

**ENTE:** SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

**SECTOR:** SEGURIDAD NACIONAL

**CLAVE:** 05000

**ÁREA AUDITADA:** DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN (DGTII).

**CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:** 210 ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS

**RESULTADO**

**ACCIONES PARA SOLUCIÓN**

**ENTREGABLES DEL SERVICIO AL AMPARO DEL CONTRATO SRE/DAC/LP-14/2022.**

Deber Ser

Los entregables del servicio, son definidos en el Anexo Técnico que forma parte integrante del contrato **SRE/DAC/LP-14/2022**, en cumplimiento a las normas jurídicas aplicables.

Lo anterior, con fundamento en:

→ **Artículos 81, penúltimo párrafo y 84, último párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (RLAASSP)**, con última reforma, publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF), el 15 de septiembre de 2022:

*"Artículo 81.- Además de lo dispuesto en el artículo 45 de la Ley, el contrato deberá:*

*(...)*

*Las dependencias y entidades serán **responsables de establecer las particularidades, especificaciones y características propias para el cumplimiento del objeto de su contrato o convenio**, las cuales deberán ser acordes con la Ley, el presente Reglamento y demás normatividad aplicable en la materia.*

*(...)*

**Artículo 84.- (...)**

*Las dependencias y entidades **deberán prever en la convocatoria a la licitación pública o en la invitación a cuando menos tres personas y en los contratos, la forma y términos en que se realizará la verificación de las especificaciones y la aceptación de los bienes y servicios**, así como la conformidad del proveedor de que hasta en tanto ello no se cumpla, éstos no se tendrán por recibidos o aceptados."*

El resaltado es nuestro.

→ **Numeral 1. DEFINICIONES Y SIGLAS, Área administradora del contrato, del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (MAAGMAASSP)**, con última reforma publicada en el DOF el 03 de febrero de 2016:

*"1. **DEFINICIONES Y SIGLAS** Para efectos del presente Manual, en adición a las definiciones contenidas en la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (Ley) y su Reglamento, se entenderá por:*

*(...)*

***Área administradora del contrato:** Aquélla en la que recae la responsabilidad de dar seguimiento y verificar el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidas en el contrato, pueda ser, el Área contratante o el*

**OBSERVACIONES CORRECTIVAS**

El Titular de la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación (DGTII), deberá instruir a quien corresponda a efecto de que se lleven a cabo y evidencien a este OIC, las siguientes acciones:

**Numeral 1**

Para el caso de los **ENTREGABLES INICIALES** y derivado de las inconsistencias detectadas por este OIC, detalladas en el **ANEXO 1**; efectuar el cálculo de penas convencionales, evidenciando su cálculo, aplicación y reintegro a la TESOFE, adjuntando la evidencia documental que lo acredite, así como las cargas financieras que se deriven.

De lo señalado en el párrafo anterior, si esa Dirección General considera impropio su aplicación; deberá **proporcionar las justificaciones fundamentadas, motivadas y documentadas que correspondan.**

**Numeral 2**

**1. SERVICIO DE RECEPCIÓN DE LLAMADAS PARA EL CENTRO DE CONTACTO.**

a) Para el caso del entregable del inciso a) **Reporte de resumen de llamadas y Reporte detallado de llamadas, 9.1.2**

900

**ENTE:** SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

**SECTOR:** SEGURIDAD NACIONAL

**CLAVE:** 05000

**ÁREA AUDITADA:** DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN (DGTII).

**CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:** 230 ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS

**RESULTADO**

**ACCIONES PARA SOLUCIÓN**

*Área requirente, incluso el Área técnica, cuando actúe con el carácter de Área requirente de conformidad con lo dispuesto en las Políticas, Bases y Lineamientos en materia de adquisiciones, arrendamientos y servicios de la dependencia o entidad."*

El resultado es nuestro.

→ **Numeral 5.1.13, letra D, de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Secretaría de Relaciones Exteriores (PORALINES)**, emitidos el 26 de octubre de 2016 y publicados en el DOF el 30 de diciembre de 2016, con última modificación de fecha 04 de noviembre de 2022:

*"5.1.13. Áreas responsables de la contratación; de elaborar los modelos de convocatoria y contratos; las encargadas de administrar los contratos; de la aplicación de deducciones, retenciones, descuentos y penas convencionales y de realizar los convenios modificatorios, precisando el alcance de éstos.*

(...)

*D. Corresponderá a las áreas requirentes la administración de los contratos derivados de los procedimientos de contratación, así como la supervisión del cumplimiento de las obligaciones pactadas."*

→ Cláusulas **PRIMERA, VIGÉSIMA, VIGÉSIMA PRIMERA y VIGÉSIMA SEGUNDA**, del contrato **SRE/DAC/LP-14/2022**, formalizado el 27 de junio de 2021; establece para la Director General de Tecnologías de Información e Innovación (DGTII), lo siguiente:

**"CLAUSULAS**

**PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.**

*"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" proporcionará a "LA SECRETARÍA" los SERVICIOS DE TELEFONÍA CONCEPTOS 1 Y 2, Partida 1, "Concepto 1 Servicios digitales y SIP", al amparo del procedimiento de contratación señalado en la declaración 1.4 del presente contrato.*

*Los Anexos que forman parte integrante del presente contrato, se anuncian a continuación:*

*I. Anexo Uno.- Segunda Convocatoria a la Licitación Pública Electrónica Nacional No. LA-005000999-E27-2022, Juntos de Aclaraciones y Fallo.*

*II. Anexo Dos. Propuesta Técnica de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO".*

*III. Anexo Tres.- Propuesta Económica de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO".*

(...)

**ENTREGABLES MENSUALES**, del Anexo Técnico; correspondiente a los meses de **junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre** del ejercicio 2022; proporcionar el entregable "Reporte de resumen de llamadas y Reporte detallado de llamadas", por los meses de junio a diciembre del ejercicio 2022.

En complemento de lo anterior, efectuar el cálculo de penas convencionales, y reintegro a la TESOFE, que se hayan derivado por la falta de entrega del "Reporte de resumen de llamadas y Reporte detallado de llamadas", por los meses de junio a diciembre del ejercicio 2022, adjuntando la evidencia documental que lo acredite, así como las cargas financieras que se deriven.

**b) Para el caso del entregable del inciso b) Acta de entrega-recepción de "EL SERVICIO", 9.1.2 ENTREGABLES MENSUALES**, del Anexo Técnico; correspondiente a los meses de **junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre** del ejercicio 2022, y derivado de las inconsistencias detectadas por este OIC, contenidas en los **ANEXOS 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8**; esa Dirección General deberá:

· Informar, debidamente fundamentado, motivado y documentado, los motivos por los

*Handwritten signature and initials on the right margin.*

**ENTE:** SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

**SECTOR:** SEGURIDAD NACIONAL

**CLAVE:** 05000

**ÁREA AUDITADA:** DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN (DGTI)

**CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:** 210 ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS

**RESULTADO**
**ACCIONES PARA SOLUCIÓN**
**VIGÉSIMA. ADMINISTRACIÓN Y VERIFICACIÓN DEL CONTRATO.**

..., en su carácter de Director General de Tecnologías de Información e Innovación, o quien lo supla o sustituya en el cargo será el responsable de administrar y verificar el cumplimiento del presente contrato, quien contará con la asistencia de..., Coordinador de Infraestructura y Operación Tecnológica y/o ..., Director de Infraestructura y Comunicaciones; o quienes los suplan o sustituyan en el cargo, para supervisar el cumplimiento del presente contrato e informar al Administrador y Verificador del contrato, lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 84, penúltimo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público.

**VIGÉSIMA PRIMERA. DEDUCCIONES.**

Con fundamento en lo establecido en los artículos 53 Bis de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como 97 de su Reglamento, "LA SECRETARÍA" podrá aplicar deducciones al pago con motivo de incumplimiento parcial o deficiente en que pudiera incurrir "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" bajo los siguientes supuestos:

(...)

**VIGÉSIMA SEGUNDA. PENAS CONVENCIONALES.**

Con fundamento en lo establecido en los artículos 53 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, así como 95 y 96 de su Reglamento, "LA SECRETARÍA" aplicará penas convencionales a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" cuando incurra en alguna de los siguientes supuestos:

El resaltado es nuestro.

→ **Numerales 2.4 NIVELES DE SERVICIO, 2.4.1 NIVELES DE SERVICIO: A, 9. MECANISMOS PARA COMPROBACIÓN, SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN, 9.1 ENTREGABLES PARTIDA 1 (COMPROBACIÓN), 9.1.1 ENTREGABLES INICIALES, 9.1.2 ENTREGABLES MENSUALES y 9.2 MECANISMOS DE SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS;** contenidos en el Anexo Uno.- Segunda Convocatoria a la Licitación Pública Electrónica Nacional No. LA-005000999-E27-2022, Juntas de Aclaraciones y Fallo, ANEXO UNO, (Anexo Técnico) establecidos en el contrato, **SRE/DAC/LP-14/2022**, formalizado el 22 de junio de 2022; los que a la letra señalan:

**"2.4 NIVELES DE SERVICIO**

cuales en las Actas de entrega-recepción, de los meses de junio, julio, agosto y septiembre, no consta la fecha de recepción del Director de Infraestructura y Comunicaciones y la fecha de elaboración es posterior a la fecha límite de entrega, considerando el detalle que se muestra en los **ANEXOS 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8.**

En complemento a lo anterior y para las Actas de entrega-recepción, de los meses de octubre, noviembre y diciembre, informar, debidamente fundamentado, motivado y documentado, los motivos por los cuales, no consta la fecha de recepción del Director de Infraestructura y Comunicaciones y la fecha de recepción de las "Gráficas de Ocupación de Canales de Voz", es posterior a la fecha de las citadas Actas, considerando el detalle de los **ANEXOS 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8.**

- Aunado a lo anterior, efectuar el cálculo de penas convencionales, evidenciando su cálculo, aplicación y reintegro a la TESOFE, derivadas de las Actas de entrega-recepción de los meses de junio, julio, agosto y septiembre, cuya fecha de elaboración es posterior a la fecha límite de entrega, adjuntando la evidencia documental que lo acredite, así como las cargas financieras que se deriven.

