en el denominado "Reportes Semanales", en los supuestos en que el Prestador del servicio, no efectuará la entrega en tiempo, no realizará la entrega o lo realizará de manera deficiente del reporte referido.</p> <p>RECOMENDACIONES PREVENTIVAS</p> <p>El Titular de la Dirección General de Servicios Consulares, deberá instruir al personal responsable de la elaboración de los Anexos técnicos para que en lo sucesivo se establezcan las medidas de supervisión necesarias para asegurar que:</p>		<p>Nota informativa y robustecer comentarios considerando el Anexo técnico del nuevo contrato, para indicar que todos los entregables en los supuestos en que el Prestador del servicio, no efectuara la entrega en tiempo, no realizara la entrega o lo realizara de manera deficiente del reporte referido, se apliquen las penas y/o deductivas.</p> <p>En respuesta a lo anterior, mediante oficios DSC12154 y DSC12796, de 21 de julio y 01 de agosto de 2022, respectivamente, la DGSC, informó lo siguiente:</p> <p><i>"Ante descrita situación, ese problema se subsana en el anexo técnico vigente, toda vez que se describieron las especificaciones del contenido del reporte en comento.</i></p> <p><i>Se adjunta la información solicitada en Nota Informativa..."</i></p> <p>De la Nota Informativa citada en el párrafo anterior, se advierte lo siguiente:</p> <p><i>"Si bien es cierto que dentro del Anexo técnico motivo de la presente Auditoría, las penas convencionales y deductivas relacionadas con este entregable fueron desarrolladas en términos</i></p>		



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: 09
 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
 MONTO POR ACLARAR: N/A
 MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 7 DE 33

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

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

Inciso a)

En la elaboración y/o redacción de los Anexos técnicos de los respectivos contratos, se considere la totalidad de los conceptos que requieran ser utilizados y deban ser incluidos y definidos en el **Glosario de Términos del Anexo técnico**, a fin de que exista una congruencia y armonización de los términos, evitando con ello, posibles controversias legales, derivado de la falsa apreciación de hecho, provocada por algún vicio en el Anexo técnico del contrato.

Inciso b)

En la elaboración y/o redacción de los Anexos técnicos, se deben tener bien definidos los requerimientos, características y necesidades del servicio, para su conformación, estableciendo controles, entregables y niveles de servicio que coadyuvan a transparentar el ejercicio de los recursos públicos, evitando incluir aspectos, controles o mecanismos que no son necesarios o no sean utilizados, de tal forma que se cumpla la efectividad del servicio.

Inciso c)

En la elaboración y/o redacción de los Anexos técnicos, se deben precisar todos los requisitos que deben contener los entregables del servicio, en específico su fecha de entrega y el detalle de su contenido, para que coadyunen a la correcta evaluación de los servicios prestados y ante su incumplimiento se apliquen las penalizaciones que correspondan.

Inciso d)

En la elaboración y/o redacción de los Anexos técnicos, se deberá considerar el establecimiento de penas y/o deductivas por incumplimiento para los casos en que el prestador del servicio no efectuara la entrega en tiempo, no realizara la entrega o lo realizara de manera deficiente, considerando todos los entregables del servicio.

generales, esta dirección general ha previsto que esta situación no se repita pues (sic) dentro del Anexo Técnico actual pues (sic) las penas convencionales y deductivas se especificaron en forma detallada.

Lo anterior, permitirá al administrador del contrato identificar plenamente los incumplimientos del prestador del servicio coadyunando a transparentar el uso del recurso público y al buen desarrollo de los objetivos de contrato.

Se ponen a su disposición las referencias actuales: ...".

Tomando en cuenta los argumentos vertidos por la DGSC, en relación a que las deductivas relacionadas a este entregable se establecieron de manera general, este OIC, corroboró mediante el análisis al Anexo Técnico dicha situación, en correlación a que el reporte referido en este Inciso d), corresponde a los reportes a solicitud de la Secretaría; sin embargo, las penas convencionales y deductivas en el contrato vigente se especificaron de manera detallada, mismo que este OIC comprobó a través de la revisión del contenido del Anexo Técnico del contrato vigente, es por todo lo anterior por lo que, este OIC considera **Atendida** la observación correctiva del inciso d).



