

	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES CÉDULA DE SEGUIMIENTO	DATOS ORIGINALES NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022 NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 02 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC MONTO POR ACLARAR: N/A MONTO POR RECUPERAR: N/A	HOJA 1 DE 50 DATOS DEL SEGUIMIENTO (Ser.TRIM.2022) NÚMERO DE AUD. DE SECTO: 15/2022 SALDO POR ACLARAR: N/A SALDO POR RECUPERAR: N/A AVANCE: 100%
	ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES	SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL	CLAVE: 05000
ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)		CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO	
OBSERVACIÓN	ACCIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN	

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

Deber Ser

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

En el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (MAAGMAASSP), establece en el numeral 1. DEFINICIONES Y SIGLAS, que el área **administradora del contrato: es aquella en la que recae la responsabilidad de dar seguimiento y verificar el cumplimiento de los derechos y obligaciones establecidas en el contrato.**

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

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

(...)
 La Dirección General de Delegaciones tramitará ante la DGPOP el pago correspondiente...
 (...)

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

Numeral 17.5. **REPORTES RELACIONADOS A LOS RECURSOS HUMANOS.**

El Director de Área de la Dirección General de Oficinas de Pasaportes (DGOP), mediante oficio Núm. DGP/11432/2022, de fecha 07 de junio de 2022, remitió a este OIC, diversa información y documentación para la atención de las observaciones correctivas y recomendaciones preventivas, correspondientes a las observaciones 02, 03, 04, 05 y 06, determinadas durante la Auditoría número 02/2022, como sigue.

OBSERVACIONES CORRECTIVAS

Numeral 1

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

- **Entregables emitidos con campos reportados en cero.**
- **Entregables con información distinta a la requerida en los campos.**

Numeral 1, inciso a)

Una vez analizados los argumentos vertidos y las pantallas gráficas que los soportan, así como la información complementaria proporcionada por la DGOP, este OIC considera **Atendida la observación correctiva del Numeral 1, inciso a)**, derivado de que fueron proporcionados los argumentos que justificaron la información faltante en el contenido de los entregables correspondientes a los meses de marzo, julio y noviembre de 2021, que este OIC determinó como deficiencias y que fueron aclaradas por la DGOP por lo que se desvirtúan las deficiencias



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: **SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES**

DATOS ORIGINALES

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

HOJA 2 DE 50

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

SECTOR: **SEGURIDAD NACIONAL**

CLAVE: **05000**

ÁREA AUDITADA: **DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)**

CLAVE DE PROGRAMA: **500: SEGUIMIENTO**

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" entregará el reporte obligatorio mensual a **"LA SECRETARÍA"** por medio del funcionario de la Dirección General de Delegaciones quien sea designado por el Director General de Delegaciones, o quien lo sustituya en el cargo.

El reporte obligatorio mensual deberá entregarse en Oficialía de partes de la Dirección General de Delegaciones antes de las 18:00 horas, a más tardar 5 días hábiles posteriores al último día del mes que se reporta.

Contenido del Reporte de relación de movimientos de altas y bajas del personal asignado al servicio objeto de la presente Partida Uno:

- Nombre.
- ID o usuario del agente dentro del SISTEMA
- Puesto. (Actividad al que está asignado el agente/supervisor, como ejemplo, Programación de citas y primer nivel de informes, Información de segundo nivel y/o Supervisor de Informes
- Identificación del agente en el sistema,
- Usuario asignado para el acceso al sistema de citas.
- Fecha de ingreso. En caso de ser personal de nuevo ingreso se deberá de acompañar con una copia del alta del trabajador ante El Instituto Mexicano Del Seguro Social
- Fecha de baja. (En su caso)
- Número de agentes al principio del mes
- Número de agentes al final del mes

En el numeral **18.2 ENTREGABLES (COMPROBACIÓN)**, se especifican los campos o información de los entregables (reportes) diarios y mensuales de acuerdo a lo siguiente:



<p>1. Reporte detallado de facturación:</p> <ul style="list-style-type: none"> • "USUARIO" de la posición (agente). • Nombre completo del agente. • Posición. 	<p>Listado, en medio magnético en la oficina de Operación de Pasaportes ubicada en, Plaza Juárez Núm. 20, Piso 12 Col. Centro, Demarcación Territorial</p>	<p>Rene Pardo Saavedra, Director de Área de la Dirección de Operación de Pasaportes en la Dirección General de Delegaciones, o</p>	<p>Mensual, o mes vencido.</p>
--	--	--	--------------------------------

- Entregables con información reportada en forma incompleta.
- Entregables no localizados o no proporcionados.
- Entregables con deficiencias en el periodo que reportan.
- Entregables con campos a información similar.

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

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

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

identificadas en el Anexo 1. Razón por la que no le fueron aplicadas al prestador del servicio, penalizaciones y/o deductivas, conforme lo expresado por la DGOP, de acuerdo a lo siguiente para cada uno de los entregables:



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

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

HOJA 3 DE 50

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

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

- Número telefónico origen
- NF.
- Fecha.
- Hora.
- Estado.
- Tiempo total (segundos).
- Tiempo de espera después de elegir la opción de ser atendido por un agente (segundos).
- Llamadas abandonadas después de elegir opción.
- Tiempo de llamada efectiva con agente (segundos).
- Costo de la llamada (no redondeado).
- Tipo de llamada (información, salida)
- Tiempo de espera (Hold) por llamada

Cuauhtémoc, C.P. 06010, Ciudad de México

quien ocupe su cargo.

Respecto a lo anterior, se precisa que en el Anexo 1, consta el detalle de las deficiencias de cada uno de los entregables.

Para la atención de lo anterior la DGOP, proporcionó el soporte en archivos electrónicos que obran en una USB y para cada uno de los entregables observados por este OIC, informó lo siguiente:

1. Reporte Detallado de Facturación

“...respecto del numeral 1 del Anexo 1 de la cédula, mediante la cual se menciona que para el caso de los meses correspondientes a julio y noviembre, la observación es “Columna Incompleta”; se aclaró a este Órgano Interno de Control que en el reporte denominado “R-01 Reporte Detallado de Facturación” en la columna señalada como “Usuario de la posición (agente)”, de la lectura de los entregables al realizar el análisis solicitado, se informa que la columna viene con un espacio en blanco toda vez que indica que la llamada se quedó en el “IVR” es decir; nunca tuvo contacto con un agente, por consiguiente, el campo no contiene información alguna de agente, ...”

1. Reporte Detallado de Facturación

En el campo “Usuario” de la posición (agente) y “Nombre completo del agente”, la llamada se quedó en el “IVR” es decir; nunca tuvo contacto con un agente, por ello no contiene datos del agente. En el campo “NF”, el proveedor del servicio no tiene manera de capturar ese dato de manera automática, éste se verifica dentro de la consola toda vez que es la manera en la que se tiene trazabilidad del mismo. En el campo “Estado”, la llamada no tuvo contacto con un operador por lo consiguiente, no hay estado origen de la llamada.

2. Reporte detallado de ocupación:

Listado, en medio magnético en la oficina de Operación de Pasaportes ubicada en, Plaza Juárez Núm. 20, Piso 12 Col. Centro, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, C.P. 06010, Ciudad de México

Rene Pardo Saavedra, Director de Área de la Dirección de Operación de Pasaportes en la Dirección General de Delegaciones, o quien ocupe su cargo.

Mensual

- Agente.
- ID o usuario del agente dentro del SISTEMA
- Fecha.
- Porcentaje de ocupación por cada bloque de hora.
- Tiempo de conexión del agente por cada bloque de hora.
- Tiempo efectivo de llamada con agente por cada bloque de hora.
- Tiempo total de conexión por agente.
- Tiempo total efectivo de llamada por agente.