*[Handwritten signatures and initials on the right margin]*

**ENTE:** SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

**SECTOR:** SEGURIDAD NACIONAL

**CLAVE:** 05000

**ÁREA AUDITADA:** DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN (DGTII).

**CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:** 210 ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS

**RESULTADO**

**ACCIONES PARA SOLUCIÓN**

**2.4.1 NIVELES DE SERVICIO: A**

| DESCRIPCIÓN                                                                                               | NIVEL DE SERVICIO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>TODOS LOS SERVICIOS</b>                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Inicio de operación de "EL SERVICIO" implementado conforme a lo establecido en el presente Anexo Técnico. | "EL LICITANTE ADJUDICADO" debe realizar la instalación y puesta en marcha de "EL SERVICIO" en un plazo máximo de 2 meses, contados a partir del día natural siguiente al de la notificación del fallo de conformidad al 100%, con lo establecido en el numeral 7 "INSTALACIÓN" del Anexo Técnico.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Entrega de copia simple de certificado vigente                                                            | "EL LICITANTE ADJUDICADO" deberá entregar de manera semestral copia simple del certificado vigente de alguno de los dos estándares de calidad siguientes:<br>ISO9001<br>ISO/IEC 20090-1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Certificado de borrado                                                                                    | En los casos en que "EL LICITANTE ADJUDICADO" deba sustituir o retirar el equipo que instale y/o sea o haya sido requerido para proporcionar el servicio descrito en el presente Anexo Técnico, deberá realizar la eliminación de la información de manera segura, a través de una solución tecnológica que permita el borrado seguro y permanente de su contenido, basándose en estándares internacionales. Se debe generar el Certificado de borrado o la evidencia necesaria para ofrecer protección ante cualquier instancia legal y ser entregada a más tardar 5 días posteriores al reemplazo o retiro de equipo.<br><br>En caso de que se trate de equipo puramente de red o similar, se podrá poner a consideración de "LA SECRETARÍA" el sustituir este documento, por la justificación correspondiente. |
| Lista de verificación de servicios operando satisfactoriamente                                            | "EL LICITANTE ADJUDICADO" debe realizar la instalación y puesta en marcha de "EL SERVICIO" al 100%, conforme a lo establecido en el numeral 7 "INSTALACIÓN", del Anexo Técnico.<br><br>Para lo cual deberá entregar la Lista de verificación de servicio operando satisfactoriamente, a más tardar 5 días hábiles posteriores a la puesta en operación del último servicio durante la implementación inicial o de haber sido solicitada su actualización vía ticket o vía correo electrónico/oficio por el Administrador y Verificador del contrato por parte de "LA SECRETARÍA", y/o a más tardar 5 días hábiles posteriores a la puesta en operación de cada servicio subsiguiente.                                                                                                                             |
| Acreditación de asignación de números.                                                                    | Un mes antes del término del contrato "EL LICITANTE ADJUDICADO" entregará al administrador y verificador del contrato una carta donde se acredite la asignación a "LA SECRETARÍA", de los números locales y/o de cargo revertido, con que se cuenta para servicio de "LA SECRETARÍA", tanto a nivel nacional como a nivel internacional.<br><br>Dicha carta debe contener que hasta ese momento no se cuenta con impedimento alguno para realizar la portabilidad hacia un nuevo proveedor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

c) Para el caso del entregable del inciso c) **Reporte de ocupación de canales de voz, 9.1.2 ENTREGABLES MENSUALES**, del Anexo Técnico; derivado de las inconsistencias detectadas por este OIC, contenidas y detalladas en los **ANEXOS 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8**; esa Dirección General deberá informar, de manera fundada, motivada y documentada las causas que originaron las referidas deficiencias.

En complemento a lo anterior y por las inconsistencias detectadas; efectuar el cálculo de penas convencionales, aplicación y reintegro a la TESOFE, adjuntando la evidencia documental que lo acredite.

**II. SERVICIO DE TELEFONÍA CONCEPTOS I Y 2, PARTIDA 1 "CONCEPTO 1 SERVICIOS DIGITALES Y SIP".**

a) **Reporte de resumen de llamadas y Reporte detallado de llamadas, 9.1.2 ENTREGABLES MENSUALES**, del Anexo Técnico; correspondiente a los meses de **agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre** del ejercicio 2022; proporcionar el entregable "Reporte de resumen de llamadas y Reporte detallado de llamadas", de agosto a diciembre del ejercicio 2022, con la evidencia de la

*Handwritten signature and initials*

**ENTE:** SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

**SECTOR:** SEGURIDAD NACIONAL

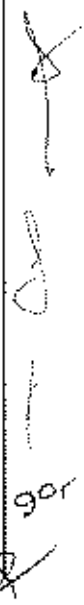
**CLAVE:** 05000

**ÁREA AUDITADA:** DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN (DGTII).

**CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:** 210 ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS

**RESULTADO**
**ACCIONES PARA SOLUCIÓN**

|                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Transferencia de Conocimiento                       | En un plazo no mayor a un mes desde la solicitud, "EL LICITANTE ADJUDICADO" deberá realizar la transferencia de conocimiento de acuerdo a lo descrito en el numeral 8.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | recepción por parte del servidor público facultado.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Material adicional de Transferencia de Conocimiento | En un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores a la puesta en operación del PRIMER servicio durante la implementación inicial, "EL LICITANTE ADJUDICADO" deberá entregar el material adicional solicitada en el numeral 8.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>SERVICIO DE TELEFONÍA LOCAL CENTRAL</b>          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Resumen y detalle de llamadas mensuales             | <p>"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe entregar el resumen y detalle de llamadas, en un plazo máximo de 15 (quince) días naturales a mes vencido, conforme lo señalado:</p> <p>Para el trámite de pago, la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación requiere validar previamente los servicios a facturar a través de medio electrónico (C) y/o en archivo de Excel.</p> <p>Ejemplo del formato que deberá tener el detalle de llamadas con los campos mínimos requeridos para Telefonía Local Central: Teléfono Origen/ Tipo de llamada/ Teléfono Destino/ Fecha/Hora/Duración/ Tarifa/ Costo por llamada.</p> <p>Ejemplo del formato que deberá tener el resumen de llamadas con los campos mínimos requeridos para Telefonía Local Central: Tipo de llamada/l.llamadas/Minutos/ Costo unitario/ Costo total</p> <p>NOTA: se pueden presentar reportes/ secciones separadas para cada "Tipo de llamada", en vez de especificar el campo en cada reunión.</p>                 | En complemento de lo anterior, efectuar el cálculo de penas convencionales, y reintegro a la TESOFE, que se hayan derivado por la falta de entrega del "Reporte de resumen de llamadas y Reporte detallado de llamadas", por los meses de agosto a diciembre del ejercicio 2022, adjuntando la evidencia documental que lo acredite, así como las cargas financieras que se deriven.           |
| Reporte de Consultas de detalle de llamadas         | <p>"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe entregar la información detallada de la facturación, debiendo tener la capacidad de generar como mínimo las siguientes consultas o reportes:</p> <p>*Consulta por tipo de llamada, indicando minutos, cantidad de llamadas, importe y total.</p> <p>*Consulta por centro de costos, los cuales estarán definidos por "LA SECRETARÍA" de acuerdo a cada cabeza de grupo.</p> <p>*Consulta por día.</p> <p>La información podrá ser presentada mediante acceso a la o las herramientas vía web a cargo de "EL LICITANTE ADJUDICADO" (opcional) o bajo solicitud de "LA SECRETARÍA" levantando el ticket correspondiente de acuerdo con los tiempos definidos para manejo de tickets en general. (Obligatorio).</p> <p>En caso de optar por el acceso a la o las herramientas vía web, este deberá proporcionarse a más tardar 5 días hábiles posteriores a la puesta en operación del PRIMER servicio durante la implementación inicial de "EL SERVICIO".</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Diagrama unifilar                                   | "EL LICITANTE ADJUDICADO" debe entregar el diagrama unifilar establecido en el numeral 9.1.1 a).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | - Informar, debidamente fundamentado, motivado y documentado, los motivos por los cuales en las Actas de entrega-recepción, de los meses de agosto, septiembre y octubre, no consta la fecha de recepción del Director de Infraestructura y Comunicaciones y la fecha de elaboración es posterior a la fecha límite de entrega, considerando el detalle que se muestra en los ANEXOS 4, 5 y 6. |



**ENTE:** SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

**SECTOR:** SEGURIDAD NACIONAL

**CLAVE:** 05000

**ÁREA AUDITADA:** DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN (DGTII).

**CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:** 210 ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS

**RESULTADO**

**ACCIONES PARA SOLUCIÓN**

|                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Plan de trabajo</p>                                                                        | <p><b>"EL LICITANTE ADJUDICADO"</b> debe entregar el plan de trabajo establecido en el numeral 9.1.1 d).</p> <p><b>"EL LICITANTE ADJUDICADO"</b>, deberá entregar en un periodo máximo de 5 días hábiles posteriores a la notificación del fallo, un Plan de Trabajo de Migración, en medio electrónico, en el cual se defina a detalle todas las actividades a realizar y su secuencia en tiempo desde la adjudicación del contrato de <b>"EL SERVICIO"</b>, hasta su puesta en operación del 100% en la fecha solicitada; considerando al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de Infraestructura para proporcionar <b>"EL SERVICIO"</b>.</li> <li>• Fechas de instalación de infraestructura y/o aplicaciones.</li> <li>• Configuración de infraestructura.</li> <li>• Puesto a punto.</li> <li>• Protocolos de pruebas.</li> <li>• Transferencia del conocimiento.</li> <li>• Demás actividades relacionadas a la fase de implementación, para poder proporcionar <b>"EL SERVICIO"</b> solicitado.</li> </ul> | <p>En complemento a lo anterior y para las Actas de entrega-recepción, de los meses de noviembre y diciembre, informar, debidamente fundamentado, motivado y documentado, los motivos por los cuales, no consta la fecha de recepción por el Director de infraestructura y Comunicaciones y la fecha de recepción de las "Gráficas de Ocupación de Canales de Voz", es posterior a la fecha de las citadas Actas, considerando el detalle de los <b>ANEXOS 7 y 8.</b></p> |
| <p>Ubicación, tipo de acceso, circuitos y número de identificador de todas las servicios.</p> | <p><b>"EL LICITANTE ADJUDICADO"</b> debe entregar la ubicación, tipo de acceso, circuitos y número de identificador de todas las servicios establecido en el numeral 9.1.1 e)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <p>- Aunado a lo anterior, efectuar el cálculo de penas convencionales, evidenciando su cálculo, aplicación y reintegro a la TESOFE, derivadas de las Actas de los meses de agosto, septiembre y octubre, cuya fecha de elaboración es posterior a la fecha límite de entrega, adjuntando la evidencia documental que lo acredite, así como las cargas financieras que se deriven.</p>                                                                                    |
| <p>Directorio de escalamiento para reporte de fallas y soporte técnico.</p>                   | <p><b>"EL LICITANTE ADJUDICADO"</b> debe entregar el directorio de escalamiento, establecido en el numeral 9.1.1 f).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p>Procedimiento de escalamiento de temas técnicos y administrativos</p>                      | <p><b>"EL LICITANTE ADJUDICADO"</b> debe entregar el procedimiento de escalamiento, conforme a lo establecido en el numeral 9.1.1 g).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>SERVICIO DE TELEFONÍA DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL</b>                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p>Diagrama unifilar</p>                                                                      | <p><b>"EL LICITANTE ADJUDICADO"</b> debe entregar el diagrama unifilar establecido en el numeral 9.1.1 c).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p>Plan de Trabajo</p>                                                                        | <p><b>"EL LICITANTE ADJUDICADO"</b> debe entregar el Plan de Trabajo conforme al numeral 9.1.1 d).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p>Ubicación, tipo de acceso, circuitos y número de identificador de todas las servicios</p>  | <p><b>"EL LICITANTE ADJUDICADO"</b> debe entregar la ubicación, tipo de acceso, circuitos y número de identificador de todas las servicios establecido en el numeral 9.1.1 e).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <p></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p>Directorio de escalamiento de fallas y soporte técnico.</p>                                | <p><b>"EL LICITANTE ADJUDICADO"</b> debe entregar el directorio de escalamiento, establecido en el numeral 9.1.1 f).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | <p></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p>Procedimiento de escalamiento de temas técnicos y administrativos</p>                      | <p><b>"EL LICITANTE ADJUDICADO"</b> debe entregar el procedimiento de escalamiento, conforme a lo establecido en el numeral 9.1.1 g).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | <p></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p>Resumen y detalle de llamadas</p>                                                          | <p><b>"EL LICITANTE ADJUDICADO"</b> debe entregar el resumen y detalle de llamadas, en un plazo máximo de 15 (quince) días naturales a mes vencido, conforme lo señalado.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>Por lo correspondiente a los entregables iniciales y mensuales del servicio al amparo del contrato que nos ocupa, en los que no consta la evidencia con el nombre y cargo del servidor público al que <del>debe</del> realizarse la entrega, la DGTII deberá proporcionar un informe debidamente fundamentado,</p>                                                                                                                                                     |