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE ALBERTONIA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 09
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA B DE 33

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM. 2022)

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

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

Inciso e)

En la elaboración y/o redacción de los Anexos técnicos, se debe tener presente una correcta redacción, que evite en lo posible controversias o malas interpretaciones que generen probables penalizaciones ante la aplicación de la literalidad de los incumplimientos por parte del prestador del servicio, por errores de sintaxis gramatical.

RECOMENDACIONES
PREVENTIVAS

Inciso a)

En la elaboración y/o redacción de los Anexos técnicos de los respectivos contratos, se considere la totalidad de los conceptos que requieran ser utilizados y deban ser incluidos y definidos en el Glosario de Términos del Anexo técnico, a fin de que exista una congruencia y armonización de los términos; evitando con ello, posibles controversias legales, derivado de la falsa apreciación de hecho, provocada por algún vicio en el Anexo técnico del contrato.

En atención a lo anterior, mediante oficio DSC08474, de 31 de mayo de 2022, el Titular de la DGSC, comunicó a este OIC lo siguiente:

"Respecto de las observaciones realizadas sobre el contenido del Anexo Técnico del contrato SRE/DAC/LP-08/2021, se informa que dichas observaciones 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

Inciso a):

Este OIC, considera como **Atendida**, la presente recomendación preventiva del Inciso a), en razón, de que fue evidenciada la instrucción girada por el DGSC a la DPIC, en los términos solicitados por este OIC; así como la respuesta que a dicha instrucción fue emitida por la DPIC, como área encargada del proceso, para considerar en la elaboración y/o redacción de los Anexos técnicos de los respectivos contratos, se considere la totalidad de los conceptos que requieran ser utilizados y deban ser incluidos y definidos en el Glosario de Términos del Anexo técnico, a fin de que exista una congruencia y armonización de los términos; evitando con ello, posibles controversias legales, derivado de la falsa apreciación de hecho, provocada por algún vicio en el Anexo técnico del contrato, situación que se pudo comprobar con la implementación en el contrato vigente, evidenciada mediante información del Anexo Técnico del propio contrato.



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: 09
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 9 DE 33

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

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

Dirección de Prospectiva e Innovación Consular tomar en cuenta dichas observaciones en el nuevo contrato de prestación del servicio. Dicha dirección emitió una contestación con el oficio número DSC08473 sobre las acciones implementadas para tomar en cuenta las observaciones emitidas.."

Respecto de lo anterior, es de resaltar el contenido del oficio DSC07127, de fecha 2 de mayo de 2022, por medio del cual el DGSC, emitió la instrucción en los términos siguientes:

En el marco de la Auditoría número 02/2022 aplicada a esta dirección general por el Órgano Interno de Control adscrito a la Secretaría de Relaciones Exteriores y con motivo de las determinaciones realizadas por dicho órgano, se solicita sean tomadas en cuenta las siguientes recomendaciones a fin de ...que en lo subsecuente se realicen las siguientes acciones respecto de la gestión de contratos a su cargo.

(...)

Respecto de la Cédula de resultados número 9, se recomienda:

- 1. En la elaboración y/o redacción de los Anexos técnicos de los respectivos contratos, se considere la totalidad de los*



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)

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 09
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

HOJA 10 DE 33

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

CLAVE: 05000

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

conceptos que requieran ser utilizados y deben ser incluidos y definidos en el Glosario de Términos del Anexo técnico, a fin de que exista una congruencia y armonización de los términos; evitando con ello, posibles controversias legales, derivado de la falsa apreciación de hecho, provocada por algún vicio en el Anexo técnico del contrato.

En el contexto de lo anterior también fue evidenciada la repuesta que la DPIC, mediante el oficio DSC08473, de fecha 26 de mayo de 2022, en el que precisó lo siguiente:

Hago referencia a su oficio número DSC07127 de 2 de mayo de 2022 en el cual instruye a esta dirección a tomar en cuenta las recomendaciones resultado de la Auditoría número 02/2022 aplicada a esta dirección general por el Órgano Interno de Control adscrito a la Secretaría de Relaciones Exteriores.

Al respecto, hago de su conocimiento que algunas de esas recomendaciones fueron ya tomadas en cuenta en el contrato que actualmente se encuentra vigente para la prestación del servicio de Call Center tanto en la redacción de dicho contrato como en el Anexo Técnico correspondiente. No obstante,



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDICIÓN: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 09
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 11 DE 33

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

tomando en cuenta la seriedad del tema que nos ocupa y las precedentes sentados por la Auditoría en comentario, esta dirección seguirá supervisando y verificando cada una de las recomendaciones preventivas sean aplicadas para evitar futuras inconsistencias tanto en la prestación del servicio como en la administración del contrato.