 FUNCIÓN PÚBLICA	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES		DATOS ORIGINALES		HOJA 4 DE 50 DATOS DEL SEGUIMIENTO (Ser.TRIM.2022)
	CÉDULA DE SEGUIMIENTO		NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022 NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 02 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC MONTO POR ACLARAR: N/A MONTO POR RECUPERAR: N/A	NÚMERO DE AUD. DE SECTO: 15/2022 SALDO POR ACLARAR: N/A SALDO POR RECUPERAR: N/A AVANCE: 100%	
ENTIDAD: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES			SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL		CLAVE: 05000
ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)			CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO		
OBSERVACIÓN			ACCIONES REALIZADAS		CONCLUSIÓN
3. Archivos de grabación de llamadas	Archivos de llamadas, en disco duro portátil, en la oficina de Operación de Pasaportes ubicada en, Plaza Juárez Núm. 20, Piso 12 Col. Centro, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, C.P. 06010, Ciudad de México	Rene Pardo Saavedra, Director de Área de la Dirección de Operación de Pasaportes en la Dirección General de Delegaciones, o quien ocupe su cargo.	Mensual	<i>De igual manera se anexa la imagen de que al momento de que el ciudadano que llama para concertar una cita y tiene contacto con un operador aparece al nombre completo del agente así como la posición de agente... (Sic)</i>	
4. Reporte obligatorio detallado de la navegación por el IVR <ul style="list-style-type: none"> • Número Identificador de llamada • Número telefónico de origen • Fecha • Hora • Estado de la República • Tiempo total de navegación (segundos) • Opciones que "EL USUARIO" seleccionó mientras "navegó" en el IVR: • Opción 1. • Opción 2. • Opción 3. • Opción 4. • Opción 5. • Tiempo de espera después de elegir la opción de ser atendido por un agente (segundos). • "USUARIO" de la posición (agente). 	Listado, en medio magnético en la oficina de Operación de Pasaportes ubicada en, Plaza Juárez Núm. 20, Piso 12 Col. Centro, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, C.P. 06010, Ciudad de México	Rene Pardo Saavedra, Director de Área de la Dirección de Operación de Pasaportes en la Dirección General de Delegaciones, o quien ocupe su cargo.	Mensual	<p>En correlación a lo anterior, es necesario hacer la precisión de que la explicación antes detallada, también le es aplicable al renglón "Nombre completo del agente".</p> <p><i>Respecto a la columna denominada como "NF" que hace referencia al Número de Folio, este número de folio es único e irrepetible dado que es el que se asigna a cada uno de los ciudadanos al momento de concertar una cita, la columna viene especificada conforme a lo establecido en el Anexo Técnico.</i></p> <p><i>Sin embargo es de mencionar que por cuestiones de seguridad la consola no cuenta con la funcionalidad de que los operadores puedan copiar o vincular los datos directamente de la misma de manera automática, es decir, ellos no pueden alterar datos que se generan a través de la consola por tal razón el número de folio viene en blanco.</i></p> <p><i>Sin embargo es de aclarar a este OIC que esto no es algo que afecte de manera directa a la Secretaría o al desempeño del servicio toda vez que a través de la consola se puede verificar el número de folio</i></p>	

905



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

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

HOJA 5 DE 50

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

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN	ACCIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Nombre completo del agente. • Posición. • Llamadas abandonadas después de elegir opción. • Tiempo de llamada efectiva con agente (segundos). • Tipo de trámite realizado. (Quejas) <p>5. Reporte obligatorio de llamadas de entrada para información sobre los requisitos para el trámite de pasaporte</p> <ul style="list-style-type: none"> • Total de llamadas • Nombre completo del agente • Nombre completo del "USUARIO" que solicita informes • Fecha de recepción • Teléfono de origen • Estado de la República • Tipo de trámite requerido • Información solicitada • Escalamiento o desborde de llamada al siguiente nivel. • Quejas <ul style="list-style-type: none"> ◦ Cantidad de quejas y/o sugerencias. ◦ Detalle de cada queja y/o sugerencia. ◦ Número de control y/o seguimiento. • Identificador de llamada • Observaciones • Total de llamadas remitidas a la opción de citas. • Total de llamadas remitidas cuando un "USUARIO" requiera información sobre un 	<p>además de ser un número único e irrepetible para cada ciudadano... (...)</p> <p>Ante lo mencionado en el párrafo que antecede se aclara a este OIC que si bien dentro del Anexo Técnico se solicita la columna "NF", el proveedor del servicio no tiene manera de capturar ese dato de manera automática por tanto este punto estará sujeto a ser verificado dentro de la consola toda vez que es la manera en la que se tiene trazabilidad del mismo, sin que esto afecte el desempeño del servicio o incurra en un incumplimiento.</p> <p>Sin embargo se informa a este órgano interno de control que en el servicio que se encuentra vigente actualmente se consideraron estos puntos y actualmente se tiene la misma trazabilidad y se consideraron distintas medidas de verificación acordes a que se pueda tener una mejor administración del contrato y de los servicios solicitados.</p> <p>En lo que respecta al rubro "Estado" en el cual se menciona que en lo correspondiente a los meses de julio y noviembre la columna aparece como incompleta, se aclara a este Órgano Interno de Control que en el reporte denominado "R-01 Reporte Detallado de Facturación" en la columna señalada como "Estado", de la lectura de los entregables al realizar el análisis solicitado, se</p>	



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

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

FIGURA 6 DL 50

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM. 2022)

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

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

<p>trámite que no esté destinado al trámite de pasaporte o que requiera mayor precisión, por medio de un agente podrá remitir al "USUARIO" al número telefónico que le indique "LA SECRETARÍA".</p> <ul style="list-style-type: none"> Total de llamadas en momentos de desborde. 				<p>informa que la columna en donde viene el espacio en blanco, indica que, la llamada se quedó en el menú del IVR, es decir, al no tener contacto con un operador por consiguiente, el campo no contiene información alguna de la proveniencia del estado origen de la llamada, ... (...)</p> <p>Asimismo, se anexa imagen de que al momento de que el ciudadano que llama para concertar una cita y tiene contacto con un operador aparece el "Estado" al que corresponde la llamada, como se puede observar en la siguiente imagen." (...)</p>	
<p>6. Reporte de facturación del (los) carrier(s)</p> <p>debe contener al menos el detalle de llamadas entrantes especificando al menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ID origen Fecha de inicio Fecha de término Duración de cada llamada En su caso, también deberá entregar el detalle de llamadas salientes. 	<p>Listado, en medio magnético en la oficina de Operación de Pasaportes ubicada en, Plaza Juárez Núm. 20, Piso 12 Col. Centro, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, C.P. 06010, Ciudad de México</p>	<p>Rene Pardo Saavedra, Director de Área de la Dirección de Operación de Pasaportes en la Dirección General de Delegaciones, o quien ocupe su cargo.</p>	<p>Mensual</p>	<p>Derivado del análisis a la información proporcionada, así como a los argumentos vertidos por la DGOP y una vez que fueron aclarados los motivos por los cuales no fue registrada completa la información en el contenido del entregable denominado 1. Reporte Detallado de Facturación, es que este OIC considera aclaradas las deficiencias determinadas.</p>	
<p>7. Reporte del comportamiento de agentes por día</p> <ul style="list-style-type: none"> Cantidad de agentes en total. Cantidad de llamadas recibidas. Número de llamadas atendidas por día, por agente. 	<p>Listado, en medio magnético en la oficina de Operación de Pasaportes ubicada en, Plaza Juárez Núm. 20, Piso 12 Col. Centro, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, C.P. 06010, Ciudad de México</p>	<p>Rene Pardo Saavedra, Director de Área de la Dirección de Operación de Pasaportes en la Dirección General de Delegaciones, o quien ocupe su cargo.</p>	<p>Diario</p>	<p>4. Reporte obligatorio detallado de la navegación por el IVR</p> <p>"...se hace entrega de la estructura del IVR para el servicio de Centro de Contacto, de igual manera se informa que el porcentaje de llamadas que se reciben en un</p>	<p>4. Reporte obligatorio detallado de la navegación por el IVR</p> <p>En el IVR para el servicio de Centro de Contacto, el 98% de llamadas que se reciben son para citas, que es el servicio principal, por tanto la</p>



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

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

HOJA 7 DE 50

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

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

8. Reporte obligatorio detallado de servicio de chat

- ID del agente
- Nombre completo del agente.
- Numero Identificador de Chat.
- Fecha de la Interacción.
- Hora de inicio de la Interacción.
- Hora en la que el agente establece comunicación con el "USUARIO".
- Tiempo total (segundos) de la interacción del agente con el "USUARIO".
- Tipo de trámite realizado en la Interacción del agente con el "USUARIO".
- Texto completo de la interacción del agente con el "USUARIO".
- Tiempo total de conexión del agente por jornada.
- Número de interacciones por agente por jornada.
- Motivo del chat
- Tiempo de espera antes de ser atendido

Se precisa que el tiempo total (segundos) de la interacción del agente, se refiere al tiempo de Interacción del chat, el cual se compone de la siguiente forma:

- Tiempo de interacción:
- Tiempo durante el cual el agente de chat realiza intercambio de información con el "USUARIO".