Por [Signature]

**ENTE:** SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

**SECTOR:** SEGURIDAD NACIONAL

**CLAVE:** 05000

**ÁREA AUDITADA:** DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN (DGTII).

**CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:** 210 ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS

**RESULTADO**
**ACCIONES PARA SOLUCIÓN**

|                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                       | <p>Para el trámite de pago, la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación requiere validar previamente los servicios a facturar a través de medio electrónico CD y/o en archivo de Excel.</p> <p><i>Ejemplo del formato que deberá tener el detalle de llamadas con los campos mínimos requeridos para Telefonía de Larga Distancia Internacional: Teléfono Origen/ Ciudad Origen/ Teléfono Destino/ Destino/ Ciudad Destino/ Fecha/ Hora/ Código de Acceso (Opcional)/ Duración/ Tarifa por minuto/ Costo por llamada.</i></p> <p><i>Ejemplo del formato que deberá tener el resumen de llamadas con los campos mínimos requeridos para Telefonía de Larga Distancia Internacional: Destinos/ Llamadas/ Minutos/ Costo unitario/ Costo Total.</i></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | motivado y documentado, con las causas que generaron la falta de la evidencia de la recepción por parte del servidor público en cuestión, considerando el detalle de los <b>ANEXOS 1 al 8.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Reporte de Consultas de detalle de llamadas.                                          | <p><b>"EL LICITANTE ADJUDICADO"</b> debe entregar la información detallada de la facturación, debiendo tener la capacidad de generar como mínimo las siguientes consultas o reportes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta por destinos, indicando minutos, llamadas, importe y total.</li> <li>• Consulta por líneas de origen</li> <li>• Consulta por centro de costos, los cuales estarán definidos por "LA SECRETARÍA" de acuerdo a cada Estado de la República, Ciudad de México o Área Metropolitana.</li> <li>• Consulta del detalle de llamadas por día.</li> <li>• Consulta del detalle de llamadas de por lo menos 500 códigos de acceso (Funcionalidad opcional).</li> </ul> <p>La información podrá ser presentada mediante acceso a la o las herramientas vía web o cargo de "EL LICITANTE ADJUDICADO" (opcional) o bajo solicitud de "LA SECRETARÍA" levantando el ticket correspondiente de acuerdo con los tiempos definidos para manejo de tickets en general (Obligatorio).</p> <p>En caso de optar por el acceso a la o las herramientas vía web, este deberá proporcionarse a más tardar 5 días hábiles posteriores a la puesta en operación del <b>PRIMER</b> servicio durante la implementación inicial de "EL SERVICIO".</p> | <p><b>RECOMENDACIONES PREVENTIVAS</b></p> <p>El Titular de la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación (DGTII), deberá girar instrucciones, a efecto de que en lo subsecuente, se realicen las siguientes acciones:</p> <p><b>Numerales 1 y 2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Establecer mecanismos de control y supervisión que permitan al servidor público asistente en la administración de este tipo de contratos, asegurar el cumplimiento tácito de las cláusulas establecidas en el contrato y de las Especificaciones del Anexo Técnico, para los entregables del servicio que sirven de base en su evaluación a satisfacción de las necesidades de la Secretaría.</li> </ul> |
| Diagrama unifilar                                                                     | <p><b>"EL LICITANTE ADJUDICADO"</b> debe entregar el diagrama unifilar establecido en el numeral 9.1.1 b).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Plan de Trabajo                                                                       | <p><b>"EL LICITANTE ADJUDICADO"</b> debe entregar el Plan de Trabajo conforme al numeral 9.1.1 d).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Ubicación, tipo de acceso, circuitos y número de identificador de todos los servicios | <p><b>"EL LICITANTE ADJUDICADO"</b> debe entregar la ubicación, tipo de acceso, circuitos y número de identificador de todos los servicios establecida en el numeral 9.1.1 e).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Directorio de escalamiento de fallas y soporte técnico.                               | <p><b>"EL LICITANTE ADJUDICADO"</b> debe entregar el directorio de escalamiento, establecido en el numeral 9.1.1 f).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Procedimiento de escalamiento de temas técnicos y administrativos                     | <p><b>"EL LICITANTE ADJUDICADO"</b> debe entregar el procedimiento de escalamiento, conforme a lo establecido en el numeral 9.1.1 g).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|                                                                                       | <p><b>"EL LICITANTE ADJUDICADO"</b> debe entregar el resumen y detalle de llamadas, en un plazo máximo de 15 (quince) días naturales a mes vencido, conforme lo señalado:</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- En el supuesto de los reportes y/o entregables del servicio, que sean proporcionados, deficientes, incompletos, entregados fuera de los plazos establecidos o con características diferentes a las requeridas en desapego al Anexo técnico; el Administrador y/o asistente</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

**ENTE:** SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

**SECTOR:** SEGURIDAD NACIONAL

**CLAVE:** 05000

**ÁREA AUDITADA:** DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN (DGTII).

**CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:** 210 ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS

**RESULTADO**

**ACCIONES PARA SOLUCIÓN**

|                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Resumen y detalle de llamadas</p>                                                                                                | <p>Para el trámite de pago, la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación requiere validar previamente los servicios a facturar por lo que deberá hacer entrega en un plazo máximo de 15 (quince) días naturales a mes vencido el resumen y detalle de facturación a través de medio electrónico (ED) y/o en archivo de Excel.</p> <p>Ejemplo del formato que deberá tener el detalle de llamadas con los campos mínimos requeridos para Telefonía Nacional:<br/>                 Teléfono Origen/ Tipo de llamada/ Teléfono Destino/ Fecha/ Hora/ Duración/ Tarifa/ Costo por llamada.</p> <p>Ejemplo del formato que deberá tener el resumen de llamadas con los campos mínimos requeridos para Telefonía Nacional:<br/>                 Tipo de llamada/ Llamadas/ Minutos/ Costo unitario/ Costo total</p> <p>NOTA: se pueden presentar reportes/ secciones separadas para cada "tipo de llamada", en vez de especificar el campo en cada renglón.</p>                                                                   | <p>de la administración de los contratos, deberán aplicar las penas convencionales correspondientes y en su caso las cargas financieras que se deriven.</p> <p>Para futuras contrataciones, específicamente, en el caso de los MECANISMOS PARA COMPROBACIÓN, SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS; realizar una redacción coherente, estructurada y comprensible; es decir, que el texto esté organizado lógicamente, que no sea susceptible de interpretación, para que no deje lugar a dudas en la descripción de entregables, periodo de entrega, forma, medio y lugar de entrega; coadyuvando así, en dar transparencia a la ejecución de los recursos públicos.</p> |
| <p>Reporte de consultas de detalle de llamadas</p>                                                                                  | <p>"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe entregar la información detallada de la facturación, debiendo tener la capacidad de generar como mínimo las siguientes consultas o reportes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta por tipo de llamadas indicando minutos, llamadas, cantidad de importe y total.</li> <li>• Consulta por centro de costos los cuales estarán definidos por "LA SECRETARÍA" de acuerdo a cada línea telefónica.</li> <li>• Consulta por día.</li> </ul> <p>La información podrá ser presentada mediante acceso a la o las herramientas vía web a cargo de "EL LICITANTE ADJUDICADO" (opcional) o bajo solicitud de "LA SECRETARÍA" levantando el ticket correspondiente de acuerdo con los tiempos definidos para manejo de tickets en general (Obligatoria).</p> <p>En caso de optar por el acceso a la o las herramientas vía web, este deberá proporcionarse a más tardar 5 días hábiles posteriores a la puesta en operación del PRIMER servicio durante la implementación inicial de "EL SERVICIO".</p> | <p>De los trámites y gestiones realizadas para el cumplimiento de las recomendaciones preventivas planteadas se deberá proporcionar a este OIC la evidencia documental comprobatoria correspondiente.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <p>Plan de trabajo de implementación<br/>Ubicación, tipo de acceso, circuitos y número de identificador de todos los servicios</p>  | <p><b>SERVICIO DE RECEPCIÓN DE LLAMADAS PARA EL CENTRO DE CONTACTO</b></p> <p>"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe entregar el plan de trabajo establecido en el numeral 9.1.</p> <p>"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe entregar la ubicación, tipo de acceso, circuitos y número de identificador de todos los servicios establecido en el numeral 9.1.1.e).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | <p><b>FECHA DE ELABORACIÓN DE LA CÉDULA</b><br/>28 de marzo de 2023</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <p>Directorio de escalamiento de fallas y soporte técnico<br/>Procedimiento de escalamiento de temas técnicos y administrativos</p> | <p>"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe entregar el directorio de escalamiento establecido en el numeral 9.1.1.f).</p> <p>"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe entregar el procedimiento de escalamiento, conforme a lo establecido en el numeral 9.1.1.g).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | <p></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

901

**ENTE:** SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

**SECTOR:** SEGURIDAD NACIONAL

**CLAVE:** 05000

**ÁREA AUDITADA:** DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN (DGTII).

**CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:** 210 ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS

**RESULTADO**
**ACCIONES PARA SOLUCIÓN**
*Reporte de Consultas de detalle de llamadas*

**"EL LICITANTE ADJUDICADO"** debe entregar la información detallada de la facturación, debiendo tener la capacidad de generar como mínimo las siguientes consultas o reportes:

- Reporte o consulta por tipo de llamada, indicando minutos, cantidad de llamadas, importe y total.
- Reporte o consulta por ciudad de origen
- Reporte o consulta por día.

Los reportes deberán incluir el "ID de llamada", descrito en el numeral 2.2.4.3.

La información podrá ser presentada mediante acceso a la o las herramientas vía web a cargo de **"EL LICITANTE ADJUDICADO"** (opcional) o bajo solicitud de **"LA SECRETARÍA"** levantando el ticket correspondiente de acuerdo con los tiempos definidos para manejo de tickets en general (obligatoria).