Por lo anterior, comparto de manera general las acciones que se han (SIC) llevado a cabo para el cumplimiento de sus indicaciones:

"(-)"

Al respecto en el apartado de Glosario del Anexo Técnico se definieron más de 40 conceptos técnicos que permiten la comprensión y alcances de su contenido, así como del contrato vigente."

Na obstante lo anterior, **quedó pendiente la evidencia** de la implementación de la presente recomendación preventiva, por lo 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, consistente en lo siguiente:

- El área auditada proporcionará mediante



**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: **09**
INSTANCIA FISCALIZADORA: **OIC**
MONTO POR ACLARAR: **N/A**
MONTO POR RECUPERAR: **N/A**

HOJA 12 DE 33

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

Nota informativa en la que se precise si el contenido del Contrato vigente y su Anexo Técnico, consideran la totalidad de los conceptos que requieran ser utilizados y deban ser incluidos y definidos en el Glosario de Términos del Anexo técnico; asimismo que exista una congruencia y armonización de los términos empleados entre los documentos antes mencionados.

En respuesta a lo anterior, mediante oficios DSC12354 y DSC12796, de 21 de julio y 01 de agosto de 2022; respectivamente, la DPIC de la DGSC, remitió Nota Informativa en los términos siguientes:

"Se llevó a cabo una revisión detallada del contrato SRF/DACA P-06/2022 vigente y de los conceptos que en este se utilizan para comprobar que todos estén incluidos en el glosario de términos del Anexo Técnico.

De la revisión que se realizó, no se identificó ningún concepto utilizado que no haya sido definido en el glosario. Se considera que la totalidad de los conceptos que requieren ser utilizados están incluidos en el glosario de forma adecuada. Se comparte el glosario para mayor referencia.



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: 09
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 13 DE 33

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

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

Asimismo, en caso de que surgiera en alguna instancia la necesidad de definir algún concepto para evitar malas interpretaciones o controversias esto será comunicada a la Dirección General de Bienes Inmuebles y Recursos Materiales para hacer las modificaciones correspondientes."

Derivado del análisis a los argumentos vertidos en la Nota Informativa proporcionada, su información adjunta correspondiente al Glosario del Anexo Técnico del contrato vigente; así como a la evidencia de las instrucciones giradas por el DGSC y la respuesta que a éste, fuera proporcionada por la DPIC, este OIC, considera como **Atendida** la recomendación preventiva del inciso a).

Inciso b)
En la elaboración y/o redacción de los Anexos técnicos, se deben tener bien definidos los requerimientos, características y necesidades del servicio, para su conformación, estableciendo controles, entregables y niveles de servicio que coadyuven a transparentar el ejercicio de los recursos públicos, evitando incluir aspectos, controles o mecanismos que no son necesarios o no sean utilizados,

Inciso b):
Este OIC, considera como **Atendida**, la presente recomendación preventiva del inciso b), en razón, de la evidencia de las instrucciones giradas por la DGSC, a la DPIC, respecto de que en la elaboración y/o redacción de los Anexos técnicos, se deben tener bien definidos los requerimientos, características y necesidades del servicio, para su conformación, estableciendo controles, entregables y niveles de servicio que coadyuven a transparentar el ejercicio de los



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: 09
 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
 MONTO POR ACLARAR: N/A
 MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 14 DE 33

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

de tal forma que se cumpla la efectividad del servicio.

En atención de lo anterior, mediante oficio **DSC08474, de 31 de mayo de 2022**, el Titular de la DGSC, comunicó a este OIC lo siguiente:

"Respecto de las observaciones realizadas sobre el contenido del Anexo Técnico del contrato SRF/DAC/1 P-08/2021, se informa que dichas observaciones 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 Perspectiva e Innovación Consular tomar en cuenta dichas observaciones en el nuevo contrato de prestación del servicio. Dicha dirección emitió una contestación con el oficio número DSC08473 sobre las acciones implementadas para tomar en cuenta las observaciones emitidas..."

Respecto de lo anterior, se resalta el contenido del oficio DSC07127, de fecha 2 de mayo de 2022, por medio del cual el DGSC, emitió la instrucción en los términos siguientes:

recursos públicos, evitando incluir aspectos, controles o mecanismos que no son necesarios o no sean utilizados, de tal forma que se cumpla la efectividad del servicio, así como la respuesta que a dicha instrucción emitió la DPIC, como encargada del proceso, al proporcionar los argumentos considerados en el Anexo Técnico del contrato vigente y la evidencia de la información adjunta que soportan los argumentos vertidos.