Listado, en medio magnético en la oficina de Operación de Pasaportes ubicada en, Plaza Juárez Núm. 20, Piso 12 Col. Centro, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, C.P. 06010, Ciudad de México

Rene Pardo Saavedra, Director de Área de la Dirección de Operación de Pasaportes en la Dirección General de Delegaciones, o quien ocupe su cargo.

Mensual

porcentaje de 98% son para citas que es el servicio principal por tanto la navegación por el IVR siempre será predominante entre el 1 y posteriormente sobre el 2 que es para dar informes.

Cabe señalar que para el caso de los meses de julio y noviembre en los que menciona que la columna se reporta en 0, la razón principal de ello es que se realizó un cambio en la consola de citas para el mes de Mayo, la cual permite optimizar la atención ya que uno de los cambios más significativos de esta consola es que dentro de la misma llamada el operador puede brindar la opción de informes dentro de la misma llamada.

De conformidad a lo establecido en el anexo técnico en el numeral 15.4 "IVR" inciso e) primer y último párrafo que a su letra indican:

"e. El "IVR" estará sujeto a cambios y mejoras de acuerdo con las necesidades de "LA SECRETARÍA"...
 "...Para el diseño del árbol de decisiones del "IVR" se considerarán los siguientes aspectos; sin embargo, el árbol de decisiones será diseñado de manera conjunta entre "LA SECRETARÍA" y "EL PRESTADOR DEL SERVICIO".

Por tanto al realizar el cambio en el sistema, se realizó un ajuste al "IVR" del servicio con el objetivo de agilizar y optimizar el mismo y así brindar una mejor atención a los usuarios que decidan realizar la

navegación por el IVR siempre será predominante entre el nivel 1 y el 2 que es para dar informes. Adicionalmente derivado de un cambio en la consola de citas a partir del mes de Mayo, permitió optimizar la atención, generando que dentro de la misma llamada el operador pudiera brindar la opción de informes, sin que se generara navegación por el IVR.

907



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

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

HOJA 8 DE 50

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

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

- **Tiempo de Consulta:** Es el tiempo durante el cual el agente de chat se encuentra revisando y consultando en la intranet la información que proporcionará al "USUARIO", de acuerdo a su solicitud.
- **Tiempo en espera (Hold):** Es el tiempo de espera en el que se encuentra el agente de chat mientras el "USUARIO" revisa la información proporcionada, y el agente realiza una interacción con otro ciudadano a través de un segundo o hasta cuarto chat.

- 9. Reporte de crisis**
- **Contenido del Reporte de crisis (enunciativo más no limitativo):**
 - **Resultados de las alertas consideradas como crisis.**
 - **Número de replicas**
 - **Número total de comentarios positivos y negativos**
 - **Conclusión:**
 - Propuestas de estrategias para mitigar la crisis.
 - Comentarios obtenidos del seguimiento a la implementación de la estrategia.
 - Informar los resultados sobre si la estrategia propuesta fue efectiva para atender la crisis.

Listado, en medio magnético en la oficina de Operación de Pasaportes ubicada en, Plaza Juárez Núm. 20, Piso 12 Col. Centro, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, C.P. 06010, Ciudad de México

Rene Pardo Saavedra, Director de Área de la Dirección de Operación de Pasaportes en la Dirección General de Delegaciones, o quien ocupe su cargo.

Cuando ocurre una crisis

concertación de una cita para el pasaporte mexicano.

De igual manera para efectos de que este órgano interno de control esté en condiciones de realizar el análisis del mismo se adjunta el IVR actualizado del servicio en comento.

(-)

Derivado del análisis a la información proporcionada, así como a los argumentos vertidos por la DGOP y una vez que fueron aclarados los motivos por los cuales no fue registrada información respecto de la navegación por el IVR, en el contenido del entregable denominado, **4. Reporte obligatorio detallado de la navegación por el IVR**, es que este OIC considera aclaradas las deficiencias determinadas.

5. Reporte obligatorio de llamadas de entrada para información sobre los requisitos para el trámite de pasaporte

"...para los meses de julio y noviembre indica que la columna "Nombre Completo del Usuario" que solicita informes, así como la de "Información solicitada" vienen vacías se informa lo siguiente:

(-)

Para el caso de los meses de julio y noviembre se informa a este OIC que de la lectura de los

5. Reporte obligatorio de llamadas de entrada para información sobre los requisitos para el trámite de pasaporte

Para los meses de julio y noviembre, la falta de información en el contenido de este entregable se originó por el cambio de consola, así como a la captura que de la información se realizó en el aplicativo propiedad de la Secretaría, información a la que no tuvo acceso el prestador del servicio, razón por la



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

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

HOJA 9 DE 50

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

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DCOP)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

10. Reporte diario (enunciativo más no limitativo):

- Número de comentarios publicados sobre el trámite de pasaporte
- Consolidado de número de comentarios publicados sobre el trámite de pasaporte
- Número por día y consolidado de la clasificación de comentarios sobre trámite de pasaporte:

- o Número y porcentaje de comentarios positivos (a favor)
- o Número y porcentaje de comentarios negativos (que representen una queja)
- o Dudas sobre el trámite de pasaporte
- o Imágenes de los comentarios por día de usuarios

Listado, en medio magnético en la oficina de Operación de Pasaportes ubicada en, Plaza Juárez Núm. 20, Piso 12 Col. Centro, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, C.P. 06010, Ciudad de México

Rene Pardo Saavedra, Director de Área de la Dirección de Operación de Pasaportes en la Dirección General de Delegaciones, o quien ocupe su cargo.

Diario

entregables al realizar el análisis solicitada, se informa que la columna viene el espacio en blanco toda vez que indica que la llamada se quedó en el IVR es decir, nunca tuvo contacto con un agente por consiguiente, el campo no contiene información alguna de agente, o de información solicitada..."

(...)
De igual manera se informa que, derivado de lo anterior se anexa imagen de que al momento de que el ciudadano tiene contacto con un operador para concertar una cita o para recibir dichos informes aparece al nombre del operador el cual está atendiendo la llamada..."

cual el entregable no reflejaba la totalidad de la información.

11. Reporte semanal (enunciativo más no limitativo):

- Concentrado semanal de comentarios publicados sobre el trámite de pasaporte
- Consolidado semanal de número de comentarios publicados sobre el trámite de pasaporte

Listado, en medio magnético en la oficina de Operación de Pasaportes ubicada en, Plaza Juárez Núm. 20, Piso 12 Col. Centro, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, C.P. 06010, Ciudad de México

Rene Pardo Saavedra, Director de Área de la Dirección de Operación de Pasaportes en la Dirección General de Delegaciones, o quien ocupe su cargo.

Semanal

Del análisis a la información proporcionada por la DCOP, se constató que ésta no atiende lo solicitado, ya que como se puede apreciar en el texto que antecede la explicación versa respecto de "Nombre completo del agente", mientras que la columna observada o con deficiencias es la denominada: "Nombre completo del USUARIO que solicita informes", así como la de "Información solicitada", del entregable "Reporte obligatorio de llamadas de entrada para información sobre los requisitos para el trámite de pasaporte", correspondiente a los meses de julio y noviembre de 2021.

90 r



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: **SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES**

DATOS ORIGINALES

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

HOJA 10 DE 50

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

SECTOR: **SEGURIDAD NACIONAL**

CLAVE: **05000**

ÁREA AUDITADA: **DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)**

CLAVE DE PROGRAMA: **500: SEGUIMIENTO**

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

<ul style="list-style-type: none"> Consolidado semanal de la clasificación de comentarios sobre trámite de pasaporte: <ul style="list-style-type: none"> Número y porcentaje de comentarios positivos (a favor) Número y porcentaje de comentarios negativos (que representen una queja) Dudas sobre el trámite de pasaporte Imágenes de los comentarios por día de usuarios 				<p>Adicionalmente, tampoco fueron proporcionadas las justificaciones a la falta de información o reportada en cero, de las columnas siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Escalamiento o desborde de llamada al siguiente nivel. Quejas. <ul style="list-style-type: none"> Cantidad de quejas y/o sugerencias. Detalle de cada queja y/o sugerencia. Número de control y/o seguimiento. Identificador de llamada. Observaciones. Total de llamadas remitidas a la opción de citas. Total de llamadas remitidas cuando un "USUARIO" requiera información sobre un trámite que no esté destinado al trámite de pasaporte o que requiera mayor precisión, por medio de un agente podrá remitir al "USUARIO" al número telefónico que le indique "LA SECRETARÍA". Total de llamadas en momentos de desborde. 	
<p>12. Reporte mensual (enunciativo más no limitativo):</p> <ul style="list-style-type: none"> Top 5 de las publicaciones mejor calificadas Top 5 de las publicaciones peor calificadas Número y porcentaje de publicaciones sobre el trámite de pasaporte Publicación más efectiva Publicación menos efectiva Número y porcentaje de reacciones positivas y negativas de las publicaciones del trámite de pasaporte. Comparativo de las publicaciones del mes sobre el trámite de 	<p>Listado en medio magnético en la oficina de Operación de Pasaportes ubicada en, Plaza Juárez Núm. 20, Piso 12 Col. Centro, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, C.P. 06010, Ciudad de México</p>	<p>Rene Pardo Saavedra, Director de Área de la Dirección de Operación de Pasaportes en la Dirección General de Delegaciones, o quien ocupe su cargo.</p>	<p>Mensual</p>	<p>Derivado de los puntos pendientes de aclaración, se sostuvo reunión de trabajo con el personal de la DGOP, el pasado día 38 de Julio de 2022, con objeto de que fuera precisada la información necesaria para la atención del presente</p>	<p>90r</p>



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

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

HOJA 11 DE 50
DATOS DEL SEGUIMIENTO (Ser.TRIM.2022)
NÚMERO DE AUD. DE SECTO: 15/2022
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 100%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

pasaporte, reacciones y número de veces compartido.