En caso de optar por el acceso a la o las herramientas vía web, este deberá proporcionarse a más tardar 5 días hábiles posteriores a la puesta en operación del **PRIMER** servicio durante la implementación inicial de **"EL SERVICIO"**.

*Resumen y detalle de llamadas*

**"EL LICITANTE ADJUDICADO"** debe entregar el resumen y detalle de llamadas, en un plazo máximo de 15 (quince) días naturales a mes vencido, conforme lo señalado:

Para el trámite de pago, la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación requiere validar previamente los servicios a facturar por lo que deberá hacer entrega en un plazo máximo de 15 (quince) días naturales a mes vencido el resumen y detalle de facturación a través de medio electrónico CD y/o en archivo de Excel.

El detalle de llamadas deberá incluir el "ID de llamada", descrito en el numeral 2.2.4.3.

Ejemplo del formato que deberá tener el detalle de llamadas con los campos mínimos requeridos para el Servicio de Recepción de Llamadas para el Centro de Contacto (tanto de "Entrada", como de "Salida"):

Teléfono Origen/ Tipo de llamada/ Ciudad Origen/ Teléfono Destino/ Ciudad Destino/ Fecha/Hora/ Código de Acceso (opcional)/ Duración/ Tarifa/ Costo por llamada/ ID de llamada.

Ejemplo del formato que deberá tener el resumen de llamadas con los campos mínimos requeridos para el Servicio de Recepción de Llamadas para el Centro de Contacto (tanto de "Entrada", como de "Salida"):

Tipo de llamada/ Destinos/ Llamadas/ Minutos/ Costo unitario/ Costo Total

NOTA: se pueden presentar reportes/ secciones separadas para cada "Tipo de llamada", en vez de especificar el campo en cada renglón.

*Herramienta vía web*

En caso de optar por proporcionar esta herramienta, **"EL LICITANTE ADJUDICADO"** debe entregar a más tardar 5 días hábiles posteriores a la puesta en operación del **PRIMER** servicio durante la implementación inicial las herramientas vía web para la

**FECHA DE FIRMA DE LA CÉDULA**  
31 de marzo de 2023

**FECHA COMPROMISO DE ATENCIÓN**  
08 de junio de 2023

**NOMBRE Y CARGO DE LOS  
SERVIDORES PÚBLICOS  
RESPONSABLES**



**ERNESTO MORA DUARTE**  
Director General de Tecnologías de Información e Innovación

**ROSA ELISA CASTRO NAVARRETE**  
Directora de Área (Enlace)

goc

**ENTE:** SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

**SECTOR:** SEGURIDAD NACIONAL

**CLAVE:** 05000

**ÁREA AUDITADA:** DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN (DGTII).

**CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:** 210 ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS

**RESULTADO**

**ACCIONES PARA SOLUCIÓN**

*consulta detallada de la facturación y se deberá tener la capacidad de generar como mínimo las siguientes consultas:*

- Consulta por tipo de llamadas, indicando minutos, llamadas, cantidad de importe y total.
- Consulta por centro de costos los cuales estarán detallados por "LA SECRETARÍA" de acuerdo a cada línea telefónica.
- Consulta por día.

Cambio de domicilio de servicio para Centro de Contacto

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" debe realizar el cambio de domicilio de los servicios para el Centro de Contacto en un plazo no mayor a 45 días naturales posteriores a la notificación por escrito de "LA SECRETARÍA".

(...)"

**9. MECANISMOS PARA COMPROBACIÓN, SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN**

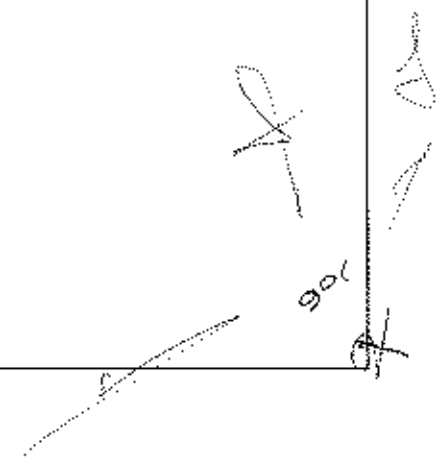
**9.1 ENTREGABLES PARTIDA 1 (COMPROBACIÓN)**

Conforme a lo especificado en el numeral 2.4 "NIVELES DE SERVICIO.", a continuación se presenta la lista de entregables correspondiente a la partida 1.

"LA SECRETARÍA" podrá solicitar, por medio del administrador y el verificador del contrato, modificaciones en el contenido de los reportes solicitados, siempre considerando las posibilidades de "EL LICITANTE ADJUDICADO".

**9.1.1 ENTREGABLES INICIALES**

| # | ENTREGABLE | DESCRIPCIÓN DEL ENTREGABLE | FORMA, MEDIO Y LUGAR DE ENTREGA | NOMBRE Y CARGO DEL SERVIDOR PÚBLICO AL QUE DEBERÁ REALIZARSE LA ENTREGA | PERIODO DE ENTREGA |
|---|------------|----------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|---|------------|----------------------------|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|--------------------|



Handwritten signatures and initials, including the number '901'.

**ENTE:** SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

**SECTOR:** SEGURIDAD NACIONAL

**CLAVE:** 05000

**ÁREA AUDITADA:** DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN (DGTI).

**CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:** 210 ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS

**RESULTADO**
**ACCIONES PARA SOLUCIÓN**

|    |                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                         |
|----|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| a) | <b>Diagrama Unifilar Telefonía Local Central.</b>       | Carta membretada y firmada por el Representante Legal dirigida a la "LA SECRETARÍA" en la que contenga un diagrama unifilar de cómo es su interconexión con todos los proveedores de Telefonía Local para la Ciudad de México y Área Metropolitana registrados en el IFT y operando, con la finalidad de garantizar que todas las llamadas locales generadas a través de los servicios contratados por "LA SECRETARÍA" sean concluidas en la Ciudad de México y Zona Metropolitana. | Medio electrónico CD y/o en archivo de Excel, Word y/o PDF entregada en la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación. | C., Director de Infraestructura y Comunicaciones, o quien lo supla o sustituya en el cargo o funciones, en Plaza Juárez, Número 20, Piso II, Colonia Centro, Demarcación territorial Cuauhtémoc, C.P. 06010, México, Ciudad de México. | Único, en un periodo máximo de 10 días hábiles posteriores a la notificación del fallo. |
| b) | <b>Diagrama Unifilar Telefonía Nacional.</b>            | Carta membretada y firmada por el Representante Legal dirigida a "LA SECRETARÍA" en la que contenga un diagrama unifilar de cómo es su interconexión con todos los proveedores de Telefonía Nacional registrados en el IFT y operando, con la finalidad de garantizar que todas las llamadas locales generadas a través de los servicios contratados por "LA SECRETARÍA" sean concluidas en la Ciudad de México y Zona Metropolitana y Estados de la República.                     | Medio electrónico CD y/o en archivo de Excel, Word y/o PDF entregada en la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación. | C., Director de Infraestructura y Comunicaciones, o quien lo supla o sustituya en el cargo o funciones, en Plaza Juárez, Número 20, Piso II, Colonia Centro, Demarcación territorial Cuauhtémoc, C.P. 06010, México, Ciudad de México. | Único, en un periodo máximo de 10 días hábiles posteriores a la notificación del fallo. |
| c) | <b>Diagrama Unifilar Larga Distancia Internacional.</b> | Carta membretada y firmada por su representante legal dirigida a la "LA SECRETARÍA" en la que contenga un diagrama unifilar de cómo es su interconexión internacional (para servicios de larga distancia internacional y mundial) registrados en el IFT y operando, con la finalidad de garantizar que todas las llamadas de larga distancia internacional generadas a través de los servicios contratados por "LA SECRETARÍA", sean concluidas.                                    | Medio electrónico CD y/o en archivo de Excel, Word y/o PDF entregada en la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación. | C., Director de Infraestructura y Comunicaciones, o quien lo supla o sustituya en el cargo o funciones, en Plaza Juárez, Número 20, Piso II, Colonia Centro, Demarcación territorial Cuauhtémoc, C.P. 06010, México, Ciudad de México. | Único, en un periodo máximo de 10 días hábiles posteriores a la notificación del fallo. |

901



**FUNCIÓN PÚBLICA**  
SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES**  
**CÉDULA DE RESULTADOS DEFINITIVOS**

HOJA No. 12 DE 29  
NÚMERO DE AUDITORÍA: 01/2023  
NÚMERO DE RESUELTO: 04  
MONTO FISCAL AJUSTADO: 13,000.00  
MONTO FISCAL ZAFI F: 13,042.30  
MONTO POR ACLARAR: N/A  
MONTO POR RECUPERAR: N/A  
RIESGO: MII

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL  
CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN (DGTII).  
CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA: 210 ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS

**RESULTADO**  
**ACCIONES PARA SOLUCIÓN**

|                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>d) Plan de trabajo de implementación.</b></p>                                                  | <p>Plan de Trabajo de Migración, en el cual se destina a detallar todas las actividades a realizar y su secuencia en tiempo desde la configuración del equipo de "E-SERVIDOR", hasta su puesta en operación al 100% en la fecha solicitada, considerando al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Recepción de infraestructura para proporcionar "EL SERVIDOR".</li> <li>-Fechas de instalación de infraestructura y/o aplicaciones.</li> <li>-Puesta a punto.</li> <li>-Protocolos de pruebas.</li> <li>-Transparencia del conocimiento.</li> <li>-Demás actividades relacionadas a la fase de implementación, para poder proporcionar "EL SERVIDOR" solicitado.</li> </ul> | <p>Medio electrónico CD y/o en archivo de Excel, Word y/o PDF entregado en la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación.</p> | <p>C... Director de Infraestructura y Comunicaciones, quien lo supla o sustituya en el cargo o funciones en Plaza Juárez, Número 20, Piso II, Colonia Centro, Demarcación territorial Cuauhtémoc, C.F. de México, Ciudad de México.</p> | <p>Único, en un periodo máximo de 5 días hábiles posteriores a la notificación del fallo.</p>                                      |
| <p><b>e) Listado de identificadores de servicios.</b></p>                                            | <p>Carta membretada y firmada por su Representante Legal dirigida a "LA SECRETARÍA" en la que contenga la ubicación, tipo de acceso, circuitos y número de identificador de todos los servicios.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>Medio electrónico CD y/o en archivo de Excel, Word y/o PDF entregado en la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación.</p> | <p>C... Director de Infraestructura y Comunicaciones, quien lo supla o sustituya en el cargo o funciones en Plaza Juárez, Número 20, Piso II, Colonia Centro, Demarcación territorial Cuauhtémoc, C.F. de México, Ciudad de México.</p> | <p>Único, a más tardar 5 días hábiles posteriores a la puesta en operación del último servicio durante implementación inicial.</p> |
| <p><b>f) Directorio de escalamiento para reporte de fallas y solicitudes de soporte técnico.</b></p> | <p>Carta membretada y firmada por la "LA SECRETARÍA" en la que contiene un directorio de escalamiento para el reporte de fallas y soporte técnico. Deberá indicar el personal que atenderá la cuenta de "LA SECRETARÍA".</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>Medio electrónico CD y/o en archivo de Excel, Word y/o PDF entregado en la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación.</p> | <p>C... Director de Infraestructura y Comunicaciones, quien lo supla o sustituya en el cargo o funciones en Plaza Juárez, Número 20, Piso II, Colonia Centro, Demarcación territorial Cuauhtémoc, C.F. de México, Ciudad de México.</p> | <p>Único, el día de inicio de "EL SERVIDOR".</p>                                                                                   |

Handwritten signature and initials, including "JOS" and a large "A" with a checkmark.