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: 09
INSTANCIA FISCALIZADORA: OFC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 15 DE 33

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

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

En el marco de la Auditoría número 02/2022 aplicada a esta dirección general por el Órgano Interno de Control adscrito a la Secretaría de Relaciones Exteriores y con motivo de las determinaciones realizadas por dicho órgano, se solicita sean tomadas en cuenta las siguientes recomendaciones a fin de ...que en lo subsecuente se realicen las siguientes acciones respecto de la gestión de contratos a su cargo.

(...)

Respecto de la Cédula de resultados número 9, se recomienda:

- 2. En la elaboración y/o redacción de los Anexos técnicos, se deben tener bien definidos los requerimientos, características y necesidades del servicio, para su conformación, estableciendo controles, entregables y niveles de servicio que coadyuven a transparentar el ejercicio de los recursos públicos, evitando incluir aspectos, controles o mecanismos que no son necesarios o no sean utilizados, de tal forma que se cumpla la efectividad del servicio.*

En el contexto de lo anterior también fue evidenciada la repuesta que la DJPC, mediante el



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 09
INSTANCIA FISCALIZADORA: DIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 16 DE 33

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

oficio DSC08473, de fecha 26 de mayo de 2022, en el que precisó lo siguiente:

Hago referencia a su oficio número DSC07127 de 2 de mayo de 2022 en el cual instruye a esta dirección a tomar en cuenta las recomendaciones resultado de la Auditoría número 02/2022 aplicada a esta dirección general por el Órgano Interno de Control adscrito a la Secretaría de Relaciones Exteriores.

Al respecto, hago de su conocimiento que algunas de esas recomendaciones fueron ya tomadas en cuenta en el contrato que actualmente se encuentra vigente para la prestación del servicio de Call Center tanto en la reducción de dicho contrato como en el Anexo Técnico correspondiente. No obstante, tomando en cuenta la seriedad del tema que nos ocupa y los precedentes sentados por la Auditoría en comentario, esta dirección seguirá supervisando y verificando cada una de las recomendaciones preventivas sean aplicadas para evitar futuras inconsistencias tanto en la prestación del servicio como en la administración del contrato.

Por lo anterior, comparto de manera general las acciones que



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: 09
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 17 DE 33

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 han (SIC) llevadas a cabo para el cumplimiento de sus indicaciones:

"(...)

"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 claras los alcances de cada entregable, datos, tiempos de entrega y características técnicas. Asimismo, se contempló en la cláusula VIGÉSIMA SEGUNDA, ADMINISTRACIÓN, VERIFICACIÓN, SUPERVISIÓN Y ACEPTACIÓN DE LOS BIENES O SERVICIOS O ARRENDAMIENTO de citado contrato la obligación del prestador del servicio para corregir las anomalías que le sean indicadas, así como deficiencias en la entrega de los bienes o prestación de los servicios o de su personal."

No obstante lo anterior, quedó pendiente la evidencia de la implementación de ésta recomendación preventiva en el Anexo técnico del contrato vigente; por lo 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, consistente en lo siguiente:



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: 09
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 18 DE 33

DATOS DEL SEGUIMIENTO (Ser.TRIM.2022)

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

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

- Proporcionar mediante Nota informativa en la que se precise si el contenido del Anexo Técnico, contiene bien definidos los requerimientos, características y necesidades del servicio, que se hayan establecido controles, entregables y niveles de servicio que coadyuven a transparentar el ejercicio de los recursos públicos.

En respuesta a lo anterior, mediante oficios DSC12154 y DSC12796, de 27 de julio y 01 de agosto de 2022; respectivamente, la DPIC de la DGSC, proporcionó mediante Nota Informativa los argumentos siguientes:

"Se revisó el contenido del Anexo Técnico para confirmar que los requerimientos, las características, las necesidades del servicio estén bien definidas. De igual forma, se buscó confirmar que se hayan establecido controles, entregables y niveles de servicio que coadyuven a transparentar el ejercicio de los recursos públicos.