- Número y porcentaje de comentarios publicados sobre el trámite de pasaporte
Clasificación de comentarios positivos y negativos sobre el trámite de pasaporte
Consolidado mensual de las dudas sobre el trámite de pasaporte
Conclusiones:

- Propuestas de publicaciones con base en los resultados
Acciones correctivas para resolver dudas e inconformidades generadas
Uso de infografías para siguientes publicaciones
Propuesta de texto para blog
Mencionar si ocurrió alguna crisis y si la estrategia para su atención fue efectiva

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá entregar de manera mensual un reporte detallado de servicio de redes sociales, conteniendo al menos, lo siguiente:

FACEBOOK

Numeral 1, inciso a), de acuerdo a lo siguiente:

La DGOP informará de manera detallada a qué es atribuible que en el "Reporto obligatorio de llamadas de entrada para información sobre los requisitos para el trámite de pasaporte" correspondiente a los meses de julio y noviembre de 2021, se identificó que en las columnas: Nombre completo del "USUARIO" que solicita informes, así como la de Información solicitada, no se registró información en éstas por parte del Proveedor del Servicio. Lo anterior conforme al Anexo 1.

Y por lo que respecta a las columnas que en seguida se enlistan, informar las razones por las que en los meses de julio y noviembre de 2021, se reportaron en cero y en otros casos la columna se encuentra vacía:

- Escalamiento o desborde de llamada al siguiente nivel.
Quejas.
o Cantidad de quejas y/o sugerencias.
o Detalle de cada queja y/o sugerencia.
o Número de control y/o seguimiento.
Identificador de llamada.
Observaciones.
Total de llamadas remitidas a la opción de citas.

Handwritten signature and initials

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

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES
 NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
 NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 02
 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
 MONTO POR ACUARAR: N/A
 MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 12 DE 50
DATOS DEL SEGUIMIENTO (Sem. TRIM. 2022)
 NÚMERO DE AUD. DE SECTOR: 15/2022
 SALDO POR ACUARAR: N/A
 SALDO POR RECUPERAR: N/A
 AVANCES: 100%

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOPI)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

- Número de fans
- Número de publicaciones "Me gusta" en publicaciones
- Número y porcentaje de los comentarios positivos y negativos en las publicaciones.
- Número de veces de publicaciones compartidas.
- Audiencia alcanzada

TWITTER

- Número de seguidores
- Número de "Tuits" publicados
- Número y porcentaje de reacciones y "Retuits"
- "Hashtags" alusivos a "LA SECRETARÍA"
- Número de cuentas de Twitter con más de 1,000 seguidores citaron a "LA SECRETARÍA"

13. REPORTE RELACIONADOS AL SERVICIO DE ALMACENAMIENTO DE LOS REGISTROS DE INFORMACIÓN EN UNA BASE DE DATOS

- Reporte de acceso a la base de datos.
- Reporte de acceso no autorizado a la base de datos.

14. Informe de utilización de enlaces.

Listado, en medio magnético en la oficina de Operación de Pasaportes ubicada en Plaza Juárez Núm. 20, Piso 17 Col. Centro, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, C.P. 06010, Ciudad de México

Rene Saavedra, Director de Área de la Dirección de Operación de Pasaportes en la Dirección General de Delegaciones, o quien ocupe su cargo.

Monsua Pardo Saavedra, Director de Área de la

Total de llamadas remitidas cuando un "USUARIO" requiera información sobre un trámite que no esté destinado al trámite de pasaporte o que requiera mayor precisión, por medio de un agente podrá remitir al "USUARIO" el número telefónico que le indique "LA SECRETARÍA".

- Total de llamadas en momentos de desborde.

Además, indicar si derivado de lo anterior, fueron aplicadas penalizaciones y/o deductivas al prestador del servicio, en caso afirmativo, proporcionar la evidencia documental que acredite el cálculo realizado, la aplicación al prestador del servicio, hasta el reintegro a la TESOFE y las cargas financieras que se deriven.

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

Adicional Nota Informativa en la que se explique si afectó el cambio de consola puesto en marcha en mayo de 2021, el llenado del Entregable "Reporte obligatorio de llamadas de entrada para información sobre los requisitos

Rene Saavedra, Director de Área de la



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: **SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES**

DATOS ORIGINALES

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

HOJA 13 DE 50

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

SECTOR: **SEGURIDAD NACIONAL**

CLAVE: **05000**

ÁREA AUDITADA: **DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)**

CLAVE DE PROGRAMA: **500: SEGUIMIENTO**

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

banda, análisis de cada gráfica y Conclusiones conforme las características del inciso d. numeral 15. INFRAESTRUCTURA DE COMUNICACIONES Y DE LOS CENTRO DE CÓMPUTO, en medio magnético, en la oficina de Operación de Pasaportes ubicada en, Plaza Juárez Núm. 20, Piso 12 Col. Centro, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, C.P. 06010, Ciudad de México

Dirección de Operación de Pasaportes en la Dirección General de Delegaciones, o quien ocupa su cargo.

para el trámite de pasaporte". En caso afirmativo, indique si se solicitó la modificación del Entregable en cuestión, al Prestador del Servicio, adjuntando para tal efecto la evidencia documental, que sustente el contenido de la Nota.

En respuesta a la solicitud anterior, la DGOP informó mediante el oficio DGOP/16301/2022, lo siguiente:

Se informa a esta OIC que respecto de la columna "Nombre completo del USUARIO" que solicita informes" se aclara que, el proveedor del servicio no tiene acceso a esta información toda vez que esos datos se capturan en el aplicativo de la Secretaría por tal motivo los datos correspondientes a la columna antes mencionadas se ven reflejadas en la consola de citas y no significa que el proveedor haya omitido capturarlos, sino que toda vez que estos datos son capturados en el aplicativo quedándose registrados en ella y el proveedor no tiene acceso alguno.

Así mismo conforme a lo establecido en el numeral 1.2 llamadas de entrada del presente Anexo Técnico PARTIDA UNO se indica que:

"1.2 ATENCIÓN DE LLAMADAS DE ENTRADA PARA PROGRAMAR

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

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

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

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

(...)