**ENTE:** SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES


**SECTOR:** SEGURIDAD NACIONAL

**CLAVE:** 05000

**ÁREA AUDITADA:** DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN (DGTII).

**CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:** 210 ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS

**RESULTADO**
**ACCIONES PARA SOLUCIÓN**

| g) | <b>Procedimiento de escalamiento de temas técnicos y administrativos.</b> | Carta membretada y firmada por su Representante Legal dirigida a "LA SECRETARÍA" en la que contenga el procedimiento de escalamiento del personal técnico administrativo para la solución de problemas que se presenten en "FI SERVICIO", mencionando como mínimo la siguiente información: Nombre; Cargo; Número telefónico de oficina; Número de celular; Correo electrónico.                                                                                                         | Información e Innovación, Medio electrónico CD y/o en archivo de Excel, Word y/o PDF entregado en la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación.                                                                                                                                                             | C., Director de Infraestructura y Comunicaciones, o quien lo supla o sustituya en el cargo o funciones, en Plaza Juárez, Número 20, Piso 7, Colonia Centro, Demarcación territorial Cuauhtémoc, C.P. 06010, México, Ciudad de México. | Único, el día de inicio de "FI SERVICIO".                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                             |
|----|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| h) | <b>Lista de verificación de servicios operando satisfactoriamente.</b>    | Documento donde se comprueba que los servicios entregados funcionan de acuerdo a lo solicitado en el presente Anexo Técnico, incluyendo memoria técnica. Será firmado por el Administrador y Verificador del contrato por parte de "LA SECRETARÍA" y personal facultado de "FI LICITANTE ADJUDICADO".<br><br>La Memoria Técnica deberá incluir el menos:<br>- Introducción<br>- Croquis de ubicación del domicilio<br>- Diagrama isométrico de implementación<br>- Informe fotográfico. | Entregado en papel membretado y firmado por persona facultada y/o medio electrónico CD y/o en archivo de Excel, Word y/o PDF en la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación, ubicada en Plaza Juárez, Número 20, Piso 7, Colonia Centro, Demarcación territorial Cuauhtémoc, C.P. 06010, Ciudad de México. | C., Director de Infraestructura y Comunicaciones, o quien lo supla o sustituya en el cargo o funciones, en Plaza Juárez, Número 20, Piso 7, Colonia Centro, Demarcación territorial Cuauhtémoc, C.P. 06010, México, Ciudad de México. | Único, a más tardar 5 días hábiles posteriores a la puesta en operación del último servicio durante la implementación inicial o de haber sido solicitada su actualización vía ticket o vía correo electrónico/oficio por el Administrador y Verificador del contrato por parte de "LA SECRETARÍA", y/o a más tardar 5... días hábiles posteriores a la puesta en operación de cada servicio subsiguiente. | gor<br> |



**FUNCIÓN PÚBLICA**  
SECRETARÍA DE ECONOMÍA

**ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES**  
**CÉDULA DE RESULTADOS DEFINITIVOS**

ICGIA No. 14 DF 29  
NÚMERO DE AUDITORÍA: 01/2023  
NÚMERO DE RESULTADO: 04  
MONTO FISCALIZABLE: \$1,009.00  
MONTO FISCALIZADO: \$1,942.50  
MONTO POR ACUMULAR: N/A  
MONTO POR RECUPERAR: N/A  
RIESGO: MR

**ENTE:** SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES      **SECTOR:** SEGURIDAD NACIONAL      **CLAVE:** 05000

**ÁREA AUDITADA:** DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN (DGTI)      **CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:** 210 ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS

**RESULTADO**      **ACCIONES PARA SOLUCIÓN**

|                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>i) <b>Reporte de consultas detallado de llamadas.</b></p>            | <p>Acceso vía web o vía solicitud, entregada en papel membretado y firmado por personal facultado y/o medio electrónico CD o al correo electrónico solicitado en cada ocasión y/o en archivo de Excel, Word y/o PDF en Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación ubicada en Plaza Juárez, Número 20, Piso 11, Colonia Centro, Delegación territorial Cuauhtémoc, C.P. 06010, Ciudad de México.</p> | <p>Al correo electrónico solicitado en cada ocasión y/o de Infraestructura y Comunicaciones, a quién le supla o sustituya en el cargo o funciones, en Plaza Juárez, Número 20, Piso 11, Colonia Centro, Delegación territorial Cuauhtémoc, C.P. 06010, Ciudad de México.</p> | <p>Acceso vía web, Única, o más tardar 5 días hábiles posteriores a la puesta en operación del PRIMER servicio durante la implementación inicial.</p> |
| <p>ii) <b>Reporte de consultas detallado de llamadas.</b></p>           | <p>Medio electrónico CD y/o archivo Excel, Word y/o PDF entregado en la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación ubicada en Plaza Juárez, Número 20, Piso 11, Colonia Centro, Delegación territorial Cuauhtémoc, C.P. 06010, Ciudad de México.</p>                                                                                                                                                | <p>C. Director de Infraestructura y Comunicaciones, a quién le supla o sustituya en el cargo o funciones, en Plaza Juárez, Número 20, Piso 11, Colonia Centro, Delegación territorial Cuauhtémoc, C.P.</p>                                                                   | <p>Única, o más tardar de 5 días hábiles posteriores a la puesta en operación del PRIMER servicio durante la implementación inicial.</p>              |
| <p>iii) <b>Material adicional de Transferencia de Conocimiento.</b></p> | <p>"EL LICITANTE ADJUDICADO" deberá entregar el material adicional solicitado en el numeral 8.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>"EL LICITANTE ADJUDICADO" deberá proporcionar a más tardar 5 días hábiles posteriores a la puesta en operación del PRIMER servicio la implementación inicial de "EL SERVICIO".</p>                                                                                        | <p>De acuerdo con los tiempos definidos para manejo de tickets en general.</p>                                                                        |

*[Handwritten signatures and initials]*

**ENTE:** SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

**SECTOR:** SEGURIDAD NACIONAL

**CLAVE:** 05000

**ÁREA AUDITADA:** DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN (DGTII).

**CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:** 210 ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS

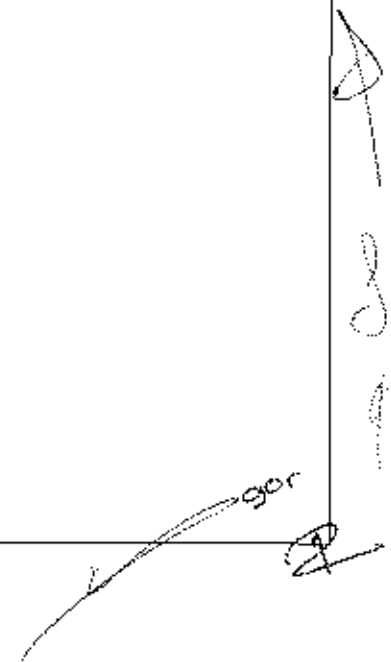
**RESULTADO**

**ACCIONES PARA SOLUCIÓN**

de Información e Innovación. 06010, México, Ciudad de México.

**9.1.2 ENTREGABLES MENSUALES**

| #  | ENTREGABLE                                                     | DESCRIPCIÓN DEL ENTREGABLE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | FORMA, MEDIO Y LUGAR DE ENTREGA                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | NOMBRE Y CARGO DEL SERVIDOR PÚBLICO AL QUE DEBERÁ REALIZARSE LA ENTREGA                                                                                                                                                             | PERIODO DE ENTREGA                        |
|----|----------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| o) | Reporte de resumen de llamadas y Reporte detallado de llamadas | <p>"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe entregar el resumen y detalle de llamadas, en un plazo máximo de 15 (quince) días naturales a mes vencido, conforme lo señalado.</p> <p>Para el trámite de pago, la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación requiere validar previamente los servicios a facturar por lo que deberá hacer entrega en un plazo máximo de 15 (quince) días naturales a mes vencido el resumen y detalle de facturación a través de medio electrónico CD y/o en archivo de Excel.</p> <p>Los formatos específicos para los diversos servicios se encuentran descritos en el numeral 2.4 NIVELLES DE SERVICIO.</p> | Entregada en papel membretada y firmada por persona facultada y/o medio electrónico CD y/o en archivo de Excel, Word y/o PDF en la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación, ubicada en Plaza Juárez, Número 20, Piso 11, Colonia Centro, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, C.P. 06010, Ciudad de México. | C. Director de Infraestructura y Comunicaciones, quien lo supla o sustituya en el cargo o funciones, en Plaza Juárez, Número 20, Piso 11, Colonia Centro, Demarcación territorial Cuauhtémoc, C.P. 06010, México, Ciudad de México. | Mensual, 15 días naturales a mes vencido. |



**ENTE:** SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

**SECTOR:** SEGURIDAD NACIONAL

**CLAVE:** 05000

**ÁREA AUDITADA:** DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN (DGTII).

**CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:** 210 ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS

**RESULTADO**

**ACCIONES PARA SOLUCIÓN**

|    |                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                               |                                                              |
|----|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| b) | <p><b>Acta de entrega-recepción de "EL SERVICIO"</b></p> | <p>Una vez validado el resumen de detalle mensual y facturado de los servicios mensuales, "LA SECRETARÍA" podrá formalizar la entrega-recepción con un acta en la que se describan y detallen dichos servicios.<br/>                 El acta contendrá la lista y cantidad de los servicios, así como la relación de entregables y monto total de CFDI.<br/>                 El acta deberá ser firmada por representante(s) de "LA LICITANTE ADJUDICADO" y de "LA SECRETARÍA", cuyos datos serán informados al momento de la suscripción de la primera acta. Dicho acta se realizará en las instalaciones que ocupa la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación en presencia de los responsables del contrato.</p> | <p>Entregado en papel membretado y firmado por representante(s) de "LA LICITANTE ADJUDICADO" y de la "LA SECRETARÍA", cuyos datos serán informados al momento de la suscripción de la primera acta en la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación</p> | <p>C., Director de Infraestructura y Comunicaciones, o quien lo supla o sustituya en el cargo o funciones, en Plaza Juárez, Número 20, Piso II, Colonia Centro, Demarcación territorial Cuauhtémoc, C.P. 06010, México, Ciudad de México.</p> | <p>Mensual, a más tardar 15 días naturales a mes vencido</p> |
| c) | <p><b>Reporte de ocupación de canales de voz.</b></p>    | <p>Gráfica de ocupación total de canales de voz por semana.<br/>                 Gráfica de ocupación de canales de voz por semana por número telefónico de "LA SECRETARÍA", considerando en un principio al menos los números locales nacional y de Estados Unidos para Centro de Contacto descritas en el numeral 2.2.4.2.<br/>                 Gráfica de demanda no atendida por saturación (por que rebasa el número de canales posibles) por semana.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                          | <p>Medio electrónico CD y/o en archivo de Excel, Word y/o PDF entregado en la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación.</p>                                                                                                                           | <p>C., Director de Infraestructura y Comunicaciones, o quien lo supla o sustituya en el cargo o funciones, en Plaza Juárez, Número 20, Piso II, Colonia Centro, Demarcación territorial Cuauhtémoc, C.P. 06010, México, Ciudad de México.</p> | <p>Mensual, 15 días naturales a mes vencido.</p>             |

(...)