En este sentido, se precisa que tanto el Anexo Técnico anterior como el actual tienen una sección denominada mecanismos para comprobación supervisión y verificación que tiene como objetivo justamente definir los niveles de servicio esperados y los



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: 09
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HORA 19 DE 33

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

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

- OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

entregables que permitan tener el control de estos, así como transparentar el ejercicio de los recursos. Sin embargo, el Anexo Técnico vigente contiene mayor detalle y precisión sobre los requerimientos de cada entregable, para que la Secretaría obtenga la información que necesita de la manera más adecuada. Específicamente, por primera vez se redactó a manera de cuadro el nombre del reporte y los contenidos específicos. Esto permite al proveedor entregar únicamente la información requerida, sin espacio a interpretación...

Es importante destacar que también se detallaron los entregables que en el Anexo Técnico anterior no tenían características claras. En específico, los reportes a solicitud de la Secretaría ya tienen una temporalidad y un contenido claro definido.

En cuanto a los controles definidos, la revisión y comparación de ambos Anexos Técnicos arroja que las deductivas, que permiten controlar los niveles de servicio que la Secretaría necesita, son ahora más detalladas y rigurosas. De esta manera, el proveedor tiene que mantener los niveles de servicio deseados.

Por ejemplo, ahora se cuenta con una deductiva nueva que penaliza al proveedor si los agentes dan



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: **09**
 INSTANCIA FISCALIZADORA: **OIC**
 MONTO POR ACLARAR: **N/A**
 MONTO POR RECUPERAR: **N/A**

PÁGINA 20 DE 33

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

información incorrecta sobre los trámites.

...

De igual forma, ahora se miden los niveles de servicio (tiempo de espera en ACD) y se penaliza por el tiempo de espera para asegurar una menor atención.

Anteriormente, se diseñaron deductivas que pedían una infraestructura mínima para atender los niveles de servicio, pero no se centraban en la medición del nivel como tal.

...

Derivado del análisis a los argumentos vertidos por la DPIC, en complemento con la información del Anexo Técnico del contrato vigente, así como a la evidencia de las instrucciones giradas por el DGSC y la respuesta que a dichas instrucciones emitió la DPIC, se considera **Atendida** la presente recomendación preventiva del Inciso b).

Inciso c)
En la elaboración y/o redacción de los Anexos técnicos, se deben precisar todos los requisitos que deben contener los entregables del servicio, en específico su fecha de entrega y el detalle de su contenido, para que coadyuven a la correcta evaluación de los servicios prestados y ante su

Inciso c)
 Este OIC, considera como **Atendida**, la presente recomendación preventiva del Inciso c), en razón, de la evidencia documental de las instrucciones giradas por el DGSC y de la respuesta que a dicha instrucción emitió la DPIC, como encargada del proceso, para que en la elaboración y/o redacción de los



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 09
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 21 DE 33

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

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

incumplimiento se apliquen las penalizaciones que correspondan.

En atención a lo anterior, mediante oficio DSC08474, de 31 de mayo de 2022, el Titular de la DGSC, comunicó a este OIC lo siguiente:

Respecto de las observaciones realizadas sobre el contenido del Anexo Técnico del contrato SRE/DAC/LP 08/2021, se informa que dichas observaciones 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. Dicha dirección emitió una contestación con el oficio número DSC08473 sobre las acciones implementadas para tomar en cuenta las observaciones emitidas.."

Respecto de lo anterior, es de resaltar el contenido del oficio DSC07127, de fecha 2 de mayo de 2022, por medio del cual el DGSC, emitió la instrucción en los términos siguientes:

Anexos técnicos, se precisen todos los requisitos que deben contener los entregables del servicio, en específico su fecha de entrega y el detalle de su contenido, para que coadyuven a la correcta evaluación de los servicios prestados y ante su incumplimiento se apliquen las penalizaciones que correspondan, y en correlación a ello los argumentos vertidos en las Notas Informativas proporcionadas y la evidencia mediante información que permitieron evidenciar las especificaciones respecto del contenido de los entregables, tales como: el posible formato para su presentación, detalle de su contenido y la fecha de su entrega.

Handwritten signature and initials in the bottom right corner.



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)

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 09
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

FOJA 22 DL 33

DATOS DEL SEGUIMIENTO (Ser.TRM.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

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

En el marco de la Auditoría número 02/2022 aplicada a esta Dirección general por el Órgano Interno de Control adscrito a la Secretaría de Relaciones Exteriores y con motivo de las determinaciones realizadas por dicho órgano, se solicita sean tomadas en cuenta las siguientes recomendaciones a fin de ...que en lo subsiguiente se realicen las siguientes acciones respecto de la gestión de contratos a su cargo.