	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES CÉDULA DE SEGUIMIENTO	DATOS ORIGINALES NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022 NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 02 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC MONTO POR ACLARAR: N/A MONTO POR RECUPERAR: N/A	HOJA 14 DE 50 DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM. 2022) NÚMERO DE AUD. DE SEGTO: 15/2022 SALDO POR ACLARAR: N/A SALDO POR RECUPERAR: N/A AVANCE: 100%
	ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES	SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL	CLAVE: 05000
ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)		CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO	
OBSERVACIÓN		ACCIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN
<p>En complemento a lo anterior en el Reglamento Interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores (RISRE), vigente a partir del 15 de junio de 2021, se establece en el artículo 17, para las Direcciones Generales, lo siguiente:</p> <p><i>ARTÍCULO 17. Las Direcciones Generales de la Secretaría están a cargo de un Director General, respectivamente quienes tienen las facultades comunes siguientes:</i></p> <p>(...)</p> <p>XV. <i>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;</i></p> <p>(...)</p> <p>XVI. <i>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;</i></p> <p>(...)</p> <p>(El resaltado es nuestro)</p> <p><u>Se:</u></p> <p>Con la finalidad de verificar que los Entregables que fueron definidos en el Anexo Técnico, al amparo del Contrato por lo concerniente a la Partida Uno, emitidos por el prestador del servicio, comprobar que éstos hayan sido entregados conforme a los plazos establecidos y con las características e información solicitada por la Secretaría, este Órgano Interno de Control (OIC) mediante Oficio OIC/AAIDMGP/113-013/2022 de fecha 26 de enero del presente ejercicio, solicitó a la Dirección General de Oficinas de Pasaportes (DGOP), entre otra la siguiente información y documentación:</p> <ol style="list-style-type: none"> Relación detallada de los entregables que deben ser proporcionados por el prestador del servicio, de acuerdo a lo establecido en el contrato y su Anexo Técnico, en la que se indique: nombre del reporte, periodicidad de entrega, así como la información requerida para su verificación. Entregables del servicio correspondientes a los meses de marzo, julio y noviembre de 2021, adjuntando toda la evidencia documental que permita su verificación, así como la evidencia de la verificación realizada por esa Dirección General en calidad de administradora del contrato. 		<p>UNA CITA PARA EL TRÁMITE DE PASAPORTE.</p> <p>...Al seleccionar el "USUARIO" esta opción, la llamada será referida a un agente que ingresará a la "aplicación para la programación de citas" propiedad de "LA SECRETARÍA" y, de manera obligatoria, solicitará y capturarán los datos que a continuación se señalan:</p> <ol style="list-style-type: none"> Nombre completo del "USUARIO". Fecha de nacimiento. Tipo de trámite que realizará. En caso de ser una renovación, solicitará el número de pasaporte a renovar. Teléfono local y/o celular, así como correo electrónico, medio a través de los cuales se le podrá localizar para tratar algún asunto relacionado con su cita, así como para confirmar la misma en caso de que "LA SECRETARÍA" así lo defina. CURP. <p>Por tanto se informa que conforme a lo indicado en el numeral, el proveedor del servicio captura los datos en el aplicativo de la secretaría.</p> <p>De igual manera en lo que respecta a las casillas:</p> <p>Escalamiento o desborde de llamada al siguiente nivel</p> <p>Quejas</p> <p>- Cantidad de Quejas y/o sugerencias</p>	



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

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

HOJA 15 DE 50

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

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

La DGOP dio respuesta mediante el Oficio DGOP/2218/2022, del 10 de febrero de 2022, con el cual remitió la información y documentación solicitada.

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

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

El numeral 17.5 del Anexo Técnico del Contrato, establece la obligación para el prestador del servicio de presentar un Reporte. Mientras que el numeral 18.2 del Anexo Técnico, establece la obligación para el prestador del servicio de presentar un total de 14 entregables, que tienen la finalidad de reflejar la calidad de "EL SERVICIO" prestado, para ello este OIC realizó su análisis con respecto al detalle regulado por el Anexo Técnico.

Para el caso de 8 de los entregables analizados (uno del numeral 17.5 y 7 del numeral 18.2) "1. Reporte detallado de facturación", "4. Reporte obligatorio detallado de la navegación por el IVR", "5. Reporte obligatorio de llamadas de entrada para información sobre los requisitos para el trámite de pasaporte", "6. Reporte de facturación del (los) carrier(s)", "8. Reporte obligatorio detallado de servicio de chat", "12. Reporte mensual (enunciativo más no limitativo)", "14. Informe de utilización de enlaces" y "Reporte de relación de movimientos de altas y bajas del personal", se determinaron las inconsistencias siguientes:

- Entregables emitidos con campos reportados en cero.
Entregables con información distinta a la requerida en los campos.
Entregables con información reportada en forma incompleta.
Entregables no localizados o no proporcionados.
Entregables con deficiencias en el periodo que reportan.
Entregables con campos e información similar.

Respecto a lo anterior, se precisa que en el Anexo 01, consta el detalle de las deficiencias de cada uno de los entregables.

El 24 de marzo de 2022, se presentaron al Director General de Oficinas de Pasaportes, los resultados preliminares de la auditoría 02/2022, en cumplimiento de lo señalado

- Detalle de cada queja y/o sugerencia
- Número de control y/o seguimiento
- Observaciones
- Total de llamadas remitidas a la opción de citas
- Total de llamadas remitidas cuando un "USUARIO" requiera información sobre un trámite que no esté destinado al trámite de pasaporte o que requiera mayor precisión, por medio de un agente podrá remitir al "USUARIO" al número telefónico que le indique "LA SECRETARÍA".

Al respecto se informa que, durante el desempeño del servicio no ocurrió tal situación toda vez que con los cambios aplicados en la consola implican que dentro de la misma llamada se puedan atender los diversos temas como son; cita, información de primer nivel, segundo nivel y cancelación, estos datos solicitados quedan capturados en el seguimiento del aplicativo de la Secretaría por tanto no es una situación atribuible al proveedor del servicio.

Al respecto de informar si derivado de lo anterior fueron aplicadas penalizaciones y/o deductivos al prestador de servicio, se informa que las deductivas y/o penalizaciones correspondientes fueron aplicadas al prestador de servicio sobre los supuestos en donde se presentaron deficiencias en el

Handwritten signature and initials



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

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

HOJA 16 DE 50

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

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

en el artículo 24 del ACUERDO por el que se establecen las Disposiciones Generales para la Realización del Proceso de Fiscalización, por lo cual mediante oficio DCGP/5723/2022 de fecha 31 de marzo del presente año, el Director de Área (Enlace de la Auditoría), informó lo siguiente:

Respecto a las cinco cédulas de resultados preliminares, esta Dirección General de Oficinas de Pasaportes realizará la atención en el plazo establecido en el artículo 30 del Acuerdo por el que se establecen las Disposiciones Generales para la Realización del Proceso de Fiscalización, publicado el pasado 05 de noviembre de 2020, en el D.O.F.

Lo anterior a efecto de estar en posibilidad de recabar la información necesaria para dar cabal cumplimiento a lo requerido por dicho Órgano Fiscalizador.

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

Conclusión

De lo antes expuesto, se concluye que en los Mecanismos para comprobación, supervisión y verificación (Entregables) que la DGOP estableció para revisar la operación y calidad de "EL SERVICIO" prestado, no fueron considerados todos los mecanismos de control necesarios, y en los existentes se identificaron una serie de deficiencias, tales como: entregables con conceptos reportados que no son acordes con los conceptos solicitados, entregables con información incompleta. Lo cual no permite tener la certeza de que el servicio realmente se haya prestado en los términos establecidos, además, imposibilita revisar la operación y calidad de "EL SERVICIO". Lo anterior, eleva la probabilidad de la aceptación de servicios que no cumplen con lo establecido en el Anexo Técnico y la realización de pagos improcedentes, ocasionando un posible detrimento al Erario Público.

Lo anterior, de conformidad con lo establecido en el penúltimo párrafo del artículo 84 del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (RLAASSP), Numeral 1. DEFINICIONES Y SIGLAS del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (MAAGMAASSP), numeral 5.1.13, letra D, de las Políticas, Bases y Lineamientos en Materia de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Secretaría de Relaciones Exteriores (POBALINES), cláusula QUINTA.- FORMA DE PAGO, para la Partida Uno, del contrato SRE/DAC/LP-08/2021, Numeral 17.5

servicio, mismas que se ven reflejadas en las Notas de Instrucción Presupuestal.

Derivado de los argumentos vertidos por la DGOP, se identificó que la razón que ocasionó la falta de información en el contenido de este entregable se originó por el cambio de consola, así como a la captura que de la información se realizó en el aplicativo propiedad de la Secretaría, información a la que no tuvo acceso el prestador del servicio, razón por la cual el entregable no reflejaba la totalidad de la información.

6. Reporte de facturación del (los) carrier (s)

Conforme a lo establecido en el Anexo Técnico del servicio que conforme a su numeral 2. SERVICIO DE LLAMADAS DE SALIDA indica:

2. SERVICIO DE LLAMADAS DE SALIDA

Estas llamadas se realizarán por parte de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO", a través de una herramienta para Marcación Progresiva y Predictiva (Predictive dialer), mediante un agente o mensaje pregrabado hacia un número exterior, cuando lo requiera "LA SECRETARÍA".

Se informa que durante todo el periodo de la vigencia del contrato

6. Reporte de facturación del (los) carrier (s)

En este entregable no se presentó información derivado de que durante la vigencia del contrato no se realizaron solicitudes de llamadas de salida, por lo que no se registraron llamadas salientes y en ese contexto el prestador del servicio no reportó información.