**9.2 MECANISMOS DE SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS.**

*[Handwritten signatures and initials]*



**ENTE:** SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

**SECTOR:** SEGURIDAD NACIONAL

**CLAVE:** 05000

**ÁREA AUDITADA:** DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN (DGTII).

**CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:** 210 ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS

**RESULTADO**

**ACCIONES PARA SOLUCIÓN**

(-)

**4.3.1.1.3 Elaborar y entregar reporte**

**Descripción**

Elaborar el documento de aceptación de los bienes o servicios objeto de contratación, con base en el resultado de la inspección realizada y entregar dicho documento al área de atención. En el caso de servicios, dicho documento será entregado al área administradora del contrato, a menos de que se trate de servicios de consultoría, asesoría, estudios o investigaciones en los que se entregará al Área requerente para efecto de que ésta rinda el informe a que se refiere el tercer párrafo del artículo 15 del Reglamento.

**Responsable(s)**

**Área requerente y, en su caso Área técnica".**

El resultado es nuestro.

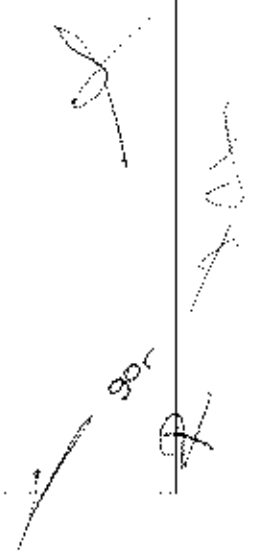
Posteriormente, el **artículo 17, fracciones XV y XVI, del Reglamento interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores (RISRE)**, con última reforma publicada en el Diario Oficial de la Federación (DOF) el 14 de junio de 2021; para el caso que nos ocupa, describen las atribuciones de los Directores Generales, siendo las siguientes:

**\*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 resultado es nuestro.



**ENTE:** SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

**SECTOR:** SEGURIDAD NACIONAL

**CLAVE:** 05000

**ÁREA AUDITADA:** DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN (DGTI).

**CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:** 210 ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS

**RESULTADO**

**ACCIONES PARA SOLUCIÓN**

Hechos

Con objeto de comprobar que los bienes y/o servicios requeridos se hayan recibido conforme a las condiciones contratadas y en su caso, verificar la correcta aplicación de penas convencionales y/o deducciones al pago, por medio de los entregables del servicio determinados por la Secretaría de Relaciones Exteriores ("LA SECRETARÍA") en el numeral **9.1 ENTREGABLES PARTIDA 1 (COMPROBACIÓN)** del Anexo Técnico, establecidos en el contrato **SRE/DAC/LP-14/2022**, formalizado el 22 de junio de 2022; mediante el oficio OIC/AAIDMGP/113-001/2023, de fecha 09 de enero del presente ejercicio, este Órgano Interno de Control (OIC), solicitó a la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación (DGTI), lo siguiente:

*"3. Entregables del servicio correspondientes al periodo del contrato, adjuntando toda la evidencia documental que permita su verificación, así como la evidencia de la validación realizada por esa Dirección General en calidad de administradora del contrato y que correspondan a los siguientes reportes, tomando como base las referencias contenidas en el Anexo Técnico del contrato SRE/DAC/LP-14/2022.*

**9.1.1 Entregables iniciales**

- a) Diagrama Unifilar Telefonía Local Central
- b) Diagrama Unifilar Telefonía Nacional.
- c) Diagrama Unifilar Larga Distancia Internacional.
- d) Plan de trabajo de implementación.
- e) Estado de indicadores de servicios.
- f) Directorio de escalamiento para reporte de fallas y solicitudes de soporte técnico.
- g) Procedimiento de escalamiento de temas técnicos y administrativos.
- h) Lista de verificación de servicios operando satisfactoriamente.
- i) Reporte de consultas de detalle de llamadas.
- j) Material adicional de Transferencia de Conocimiento.

**9.1.2 Entregables mensuales.**

- a) Reporte de resumen de llamadas y Reporte de detallado de llamadas.
- b) Acta de entrega - recepción de "EL SERVICIO".
- c) Reporte de ocupación de canales de voz.

**9.1.5 Entregables ocasionales.**

- a) Lista de verificación de servicios operando satisfactoriamente.
- b) Reporte de consultas de detalle de llamadas.
- c) Reporte por evento de ocupación de canales de voz.
- d) Certificado de borrado.

901

**ENTE:** SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

**SECTOR:** SEGURIDAD NACIONAL

**CLAVE:** 05000

**ÁREA AUDITADA:** DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN (DGTII).

**CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:** 210 ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS

**RESULTADO**

**ACCIONES PARA SOLUCIÓN**

4. *Relación de las penas convencionales y/o deducciones al pago que en su caso fueron aplicadas al prestador del servicio en el periodo del contrato, incluyendo el soporte documental detallado de su cálculo, así como las gestiones realizadas para que procediera su aplicación.*

En respuesta a lo anterior, mediante oficio SRE/TIN/O-0394/2023, del 20 de enero de 2023, la DGTII proporcionó la información solicitada de los **meses de junio a diciembre del ejercicio 2022**.

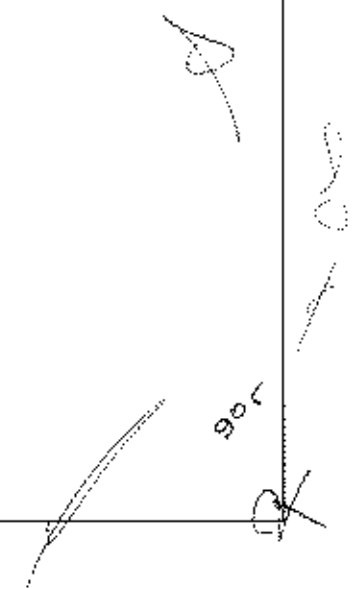
Considerando la información proporcionada, este órgano fiscalizador analizó los entregables del servicio, consistentes en: iniciales, mensuales y ocasionales, por los meses de junio a diciembre de 2022, con objeto de comprobar que éstos cumplieron con los requisitos establecidos en el Anexo Técnico y que fueron entregados al administrador del contrato en los plazos establecidos, determinando las inconsistencias siguientes:

**1. ENTREGABLES INICIALES.-** En inobservancia de lo señalado en el numeral **9.1.1 ENTREGABLES INICIALES**, establecidos en el Anexo Técnico del contrato en revisión, se identificaron inconsistencias en los 10 ENTREGABLES INICIALES, siendo las siguientes:

- En 6 entregables que no se encuentran dirigidos a "LA SECRETARÍA", correspondientes a los incisos a), b), c), e), f) y g).
- En la totalidad de entregables iniciales, no fue localizada la evidencia de la recepción por parte del servidor público (Director de Infraestructura y Comunicaciones) al que debió realizarse la entrega.
- El entregable del inciso f), contiene conceptos no definidos conforme al numeral 9.1.1, del Anexo Técnico.
- El entregable del inciso h), no se encuentra firmado por el Administrador y Verificador del contrato, de conformidad con lo establecido en numeral 9.3.1, del Anexo Técnico.
- El entregable del inciso i), contiene incongruencias en las fechas reportadas.
- El entregable del inciso j), contiene información reportada de forma incompleta en inobservancia con lo establecido en el numeral 9.3.1, del Anexo Técnico.
- El entregable del inciso j), contiene información reportada en forma incompleta, de conformidad con lo establecido en numeral 9.1.1, del Anexo Técnico.

El detalle de las inconsistencias antes referidas consta en el **ANEXO I**.

**2. ENTREGABLES MENSUALES.-** En inobservancia de lo señalado en el numeral **9.1.2 ENTREGABLES MENSUALES**, establecido en el Anexo Técnico del contrato en revisión, se identificaron las siguientes inconsistencias:



**ENTE:** SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

**SECTOR:** SEGURIDAD NACIONAL

**CLAVE:** 05000

**ÁREA AUDITADA:** DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN (DGTII).

**CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:** 210 ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS

**RESULTADO**

**ACCIONES PARA SOLUCIÓN**

**I. SERVICIO DE RECEPCIÓN DE LLAMADAS PARA EL CENTRO DE CONTACTO.**

**a) Reporte de resumen de llamadas y Reporte de detallado de llamadas:**

→ **Junio, Julio, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre.**- No se encontró el reporte de resumen de llamadas y el reporte de detallado de llamadas consta en un formato Excel carente de acuse de recibido por "LA SECRETARÍA"; así entonces, con oficio número OIC/AAIDMGP/113-022/2023, de fecha 28 de febrero de 2023, este órgano fiscalizador, solicitó los entregables en comento mediante Cuestionario de Control Interno (CCI); por lo que, en atención a dicho requerimiento, la Enlace de la auditoría, envió las respuestas a través del oficio SRE/TIN/O-1006/2023, de fecha 03 de marzo de 2023; informando para el tema que nos ocupa, lo siguiente:

*"16. En cuanto al apartado 9.1.2 ENTREGABLES MENSUALES, inciso a) "Reporte de resumen de llamadas y Reporte de detallado de llamadas", adjuntarlos, con la evidencia de entrega de "EL LICITANTE" y la recepción en "LA SECRETARÍA", correspondiente a los meses siguientes:*

- De los meses de junio a diciembre de 2022, el "Reporte de resumen de llamadas".
- De los meses de junio y julio de 2022, el "Reporte de detallado de llamadas".

**RESPUESTA**

{...}

*Cabe señalar que el servicio de Centro de Contacto inició el 16 de junio y en este no se maneja entregable de detalle de llamadas...".*

El resaltado es nuestro.