(...)

Respecto de la Cédula de resultados número 9, se recomienda:

- 3. En la elaboración y/o redacción de los Anexos técnicos, se deben precisar todos los requisitos que deben contener los entregables del servicio, en específico su fecha de entrega y el detalle de su contenido, para que coadyuven a la correcta evaluación de los servicios prestados y ante su incumplimiento se apliquen las penalizaciones que correspondan.*

En el contexto de lo anterior también fue evidenciada la repuesta que la DPIC, mediante el oficio DSC084/3, de fecha 26 de mayo de 2022, en el que precisó lo siguiente:



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: 09
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 23 DE 33

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

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

Hago referencia a su oficio número DSC0/127 de 2 de mayo de 2022 en el cual instruye a esta dirección a tomar en cuenta las recomendaciones resultado de la Auditoría número 02/2022 aplicada a esta dirección general por el Órgano Interno de Control adscrito a la Secretaría de Relaciones Exteriores.

Al respecto, hago de su conocimiento que algunas de esas recomendaciones fueron ya tomadas en cuenta en el contrato que actualmente se encuentra vigente para la prestación del servicio de Call Center tanto en la redacción de dicho contrato como en el Anexo Técnico correspondiente. No obstante, tomando en cuenta la seriedad del tema que nos ocupa y las precedentes señaladas por la Auditoría en comento, esta dirección seguirá supervisando y verificando cada una de las recomendaciones preventivas sean aplicadas para evitar futuras inconsistencias tanto en la prestación del servicio como en la administración del contrato.

Por lo anterior, comparto de manera general las acciones que se han (SIC) llevadas a cabo para el cumplimiento de sus indicaciones:

"(-)"

"Se especificó en citado Anexo en el apartado de 9.1 ENTREGABLES la



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORIA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 09
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 24 DE 33

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

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

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, quedó pendiente la evidencia de la implementación de esta recomendación preventiva en el Anexo técnico del contrato vigente; por lo 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, consistente en lo siguiente:

- Mediante Nota Informativa la DGSC indicará si en el contenido del Anexo Técnico, fueron precisados todos los requisitos que deben contener los entregables del servicio, en específico su fecha de entrega y el detalle de su contenido, para que coadyuven a la correcta evaluación de los servicios prestados y ante su incumplimiento se apliquen las penalizaciones que correspondan.

En respuesta a lo anterior, mediante oficios DSC12154 y



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 09
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 25 DE 33

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%

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

DSC12796, de 21 de julio y 01 de agosto de 2022; respectivamente, la DPIC de la DGSC, emitió mediante Nota Informativa, los argumentos siguientes

"La revisión del Anexo Técnico vigente confirmó que efectivamente están estipulados los requisitos que deben de contener todos los entregables del servicio... se especifica 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 las entregables.

Para mayor referencia, se comparte el extracto del Anexo Técnico en el que se observa como (SI) se plasmaron estos requerimientos".

Derivado del análisis a las instrucciones giradas por el DGSC, así como la respuesta emitida por la DPIC, como encargada del proceso y los argumentos vertidos y su soporte en el que se pudo evidenciar el establecimiento de características como el formato que deben contener, detalles de su contenido y la fecha de su entrega,