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

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

HOJA 17 DE 50

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

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

REPORTES RELACIONADOS A LOS RECURSOS HUMANOS y 18.2 ENTREGABLES (COMPROBACIÓN), del Anexo Técnico.

OBSERVACIONES CORRECTIVAS

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

Numeral 1

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

- Entregables emitidos con campos reportados en cero.
- Entregables con información distinta a la requerida en los campos.
- Entregables con información reportada en forma incompleta.
- Entregables no localizados o no proporcionados.
- Entregables con deficiencias en el periodo que reportan.
- Entregables con campos e información similar.

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

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

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

Respecto a lo anterior, se precisa que en el Anexo 1, consta el detalle de las deficiencias de cada uno de los entregables.

no se realizó petición alguna de llamadas de salida por tal motivo se hace de su conocimiento que en los meses verificados no se realizó ninguna llamada saliente, por tanto no existe reporte alguno por parte del prestador del servicio que deba entregar a esta Secretaría.

Derivado de los argumentos vertidos por la DGOP en relación a que el Entregable "Reporte de facturación del (los) carrier (s)" y en específico en la columna: Detalle de llamadas salientes, de conformidad con el numeral 2 SERVICIO DE LLAMADAS DE SALIDA del Anexo técnico no presentó información derivado de que durante la vigencia del contrato no se realizaron solicitudes de llamadas de salida, por lo que no se registraron llamadas salientes y en ese contexto el prestador del servicio no reportó información.

8. Reporte obligatorio detallado de servicio de chat

"Conforme a lo establecido en el Anexo Técnico en el numeral 3. Servicio de Chat tercer párrafo:

3. SERVICIO DE CHAT...

... "EL PRESTADOR DEL SERVICIO se compromete a destinar este servicio únicamente para brindar información y resolver dudas de los "USUARIOS", relacionadas con el trámite de pasaporte. Mediante

8. Reporte obligatorio detallado de servicio de chat

Mediante este servicio de chat únicamente se proporcionaba información y se resolvían dudas a los "USUARIOS", relacionadas con el trámite de pasaporte, por este servicio no se programaron citas, es por ello que en sus campos sólo contenían las leyendas "exitoso o no exitoso" en la columna "Tipo de trámite realizado en la interacción del agente con el usuario", misma



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

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

FOIA 18 DF 50

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)

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

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

b) Realizar un análisis detallado de los entregables de la Partida Uno del contrato, durante el tiempo que estuvo vigente el servicio (con excepción de los meses de marzo, julio y noviembre de 2021 analizados por este OIC), con la finalidad de determinar que éstos hayan cumplido con lo establecido en el Anexo Técnico, con fundamento en el Numeral 17.5 REPORTES RELACIONADOS A LOS RECURSOS HUMANOS, Y 18.2 ENTREGABLES (COMPROBACIÓN) del Anexo Técnico.

este servicio no se programarán citas...

situación para la columna de "Motivo del chat", al ser un servicio en el que solo se brindan informes en general, se plasma únicamente si se estableció o no, interacción con algún ciudadano.

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

...se informa que, en la columna "Tipo de trámite realizado en la interacción del agente con el usuario", de los entregables recibidos, en el servicio de chat no se realiza ningún tipo de trámite, ni se agenda ninguna cita, solo se brindan informes, es por tal motivo que este campo aparece únicamente como contacto exitoso o no exitoso.

Además de los servicios de chat y de redes sociales, fueron totalmente gratuitos para la Secretaría y no tiene un impacto económico ni de desempeño.

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

Así mismo en la columna de "Motivo del chat", de la misma manera al ser un servicio en el que solo se brindan informes en general, se plasma únicamente si se estableció una interacción con algún ciudadano o no.

- "5 Reporte obligatorio de llamadas de entrada para información sobre los requisitos para el trámite de pasaporte", correspondiente al mes de marzo de 2021.
- "6. Reporte de Facturación del (los) carrier (s), no se localizó la factura emitida por el proveedor BICENTEL S.A. DE C.V. (CENTRO TELECOM), en Formato PDF, correspondiente al mes de noviembre de 2021.
- "14 Informe de utilización de enlaces", correspondiente al mes de noviembre de 2021.

De igual manera se informa que... el servicio de chat y de redes sociales conforme a lo establecido en el Anexo Técnico dicho servicio antes mencionada es totalmente gratuito para la Secretaría y no tiene un impacto económico ni de desempeño en el servicio como se indica en el penúltimo párrafo del numeral 3. SERVICIO DE CHAT:

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

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" deberá considerar que el servicio de chat será sin costo para "LA SECRETARÍA".

RECOMENDACIONES PREVENTIVAS

El Titular de la Dirección General de Oficinas de Pasaportes, deberá girar las instrucciones siguientes, a efecto de que en lo subsecuente en este tipo de contratos, se realicen las siguientes acciones:

- Establecer mecanismos de control y supervisión que permitan al servidor público asistente en la administración de este tipo de contratos, asegurar el

Derivado del análisis a los argumentos y aclaraciones vertidas e información proporcionada por la DGOP, este OIC determina este

90



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

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

HOJA 19 DE 50

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

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

cumplimiento tácito de las cláusulas establecidas en el contrato y de las Especificaciones del Anexo Técnico, para los entregables del servicio que sirven de base en su evaluación a satisfacción de las necesidades de la Secretaría.

- Que ante la recepción de reportes y/o entregables por los prestadores de los servicios en los contratos requeridos por esa Dirección General, cuando sus características no sean las requeridas por deficiencias en su contenido, estén incompletos o sean entregados fuera de los plazos establecidos, en desapego al Anexo técnico, el asistente en la administración de los contratos deberá aplicar las penas y/o deductivas que correspondan y en su caso las cargas financieras que se deriven.

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

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

apartado como atendido, toda vez que se aclararon los motivos por los cuales en las columnas "tipo de trámite realizado en la interacción del agente con el usuario", y "Motivo del chat", del Entregable "Reporte obligatorio detallado de servicio de chat", se reportó la leyenda: "Exitoso" y "No exitoso", de conformidad con el tercer y penúltimo párrafo del numeral 3 **SERVICIO DE CHAT** del Anexo técnico.

12. Reporte detallado de servicio de redes sociales

"Se aclara... que si bien en el reporte en el encabezado se omite mencionar el número indicado de "Me gusta" una vez analizado el reporte, contiene la información necesaria para determinar la cantidad de "Me gusta" sin que esto afecte al desempeño del servicio o el no cumplimiento del mismo.

*De igual manera y no menos importante se informa que...el servicio de chat y de redes sociales conforme a lo establecido en el Anexo Técnico dicho servicio antes mencionado es totalmente gratuito para la Secretaría y no tiene un impacto económico ni de desempeño en el servicio como se indica en el penúltimo párrafo del numeral 4. **SERVICIO DE REDES SOCIALES:***

12. Reporte detallado de servicio de redes sociales

El servicio de redes sociales fue totalmente gratuito para la Secretaría y no tuvo impacto económico ni de desempeño en el servicio, además de que si bien en el reporte en el encabezado se omite mencionar el número indicado de "Me gusta" una vez analizado el reporte, contiene la información necesaria para determinar la cantidad de "Me gusta" sin que esto afecte el desempeño del servicio o el no cumplimiento del mismo.

30r



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

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

HOJA 20 DE 50

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

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

...*"El servicio de redes sociales será sin costo para "LA SECRETARÍA"...*

Derivado de la aclaración vertida por la DGOP, este OIC determina este apartado como atendido, toda vez que la DGOP informó que una vez analizado el reporte, este contiene la información necesaria para determinar la cantidad de "Me gusta" sin que esto afecte el desempeño del servicio o el no cumplimiento del mismo. Aunado a que el servicio de redes sociales es totalmente gratuito para la Secretaría.

14. Informe de utilización de enlaces

"Se anexa el archivo del Entregable "Informe de utilización de enlaces", en Formato Word.

Toda vez que la DGOP presentó el entregable "Informe de utilización de enlaces", del mes de noviembre de 2021 y una vez que se verificó que está completo con la información mensual correspondiente de acuerdo a las características del Anexo Técnico, este OIC determina este apartado como atendido.

Reporte de relación de movimientos de altas y bajas del personal

14. Informe de utilización de enlaces

Fue presentado el entregable de noviembre de 2021, "Informe de utilización de enlaces", y de su análisis se pudo constatar que está completo con la información mensual correspondiente de acuerdo a las características del Anexo Técnico.