De lo anterior, se desprende que el **SERVICIO DE RECEPCIÓN DE LLAMADAS PARA EL CENTRO DE CONTACTO** inició el **16 de junio de 2022**; no obstante, el Director de Infraestructura y Comunicaciones, argumenta que **"en este no se maneja entregable de detalle de llamadas"**; sin embargo, en los numerales **9.1.2 ENTREGABLES MENSUALES, inciso a)** y **2.4.1 NIVELES DE SERVICIO: A, SERVICIO DE RECEPCIÓN DE LLAMADAS PARA EL CENTRO DE CONTACTO** del Anexo Técnico; **señala, que "EL LICITANTE ADJUDICADO" debe entregar el resumen y detalle**

905

**ENTE:** SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

**SECTOR:** SEGURIDAD NACIONAL

**CLAVE:** 05000

**AREA AUDITADA:** DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN (DGTII).

**CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:** 210 ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS

**RESULTADO**

**ACCIONES PARA SOLUCIÓN**

**de llamadas, en un plazo máximo de 15 (quince) días naturales a mes vencido, conforme lo señalado:".**

**b) Acta de entrega-recepción de "EL SERVICIO":**

**→ Junio, Julio, Agosto y Septiembre.-** Se detectó lo siguiente:

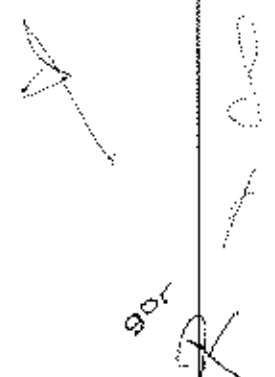
- No se detallan los servicios reportados y no contiene la relación de entregables.
- No se encontró evidencia, en la que conste, que dichos actos se realizaron en las instalaciones que ocupa la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación.
- No se cuenta con la evidencia de la recepción por parte del servidor público (Director de Infraestructura y Comunicaciones), al que debió realizarse la entrega.
- Las Actas carecen del sello de acuse de recibido, por lo que se desconoce la fecha de entrega; sin embargo, la fecha de elaboración de las mismas, es posterior, a la fecha límite de entrega.

**→ Octubre, Noviembre y Diciembre.-** Se detectó lo siguiente:

- No se detallan los servicios reportados y no contiene la relación de entregables.
- No se encontró evidencia, en la que conste, que dichos actos se realizaron en las instalaciones que ocupa la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación.
- No se cuenta con la evidencia de la recepción por parte del servidor público (Director de Infraestructura y Comunicaciones), al que debió realizarse la entrega.
- Las Actas carecen del sello de acuse de recibido, por lo que se desconoce la fecha de entrega.

• En las **3 Actas**, se **identificó el siguiente texto:**

*"Cabe destacar que **todos los entregables indicados en el Anexo Técnico del Contrato, obran en poder de la Dirección de Infraestructura y Comunicaciones** perteneciente a la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación..."*



Handwritten signature and initials, including the number '901' written vertically.

**ENTE:** SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

**SECTOR:** SEGURIDAD NACIONAL

**CLAVE:** 05000

**ÁREA AUDITADA:** DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN (DGTII).

**CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:** 210 ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS

**RESULTADO**
**ACCIONES PARA SOLUCIÓN**

Ahora bien, la fecha de elaboración de las 3 Actas, es anterior a la fecha de recepción que ostenta el Reporte denominado "Gráficas de Ocupación de Canales de Voz"; situación que denota que los reportes entregados por "EL LICITANTE ADJUDICADO" no guardan trazabilidad en su elaboración y entrega; es decir, si las Actas de entrega-recepción de "EL SERVICIO", fueron elaboradas, señalando que *"todas los entregables indicados en el Anexo Técnico del Contrato, obran en poder de la Dirección de Infraestructura y Comunicaciones"*, lo razonable sería, que los Reportes denominados "Gráficas de Ocupación de Canales de Voz"; contengan fecha de recepción igual o anterior a las Actas en comento y no fecha posterior, como lo es, en los casos en concreto.

**c) Reporte de ocupación de canales de voz:**

→ **Junio, Julio, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre.-** Se detectó lo siguiente:

- **Gráfica de ocupación de canales de voz:** "EL LICITANTE ADJUDICADO", no reporta por semana, como lo requiere la descripción del entregable en revisión.
- **Gráfica de demanda no atendida por saturación:** "EL LICITANTE ADJUDICADO", no reporta por semana, como lo requiere la descripción del entregable en revisión.
- No se cuenta con la evidencia de la recepción por parte del servidor público (Director de Infraestructura y Comunicaciones), al que debió realizarse la entrega.

**II. SERVICIO DE TELEFONÍA CONCEPTOS 1 Y 2, PARTIDA 1 "CONCEPTO 1 SERVICIOS DIGITALES Y SIP".**
**a) Reporte de resumen de llamadas y Reporte de detallado de llamadas:**

→ **Junio, Julio, Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre.-** No se encontró el reporte de resumen de llamadas y el reporte de detallado de llamadas, consta en un formato Excel para los meses de agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre del presente ejercicio; reportes que carecen de acuse de recibido por "LA SECRETARÍA"; así entonces, con oficio número OIC/AAIDMGP/113-022/2023, de fecha 28 de febrero de 2023, este órgano fiscalizador, solicitó los entregables en comento mediante CCI; por lo que, en atención a dicho

901

**ENTE:** SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

**SECTOR:** SEGURIDAD NACIONAL

**CLAVE:** 05000

**ÁREA AUDITADA:** DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN (DGTII).

**CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:** 230 ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS

**RESULTADO**

**ACCIONES PARA SOLUCIÓN**

requerimiento, la Enlace de la auditoría, envió las respuestas a través del oficio SRE/TIN/O-1006/2023, de fecha 03 de marzo de 2023; informando para el tema que nos ocupa, lo siguiente:

*"16. En cuanto al apartado 9.1.2 ENTREGABLES MENSUALES, inciso a) "Reporte de resumen de llamadas y Reporte de detallado de llamadas", adjuntarlos, con la evidencia de entrega de "EL LICITANTE" y la recepción en "LA SECRETARÍA", correspondiente a los meses siguientes:*

- De los meses de junio a diciembre de 2022, el "Reporte de resumen de llamadas".
- De los meses de junio y julio de 2022, el "Reporte de detallado de llamadas".

**RESPUESTA**

*Se informa que la entrega mensual de los reportes de resumen y de detalle de llamadas fue omitida mediante el oficio número SRE/TIN/O-2496/2022 con base en la propuesta realizada por el proveedor de utilizar la herramienta web para descargar la información de forma autónoma.*

*El detalle de llamadas se descarga de la herramienta web y se genera el resumen para ser incluido en la Nota de Instrucción Presupuestal.*

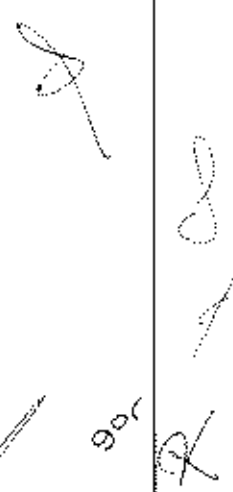
*... En cuanto al servicio de telefonía el servicio inició el 01 de agosto, por lo cual no existen los reportes de los meses de junio y julio 2022."*

(...)

Para efecto de un mejor análisis de lo anterior, se transcribe la parte que nos ocupa del oficio número SRE/TIN/O-2496/2022:

*"En referencia a su escrito de fecha del 28 de junio de 2022 del Contrato Número SRE/DAC/I P-14/2022 y cuyo objeto es servicios de telefonía conceptos 1 y 2 partida 1 "concepto 1 servicios digitales y SIP", donde su representante somete a consideración de "LA SECRETARÍA" que, dado que la herramienta permite la generación de los reportes en comento en todo momento, se omite el entregable señalado en el numeral 9.1.2 ENTREGABLES MENSUALES inciso a, y se da por atendido este requisito a través de esta herramienta, se acepta la propuesta de realizar la consulta de los ENTREGABLES MENSUALES mediante la herramienta."*

De lo anterior, se desprende que si el servicio de telefonía inició el 01 de agosto, por ende no existen los reportes correspondientes a junio y julio; sin embargo, para los meses de agosto,



90r

**ENTE:** SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

**SECTOR:** SEGURIDAD NACIONAL

**CLAVE:** 05000

**AREA AUDITADA:** DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN (DGTII).

**CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:** 210 ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS

**RESULTADO**
**ACCIONES PARA SOLUCIÓN**

septiembre, octubre, noviembre y diciembre; esta autoridad fiscalizadora, considera que en cumplimiento a lo acordado entre las partes, específicamente, en el apartado 9.1.2 ENTREGABLES MENSUALES, inciso a), del Anexo Técnico; el "LICITANTE ADJUDICADO", está obligado a entregar el Reporte de resumen de llamadas y el Reporte detallado de llamadas; toda vez, que así fue estipulado en el contrato en revisión.

**b) Acta de entrega-recepción de "EL SERVICIO":**

→ **Junio y Julio.-** El servicio de telefonía inició el 01 de agosto, por ende no existen las Actas correspondientes a los meses de junio y julio.

→ **Agosto, Septiembre y Octubre.-** Se detectó lo siguiente:

- No se detallan los servicios reportados y no contiene la relación de entregables.
- No se encontró evidencia, en la que conste, que dichos actos se realizaron en las instalaciones que ocupa la DGTII.
- No se cuenta con la evidencia de la recepción por parte del servidor público (Director de Infraestructura y Comunicaciones), al que debió realizarse la entrega.
- Las Actas carecen del sello de acuse de recibido, por lo que se desconoce la fecha de entrega; sin embargo, la fecha de elaboración de las mismas, es posterior, a la fecha límite de entrega.

→ **Noviembre y Diciembre.-** Se detectó lo siguiente:

- No se detallan los servicios reportados.
- No se encontró evidencia, en la que conste, que dichos actos se realizaron en las instalaciones que ocupa la DGTII.
- No se cuenta con la evidencia de la recepción por parte del servidor público (Director de Infraestructura y Comunicaciones), al que debió realizarse la entrega.
- Las Actas carecen del sello de acuse de recibido, por lo que se desconoce la fecha de entrega.

- En ambas Actas, se identificó el siguiente texto:

901

**ENTE:** SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

**SECTOR:** SEGURIDAD NACIONAL

**CLAVE:** 05000

**ÁREA AUDITADA:** DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN (DGTI).

**CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:** 210 ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS

**RESULTADO**

**ACCIONES PARA SOLUCIÓN**

"En referencia al (sic) del Contrato Número SRE/DAC/LP-14/2022 cuyo objeto es **SERVICIOS DE TELEFONÍA CONCEPTOS 1 Y 2, PARTIDA 1 "CONCEPTO 1 SERVICIOS DIGITALES Y SIP"**, de acuerdo a lo establecido en el mismo, con base en los servicios efectivamente prestados, se hace entrega de los reportes mensuales correspondientes al periodo... de 2022.

Cabe destacar que fueron validados los servicios, cantidades y conceptos a facturar, así como el cálculo de penas y/o deducciones y todas las entregables indicadas en el Anexo Técnico del Contrato. **Los entregables obran en poder de la Dirección de Infraestructura y Comunicaciones** perteneciente a la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación.

**A. ENTREGABLES MENSUALES**

(-)

-Reporte de ocupación de canales de voz".