	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES CÉDULA DE SEGUIMIENTO	DATOS ORIGINALES NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022 NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 09 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC MONTO POR ACLARAR: N/A MONTO POR RECUPERAR: N/A	HOJA 26 DE 33 DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM. 2022) NÚMERO DL. ADO. DL. SEGUO: 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
		<p>es por ello que, este OIC considera Atendida la recomendación preventiva del Inciso c).</p> <p>Inciso d) En la elaboración y/o redacción de los Anexos técnicos, se deberá considerar el establecimiento de penas y/o deductivas por incumplimiento para los casos en que el prestador del servicio no efectuara la entrega en tiempo, no realizara la entrega o lo realizara de manera deficiente, considerando todos los entregables del servicio.</p> <p>En razón de lo anterior, mediante oficio D5C08474, de 31 de mayo de 2022, el Titular de la DGSC, comunicó a este OIC lo siguiente:</p> <p><i>"Respecto de las observaciones realizadas sobre el contenido del Anexo técnico del contrato SRE/DAC/LP-08/2021, se informa que dichas observaciones 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 D5C07127 en donde se solicita a la Dirección de Prospectiva e Innovación Consular tomar en cuenta dichas observaciones en el nuevo contrato de prestación del</i></p>	<p>Inciso d) Este OIC, considera como Atendida, la presente recomendación preventiva del Inciso d), en razón, de que se evidenciaron las instrucciones giradas por el DGSC para que, en la elaboración y/o redacción de los Anexos técnicos, se deberá considerar el establecimiento de penas y/o deductivas por incumplimiento para los casos en que el prestador del servicio no efectuara la entrega en tiempo, no realizara la entrega o lo realizara de manera deficiente, considerando todos los entregables del servicio; así como la respuesta que a dicha Instrucción emitió la DPIC, como encargada del proceso y en esos términos los argumentos vertidos y sus soporte en información correspondiente al Anexo Técnico del contrato vigente, que permitió constatar las deductivas y/o penalizaciones definidas en atención a la recomendación emitida por este OIC, para los casos de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ante el supuesto de que el prestador del servicio no efectuara la entrega de los reportes en los plazos estipulados. - Para los casos en los que los entregables obligatorios no



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: 09
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPLICAR: N/A

HOJA 27 DE 33

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)
NÚMERO DE AUD. DE SEGTO: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPLICAR: 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. Dicha dirección emitió una contestación con el oficio número DSC08473 sobre las acciones implementadas para tomar en cuenta las observaciones emitidas.."

En respuesta a lo citado en el párrafo precedente, es que mediante oficio DSC08473, de fecha 26 de mayo de 2022, la DPIC de la DGSC, precisa lo siguiente:

"Se establecieron en el apartado de CONDICIONES CONTRACTUALES, deductivos al pago y penas convencionales más estrictas, claras y específicas sobre cada uno de los entregables obligación del prestador del servicio así como la forma en la cual van a calcularse las cantidades correspondientes."

Sin embargo, quedó pendiente la evidencia de la implementación de ésta recomendación preventiva en el Anexo técnico del contrato vigente; por lo 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, consistente en lo siguiente:

- Mediante Nota informativa la DGSC indicará si en el contenido del Anexo Técnico, se consideró el establecimiento de penas

cumplan con las características y los parámetros solicitados o en su defecto, sean entregados con características y parámetros distintos a los solicitados.



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 09
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

PÁGINA 28 DE 33

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

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

y/o deductivas por incumplimiento para los casos en que el prestador del servicio no efectuara la entrega en tiempo, no realizara la entrega o lo realizara de manera deficiente, considerando todos los entregables del servicio.

En respuesta a lo anterior, mediante oficios DSC12354 y DSC12796, de 21 de julio y 01 de agosto de 2022; respectivamente, la DPIC de la DGSC, por medio de Nota Informativa argumentó lo siguiente:

"Derivado de la revisión al Anexo Técnico, se confirma que, con el fin de tener un mejor control sobre la entrega de los entregables y para que estos sean de la calidad deseada se establecieron penas y deductivas.

Específicamente, se estipularon penas convencionales para los casos en que el prestador del servicio no efectuara la entrega en los plazos estipulados. Para cualquier entregable, hay una pena de 0.5% sobre la facturación mensual por cada día de atraso.

...

De igual forma, se estipularon deductivas para los casos en los que los entregables obligatorios no



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: 09
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 29 DE 33

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

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

cumplan con las características y los parámetros solicitados.

Específicamente, se estableció una deductiva del 5% sobre la facturación mensual cuando los reportes obligatorios son entregados con características y parámetros distintos a los solicitados. Cabe recalcar que las características de los reportes, es decir su contenido, y los parámetros como son fecha y método de entrega están estipulados en la descripción de cada entregable.

Una vez que se constataron las instrucciones giradas por el DGSC y la respuesta que a dicha instrucción emitió la DPRC, en el aspecto relativo al establecimiento de deductivas y/o penas ante el supuesto de que el prestador del servicio no efectuara la entrega de los reportes en los plazos estipulados; así como deductivas para los casos en los que los entregables obligatorios no cumplan con las características y los parámetros solicitados o en su defecto, sean entregados con características y parámetros distintos a los solicitados, establecidas en el contrato vigente, es por todo ello que este OIC considera **Atendida** la observación correctiva del inciso d).