Reporte de relación de movimientos de altas y bajas del personal

901



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

DATOS ORIGINALES

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

HOJA 21 DE 50

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

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

La DGOP no proporcionó lo solicitado en el inciso a) del Numeral 1 de la observación correctiva. Por lo que se reitera lo solicitado.

Es por lo antes expuesto, el pasado 20 de julio del presente, se celebró reunión con servidores públicos adscritos a la DGOP, con objeto de especificar detalladamente la información requerida por este OIC, que permitiera constatar las acciones realizadas para la atención de la observación, consistente en lo siguiente:

La DGOP informará de manera detallada a qué es atribuible que en el "Reporte de relación de movimientos de altas y bajas del personal", correspondiente al mes de marzo de 2021, se identificaron 25 agentes que no cuentan con ID o usuario del agente dentro del SISTEMA, ni con la identificación del agente en el sistema, lo anterior, conforme al Anexo 1 del presente resultado.

Además, indicar si derivado de lo anterior, fueron aplicadas penalizaciones y/o deductivas al prestador del servicio, en caso afirmativo, proporcionar la evidencia documental que acredite el cálculo realizado, la aplicación al prestador del servicio, hasta el

La inconsistencia de este entregable, basado en los argumentos emitidos por la DGOP, se derivó de la inclusión de los agentes en el entregable para efectos informativos y una vez que entran en operación en los meses subsecuentes, es cuando ya cuentan con un ID de usuario.

900



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

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

HOJA 22 DE 50

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)

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

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

reintegro a la TESOFE y las cargas financieras que se deriven.

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

La DGOP proporcionará mediante Nota informativa en la que se precise lo siguiente:

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

- Entregables emitidos con campos reportados en cero.
- Entregables con información distinta a la requerida en los campos.
- Entregables con información reportada en forma incompleta.
- Entregables no localizados o no proporcionados.
- Entregables con deficiencias en el periodo que reportan.
- Entregables con campos e información similar.

300



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

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

HOJA 23 DE 50

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

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

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

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

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

En respuesta a lo anterior, con Oficio No. DGP/16301/2022 del 27 de julio de 2022, la DGOP remitió a este OIC diversa información y documentación, externando lo siguiente:

"...me permito informar lo siguiente; de conformidad con el entregable del mes de marzo del personal en donde se observa que existen 25 agentes que no cuentan con ID o Usuario dentro del sistema, se informa que los agentes que no se encuentran identificados en este reporte podrían ser localizados en el reporte detallado de ocupación,

90 r



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

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: **SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES**

DATOS ORIGINALES

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

SECTOR: **SEGURIDAD NACIONAL**

HOJA 24 DE 50

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)

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

CLAVE: **05000**

ÁREA AUDITADA: **DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)**

CLAVE DE PROGRAMA: **500: SEGUIMIENTO**

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

algunos de estos han sido colocados en dicho reporte...

La DGOP adjuntó imagen del reporte detallado de ocupación.

Como se mencionó anteriormente referente al "Reporte relacionado a recursos humanos Marzo 2021", así como de todos los meses que comprenden el contrato, se informa a este OIC, que algunos agentes que no se encontraban debidamente registrados en el entregable "Reporte relacionado a recursos humanos Marzo 2021", como se mostró anteriormente, se aclara que estos agentes sí cuentan con ID o Usuario dentro del sistema, sin embargo algunos ingresan a su actividad de agendar cita en los meses subsecuentes, pero esto no implica que hayan agendado cita a través de la consola sin id de usuario,

Simplymente fueron agregados de manera informativa y no impacta en alguna deductiva o es imputable al proveedor de servicio."

Derivado del análisis a la información y documentación proporcionada, así como a los argumentos vertidos por la DGOP, este OIC considera que se atiende la inconsistencia de este entregable, basado en los argumentos emitidos por la DGOP, relativas a que la inclusión de los agentes en el entregable es sólo de

901



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

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

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

HOJA 25 DE 50

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

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

manera informativa y una vez que entran en operación en los meses subsecuentes, es cuando ya cuentan con un ID de usuario.

La DGOP realizó un análisis de las deficiencias determinadas por este OIC de cada uno de los entregables, Informando lo siguiente:

"... después de realizar un detallado análisis de los entregables de la Partida Uno del contrato, durante el tiempo que estuvo vigente el servicio con excepción de los meses de marzo, julio y noviembre de 2021 que ya fueron analizados por este OIC, se ha determinado que estos han cumplido con lo establecido en el Anexo Técnico, sin embargo, algunos de los agentes anteriormente referidos si cuentan con ID de usuario en el sistema, estos ID's se pueden encontrar en el "Reporte detallado de ocupación" del mes de marzo, así como de meses posteriores.

De igual manera se verificó en los entregables que en los meses subsecuentes cada uno de los operadores cuenta con su número de agente correspondiente...

Como resultado del análisis realizado por la DGOP al contenido de los entregables, informó los motivos por los cuales no fueron aplicadas penalizaciones y/o deductivas al prestador del servicio, de acuerdo a lo siguiente:



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

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

HOJA 26 DE 50

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

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

"... se informa que las deducivas y/o penalizaciones correspondientes fueron aplicadas al prestador de servicio sobre los supuestos en donde se presentaron deficiencias en el servicio, mismas que se ven reflejadas en las Notas de Instrucción Presupuestal."

Es derivado de todo lo antes expuesto que este OIC determinó que la observación correctiva del Inciso a), Numeral 1, se da por atendida, toda vez que la deficiencias determinadas en cada uno de los entregables ubicadas en el Anexo 1, fueron aclaradas por la DGOP, por lo que no fueron aplicadas al prestador del servicio, penalizaciones y/o deducivas.

Numeral 1

b) Realizar un análisis detallado de los entregables de la Partida Uno del contrato, durante el tiempo que estuvo vigente el servicio (con excepción de los meses de marzo, julio y noviembre de 2021 analizados por este OIC), con la finalidad de determinar que éstos hayan cumplido con lo establecido en el Anexo Técnico, con fundamento en el Numeral 17.5 REPORTE RELACIONADOS A LOS RECURSOS HUMANOS, Y 18.2 ENTREGABLES

Numeral 1, Inciso b)

Este OIC considera como atendido este Inciso b), Numeral 1, una vez que la DGOP manifestó haber realizado el análisis a los entregables considerando los rubros contenidos en el Anexo 1, correspondientes a los meses de: Febrero, Abril, Mayo, Junio, Agosto, Septiembre, Octubre y Diciembre de 2021, en los que determinó "consistencia" respecto de lo externado por este OIC, en el Numeral 1, Inciso a) de la presente observación, en los meses de marzo, julio y noviembre de 2021, situaciones que fueron aclaradas por la DGOP y que no derivaron en

300



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

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

PÁG. 27 DE 50

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

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

(COMPROBACIÓN) del Anexo Técnico.

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

La DGOP, mediante oficio Núm. DGP/11432/2022, de fecha 07 de junio de 2022, remitió a este OIC, diversa información y documentación para la atención de las observaciones correctivas correspondientes a las observaciones 02, 03, 04, 05 y 06, determinadas durante la Auditoría número 02/2022; sin embargo, no fueron proporcionados elementos que permitiera constatar la atención de este Numeral 1, Inciso b).

Es por lo antes expuesto, que en reunión sostenida con servidores públicos adscritos a la DGOP, el

aplicación de penalizaciones al prestador del servicio, ya que éstas fueron aplicadas deductivas por deficiencias en el servicio y que constan en las notas de Instrucción presupuestal.

Ger



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

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: **SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES**

DATOS ORIGINALES

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

HOJA 26 DE 50

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)

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

SECTOR: **SEGURIDAD NACIONAL**

CLAVE: **05000**

ÁREA AUDITADA: **DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)**

CLAVE DE PROGRAMA: **500: SEGUIMIENTO**

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

pasado 20 de julio del presente, con objeto de especificar detalladamente la información requerida por este OIC, que permitiera constatar las acciones realizadas para la atención de la observación correctiva, consistente en lo siguiente:

- La DGOP deberá proporcionar un análisis detallado mediante un documento con base en el Anexo 1, que evidencie que los entregables de la Partida Uno del contrato, durante el tiempo que estuvo vigente el servicio (con excepción de los meses de marzo, julio y noviembre de 2021 analizados por este OIC), con la finalidad de determinar que éstos hayan cumplido con lo establecido en el Anexo Técnico, con fundamento en el Numeral 17.5 REPORTE RELACIONADOS A LOS RECURSOS HUMANOS, Y 18.2 ENTREGABLES (COMPROBACIÓN) del Anexo Técnico.