Ahora bien, la fecha de elaboración de ambas Actas, es anterior a la fecha de recepción que ostenta el Reporte denominado "Gráficas de Ocupación de Canales de Voz"; situación que denota que los reportes entregados por "EL LICITANTE ADJUDICADO" no guardan trazabilidad en su elaboración y entrega; es decir; si las Actas de entrega-recepción de "EL SERVICIO", fueron elaboradas, señalando que "Los entregables obran en poder de la Dirección de Infraestructura y Comunicaciones..."; lo razonable sería, que los Reportes denominados "Gráficas de Ocupación de Canales de Voz"; contengan fecha de recepción igual o anterior a las Actas en comento y no fecha posterior, como lo es, en los casos en concreto.

**c) Reporte de ocupación de canales de voz:**

**+ Junio y Julio.-** El servicio de telefonía, inició el 01 de agosto, por ende no existen los reportes correspondientes a los meses de junio y julio.

**+ Agosto, Septiembre, Octubre, Noviembre y Diciembre.-** Se detectó lo siguiente:

- No se cuenta con la evidencia de la recepción por parte del servidor público (Director de Infraestructura y Comunicaciones), al que debió realizarse la entrega.

*Handwritten notes and signatures on the right margin:*  
 - A large handwritten 'X' at the top right.  
 - The word 'DGTI' written vertically.  
 - The number '901' written near the bottom right.  
 - Another large handwritten 'X' at the bottom right.



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE RESULTADOS DEFINITIVOS

HQIA No. 27 DE 29  
NÚMERO DE AUDITORÍA: 01/2023  
NÚMERO DE RESULTADO: 04  
MONTO FISCALIZABLE: 19,009,110  
MONTO FISCALIZADO: 13,942,50  
MONTO POR ACLARAR: N/A  
MONTO POR RECUPERAR: N/A  
RIESGO: MR

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN (DGTII).

CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA: 210 ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS

RESULTADO

ACCIONES PARA SOLUCIÓN

El detalle de las inconsistencias señaladas en párrafos anteriores, consta en los **ANEXOS 2 al 8**, con el detalle para cada uno de los meses referidos.

Conclusión Preliminar

En el numeral 9.2 MECANISMOS DE SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS, comprendido en el Anexo Técnico del contrato en revisión; la DGTII estableció, que **los documentos probatorios de verificación del servicio se fundamenten en los descritos en el numeral 9.1 del Anexo Técnico (ENTREGABLES)**; sin embargo, de la verificación realizada por este órgano fiscalizador; se identificaron diversas deficiencias en los reportes entregados por el licitante adjudicado; como lo son: entregables incompletos, entregables que no cuentan con todas las formalidades requeridas por el numeral 9.1 del Anexo Técnico; así mismo, diversos entregables no guardan trazabilidad en su elaboración y entrega.

Es importante señalar, que en el caso en específico del **Reporte de resumen de llamadas y Reporte de detallado de llamadas, establecidos en el numeral 9.1.2 ENTREGABLES MENSUALES, inciso a), del Anexo Técnico que forma parte integrante del contrato, se omitió su entrega**, mediante el oficio número SRE/TIN/O-2496/2022, con base en la propuesta realizada por el licitante adjudicado.

Ante tales consideraciones, no se cuenta con la certeza de que el servicio se haya prestado en los términos establecidos en el contrato **SRE/DAC/LP-14/2022**, además, imposibilita la adecuada revisión de la operación y calidad de "EL SERVICIO"; situación, que converge en una alta probabilidad de aceptar los servicios, aun cuando no cumplan con lo determinado en el Anexo Técnico, y por ende, se realicen pagos improcedentes, ocasionando un posible detrimento al Erario Público, por la falta de aplicación de penas convencionales.

El 22 de marzo de 2023, se presentaron al Director General de Tecnologías de Información e Innovación de la Secretaría de Relaciones Exteriores, los resultados preliminares de la auditoría 01/2023, en cumplimiento a lo señalado en el artículo 24 del ACUERDO por el que se establecen las Disposiciones Generales para la Realización del Proceso de Fiscalización, con última modificación publicada en el DOF el 08 de diciembre de 2022; así entonces, mediante oficio SRE/TIN/O-1360/2023, de fecha 28 de marzo del presente año, la Directora de Administración en su carácter de Enlace del presente Acto de fiscalización-Auditoría, informó lo siguiente:

*"Sobre el particular y en mi carácter de enlace con dicho Órgano Fiscalizador, se tiene a bien informar a esta autoridad Administrativa que al amparo del artículo 30 del ACUERDO antes precisado, se brindará atención y puntual cumplimiento a los resultados derivados de la auditoría de mérito."*

Derivado de los argumentos vertidos por la Directora de Administración en su carácter de Enlace del Acto de fiscalización-Auditoría, este OIC determina que el presente resultado persiste; en virtud, de que la DGTII

901

**ENTE:** SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

**SECTOR:** SEGURIDAD NACIONAL

**CLAVE:** 05000

**ÁREA AUDITADA:** DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN (DGTII).

**CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:** 210 ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS

**RESULTADO**

**ACCIONES PARA SOLUCIÓN**

proporcionará información y documentación dentro de los cuarenta y cinco días hábiles posteriores a la formalización de las cédulas de resultados definitivos.

Conclusión Definitiva

Derivado de los argumentos externados por la Entace del Acto de fiscalización-Auditoría, es que el presente resultado se ratifica y se concluye que, en virtud de que en el numeral 9.2 MECANISMOS DE SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS, comprendido en el Anexo Técnico del contrato en revisión; la DGTII estableció, que los documentos probatorios de verificación del servicio se fundamenten en los descritos en el numeral 9.1 del Anexo Técnico (ENTREGABLES); sin embargo, del análisis realizado por este órgano fiscalizador, se identificaron diversas deficiencias en los reportes entregados por el licitante adjudicado; como lo son: entregables incompletos, entregables que no cuentan con todas las formalidades requeridas por el numeral 9.1 del Anexo Técnico, diversos entregables no guardan trazabilidad en su elaboración y entrega; así mismo, se omitió la entrega del reporte establecido en el inciso a), 9.1.2 ENTREGABLES MENSUALES del Anexo Técnico.

Ante tales consideraciones, no se cuenta con la certeza de que el servicio se haya prestado en los términos establecidos en el contrato SRE/DAC/LP-14/2022; además, imposibilita la adecuada revisión de la operación y calidad de "EL SERVICIO"; situación, que converge en una alta probabilidad de aceptar los servicios, aun cuando no cumplan con lo determinado en el Anexo Técnico, y por ende, se realicen pagos improcedentes, ocasionando un posible detrimento al Erario Público, por la falta de aplicación de penas convencionales.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en los artículos 81, penúltimo párrafo y 84, último párrafo del RLAASSP, Numeral 1. DEFINICIONES Y SIGLAS, MAAGMAASSP, Numeral 5.1.33, letra D, de las POBALINES, Cláusulas PRIMERA, VIGÉSIMA, VIGÉSIMA PRIMERA y VIGÉSIMA SEGUNDA; del contrato SRE/DAC/LP-14/2022, formalizado el 22 de junio de 2022, numerales 2.4 NIVELES DE SERVICIO, 2.4.1 NIVELES DE SERVICIO: A, 9. MECANISMOS PARA COMPROBACIÓN, SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN, 9.1 ENTREGABLES PARTIDA 1 (COMPROBACIÓN), 9.1.1 ENTREGABLES INICIALES, 9.1.2 ENTREGABLES MENSUALES y 9.2 MECANISMOS DE SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS; contenidos en el Anexo Técnico, numerales 4.3.1.3, 4.3.1.1.1 y 4.3.1.1.3 del ACUERDO por el que se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, y 17, fracciones XV y XVI, del RISRE.

Fundamento Legal

- Artículos 81, penúltimo párrafo y 84, último párrafo del RLAASSP, con última reforma, publicada en el DOF, el 15 de septiembre de 2022.

*[Handwritten signature and initials]*

**ENTE:** SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

**SECTOR:** SEGURIDAD NACIONAL

**CLAVE:** 05000

**ÁREA AUDITADA:** DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN (DGTII).

**CLAVE DE PROGRAMA Y DESCRIPCIÓN DE LA AUDITORÍA:** 210 ADQUISICIONES, ARRENDAMIENTOS Y SERVICIOS

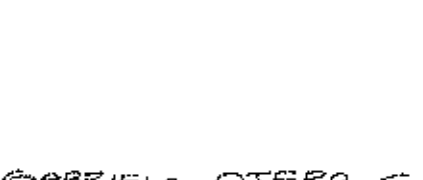
**RESULTADO**
**ACCIONES PARA SOLUCIÓN**

- Numeral 1. DEFINICIONES Y SIGLAS, Área administradora del contrato, del MAAGMAASSP, con última reforma publicada en el DOF el 03 de febrero de 2016.
- Numeral 5.1.13, letra D, de las POBALINES, emitidos el 26 de octubre de 2016 y publicados en el DOF el 30 de diciembre de 2016, con última modificación de fecha 04 de noviembre de 2022.
- Cláusulas PRIMERA, VIGÉSIMA, VIGÉSIMA PRIMERA y VIGÉSIMA SEGUNDA; del contrato SRE/DAC/LP-14/2022, formalizado el 22 de junio de 2022.
- Números 2.4 NIVELES DE SERVICIO, 2.4.1 NIVELES DE SERVICIO: A, 9. MECANISMOS PARA COMPROBACIÓN, SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN, 9.1 ENTREGABLES PARTIDA 1 (COMPROBACIÓN), 9.1.1 ENTREGABLES INICIALES, 9.1.2 ENTREGABLES MENSUALES y 9.2 MECANISMOS DE SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS; contenidos en el Anexo Uno.- Segunda Convocatoria a la Licitación Pública Electrónica Nacional No. LA-005000999-E27-2022, Juntas de Aclaraciones y Fallo, ANEXO UNO, (Anexo Técnico) establecidos en el contrato, SRE/DAC/LP-14/2022.
- Números 4.3.1.1, 4.3.1.1.1 y 4.3.1.1.3 del ACUERDO por el que se expide el MAAGMAASSP, publicado en el DOF el 9 de Agosto de 2010, con última reforma de fecha 03 de febrero de 2016.
- Artículo 17, fracciones XV y XVI, del Reglamento Interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores (RISRE), con última reforma publicada en el DOF el 14 de junio de 2021.

**POR EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL**



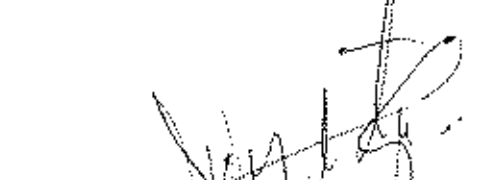
**TANIA PAULINA  
HERNÁNDEZ VILCHIS**  
JEFA DE DEPARTAMENTO



**GABRIELA OTERO CASAS**  
JEFA DE DEPARTAMENTO



**ADRIANA MARÍA  
LINARES MORALES**  
SUBDIRECTORA DE  
AUDITORÍA



**SOLEDAD GUADALUPE  
LÓPEZ ACOSTA**  
TITULAR DEL ÓRGANO INTERNO DE  
CONTROL EN LA SRE