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 09
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

FOIPA 30 (L. 33

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%

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

Inciso e)
En la elaboración y/o redacción de los Anexos técnicos, se debe tener presente una correcta redacción, que evite en lo posible controversias o malas interpretaciones que generen probables penalizaciones ante la aplicación de la literalidad de los incumplimientos por parte del prestador del servicio, por errores de sintaxis gramatical.

En atención a lo anterior, mediante oficio DSC08474, de 31 de mayo de 2022, el DGSC, comunicó a este OIC lo siguiente:

"Respecto de las observaciones realizadas sobre el contenido del Anexo Técnico del contrato SRE/DAC/LP-08/2021, se informa que dichas observaciones 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. Dicha dirección emitió una contestación con el oficio número DSC08473 sobre las acciones implementadas para tomar en

Inciso e)
Este OIC, considera como **Atendida**, la presente recomendación preventiva del Inciso e), en virtud de que fue constatada la instrucción girada por el DGSC para que, en la elaboración y/o redacción de los Anexos técnicos, se tenga presente una correcta redacción, que evite en lo posible controversias o malas interpretaciones que generen probables penalizaciones ante la aplicación de la literalidad de los incumplimientos por parte del prestador del servicio, por errores de sintaxis gramatical, así como la respuesta que a dicha instrucción emitió la DPIC, como encargada del proceso, al proporcionar los argumentos y sus soportes en información del Anexo Técnico del contrato vigente, de la aplicación de la recomendación emitida por este OIC.



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 09
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 31 DE 33

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

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

*cuenta las observaciones
emitidas...*

En respuesta a lo citado en el párrafo precedente, es que mediante oficio DSC08473, de fecha 26 de mayo de 2022, la DPIC de la DGSC, precisó lo siguiente:

"Se establecieron en el apartado de CONDICIONES CONTRACTUALES, deductivas al pago y penas convencionales más estrictas, claras y específicas sobre cada uno de los entregables obligación del prestador del servicio así como la forma en la cual van a calcularse las cantidades correspondientes, así como la definición de más de 40 conceptos técnicos que permiten la comprensión y alcances del servicio, en el apartado de Glosario."

No obstante lo anterior, quedó pendiente la evidencia de la implementación de esta recomendación preventiva en el Anexo técnico del contrato vigente; por lo 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, consistente en lo siguiente:

- Mediante Nota Informativa la DGSC indicará si en el



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 09
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

PÁGINA 32 DE 33

DATOS DEL SEGUIMIENTO (Ser.TRIM.2022)
NÚMERO DE AERD. 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

contenido del Anexo Técnico, se tiene una correcta redacción, que evite en lo posible controversias o malas interpretaciones que generen probables penalizaciones ante la aplicación de la literalidad de los incumplimientos por parte del prestador del servicio, por errores de sintaxis gramatical.

En respuesta a lo anterior, mediante oficios DSC12154 y DSC12796, de 21 de julio y 03 de agosto de 2022; respectivamente, la DPIC de la DGSC, remitió Nota Informativa, mediante la cual externó lo siguiente:

"Es de precisar, que bajo protesta de decir verdad, el Contrato vigente y su Anexo Técnico contienen una correcta redacción, lo que evita errores de sintaxis gramatical.

Derivado de la revisión al Anexo técnico, se confirma que el contenido del mismo considera deductivas cuando los reportes obligatorios son entregados con características y parámetros distintos a los solicitados. En este sentido, características distintas a las solicitadas incluye que los reportes no contengan la información correcta, contengan errores o mala redacción que pueda generar posibles controversias y malas interpretaciones. La Secretaría

Handwritten signatures and initials in the bottom right corner.



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: 09
 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
 MONTO POR ACLARAR: N/A
 MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 33 DE 33

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

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS CONSULARES (DGSC)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

incluyó en el Anexo Técnico un apartado de revisión de reportes, se debe aprobar los reportes entregados o hacer las observaciones correspondientes, esto permite revisar los reportes y evitar que errores de redacción pasen desapercibidos y generen más adelante controversia."

Derivado del análisis a la información proporcionada, en la que se constataron las instrucciones giradas por el DGSC, así como la respuesta que omitió la DPIC como encargada de proceso, así como a los argumentos externados de la consideración en el Anexo Técnico del contrato vigente y la información que soporta dichos argumentos, este órgano fiscalizador considera como **Atendida** la recomendación preventiva del inciso e).

SEGUNDO SEGUIMIENTO DE LA OBSERVACIÓN

TANIA PAULINA HERNÁNDEZ VILCHIS
 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