Para tales efectos les será remitido archivo del Anexo 1.

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



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

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

HOJA 29 DE 50

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

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

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

En respuesta a lo anterior, con Oficio No. DGOP/16301/2022 del 27 de julio de 2022, la DGOP remitió a este OIC diversa información y documentación, externando lo siguiente.

...En referencia al numeral i), inciso b), después de realizar un detallado análisis de los entregables de la Partida Uno del contrato, durante el tiempo que estuvo vigente el servicio con excepción de los meses de marzo, julio y noviembre de 2021 que ya fueron analizados por este OIC, se ha determinado que estos han cumplido con lo establecido en el Anexo Técnico.

Al respecto de informar si derivado de lo anterior fueron aplicadas penalizaciones y/o deductivas al prestador de servicio, se informa que las deductivas y/o penalizaciones correspondientes fueron aplicadas al prestador de servicio sobre los supuestos en donde se presentaron deficiencias en el servicio, mismas que se ven reflejadas en las Notas de Instrucción Presupuestal."

Handwritten signature and initials



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

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

FOLIA 30 DE 50

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)

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

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

En adición también fue proporcionada la Nota complementaria, en la que fue precisado lo siguiente:

"...)

Se informa a este OIC que después de haber realizado un análisis respecto de cada uno de los entregables correspondientes a los meses de: Febrero (13-28), Abril, Mayo, Junio, Agosto, Septiembre, Octubre y Diciembre de 2021 en relación a los rubros contenidos en el anexo 1, se identificó que la información vertida en los entregables analizados por este OIC de los meses de marzo, julio y noviembre de 2021, es consistente en los meses analizados por esta dirección de área, sin embargo, se aclara que derivado del análisis y conforme a lo explicado mediante oficio DGP/11432/2022 para cada uno de los rubros contenidos en el anexo 1, se hace de su conocimiento que el proveedor del servicio se hizo acreedor a todas y cada una de las penas y/o deductivas en las que se detectaron deficiencias en los niveles de servicio mismas que fueron aplicadas conforme a lo establecido en el anexo técnico y en el contrato que se ven reflejadas en las notas de instrucción presupuestal."

Es por lo antes expuesto que se considera como atendido este inciso b), Numeral 1, una vez que la DGOP manifestó haber realizado el



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

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

HOJA 31 DE 50

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

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

análisis a los entregables considerando los rubros contenidos en el Anexo 1, correspondientes a los meses de Febrero, Abril, Mayo, Junio, Agosto, Septiembre, Octubre y Diciembre de 2021, en los que determinó "consistencia" respecto de lo determinado por este OIC, en el Numeral 1, inciso a) de la presente observación, situaciones que fueron aclaradas por la DGOP y que no derivaron en aplicación de deductivas y/o penalizaciones al prestador del servicio, ya que éstas fueron aplicadas por deficiencias en el servicio y que constan en las notas de instrucción presupuesta.

Numeral 1

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

- "5 Reporte obligatorio de llamadas de entrada para información sobre los requisitos para el trámite de pasaporte", correspondiente al mes de marzo de 2021.
- "6. Reporte de Facturación de (los) carrier (s), no se localizó la factura emitida por el

Numeral 1, inciso c)

Se concluye por este OIC, que el presente inciso c) se considera **Atendido**, una vez que fueron proporcionados los 3 reportes faltantes, que éstos fueron verificados de manera general en su contenido y que fue proporcionada la evidencia de la entrega oportuna por el prestador del servicio a la DGOP de acuerdo a lo establecido por el Anexo Técnico.

367



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

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

HOJA 32 DE 50

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

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

proveedor BICENTEL S.A. DE C.V. (CENTRO TELECOM), en Formato PDF, correspondiente al mes de noviembre de 2021.

- "14 Informe de utilización de enlaces", correspondiente al mes de noviembre de 2021.

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

Para la atención de lo anterior, mediante oficio Núm. DGP/11432/2022, de fecha 07 de junio de 2022, la DGOP, remitió a este OIC:

- Una carpeta electrónica denominada: Anexos faltantes, la cual se encuentra ubicada en una USB, cuyo contenido es el siguiente:
 - Entregable "R-05 Reporte obligatorio de llamadas de entrada para información sobre los requisitos para el trámite

9 or



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

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

LEY 33 DE 50

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)

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

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

de "pasaporte", correspondiente al mes de marzo de 2021, en formato Excel.

- Factura ST-877 "6. Reporte de Facturación del (los) carrier (s)", emitida por el proveedor BICENTEL S.A. DE C.V. (CENTRO TELECOM), en formato PDF, correspondiente al mes de noviembre de 2021, en Formato PDF.
Entregable "R-14 Informe de utilización de enjaces", correspondiente al mes de noviembre de 2021, en formato Word.

Una vez que fueron remitidos a este OIC los 3 reportes faltantes, correspondientes 1 al mes de marzo y 2 al mes de noviembre del 2021, que fueron verificados de manera general en su contenido y que fue proporcionada la evidencia de la entrega oportuna por el prestador del servicio a la DGOP de acuerdo a lo establecido por el Anexo Técnico, este OIC concluye atendido este Numeral 1, inciso c).

RECOMENDACIONES PREVENTIVAS

Primera viñeta.

Primera viñeta.

Handwritten signature and date '9/01' on the right side of the page.



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

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

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

HOJA 34 DE 50

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)

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

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

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.

Con Oficio DGP/11432/2022 del 07 de junio de 2022, la DGOP, comunicó a este OIC que:

...para dar atención a lo estipulado en las cédulas 02, 03, 04, 05 y 06 en relación a las recomendaciones preventivas se emitió el oficio número DGP/11316/2022 en donde se solicita a esta Dirección de área tomar en cuenta dichas observaciones en el nuevo contrato de prestación del servicio así como implementar las medidas de supervisión y control necesarias. De igual manera se anexa el oficio DGP/11431/2022 mediante el cual esta Dirección de Área al cual contiene diversas acciones implementadas tomando en cuenta las recomendaciones antes señaladas."

Este OIC, analizó los argumentos vertidos por la DGOP, así como la documentación proporcionada, y

Este OIC considera como **Atendida la primera viñeta de la recomendación preventiva**, una vez que se constataron las instrucciones giradas por la Directora de Supervisión en suplencia por ausencia del Director General, con oficio DGP/11316/2022, en el que consta el acuse de recepción del personal responsable del proceso y de la respuesta a dicha instrucción por el Director de Área encargado del proceso mediante el oficio DGP/11431/2022.

Así como a lo informado mediante el oficio DGP/16454/2022, en el que externó que en el servicio actual, se consideraron diversos aspectos que permiten llevar un mejor control del servicio y así mismo realizar una validación de los servicios de una manera más asertiva y eficiente; respecto a las ambigüedades presentadas anteriormente, ya fueron solventadas en el nuevo Anexo Técnico y se seguirán implementando más medidas.



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: **SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES**

DATOS ORIGINALES

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

HOJA 35 DE 50

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

SECTOR: **SEGURIDAD NACIONAL**

CLAVE: **05000**

ÁREA AUDITADA: **DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)**

CLAVE DE PROGRAMA: **500: SEGUIMIENTO**

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

derivado de ello se constató que en el contenido del oficio DGP/11431/2022, no fue localizada la evidencia de la implementación de la presente recomendación preventiva, en el Contrato vigente, en respuesta a la instrucción girada por la Directora de Supervisión en suplencia por ausencia del Director General.

Por otra parte, se constató que los oficios DGP/11316/2022 y DGP/11431/2022, carecen de los acuses de recepción correspondientes.

Y por lo que respecta al oficio DGP/11431/2022, éste se encuentra incompleto.

Derivado de lo antes expuesto, se realizó reunión de trabajo con servidores públicos adscritos a la DGOP el pasado 20 de julio del presente, con objeto de especificar detalladamente la información requerida por este OIC, que permitiera constatar las acciones realizadas para la atención de la observación, consistente en lo siguiente:

- La DGOP proporcionará el oficio DGP/11316/2022, con su respectivo acuse de recepción por el personal involucrado en el proceso.

Handwritten signature and initials



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

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

HOJA 36 DE 50

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

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

Por lo que hace al oficio DGP/11431/2022, proporcionar éste con la totalidad de sus fojas y con su respectivo acuse de recepción.

Al respecto, queda pendiente que se evidencie la implementación de ésta recomendación preventiva en el Contrato vigente, por lo que el área auditada proporcionará evidencia de los mecanismos de control y supervisión implementados 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.

En respuesta a lo anterior, con oficio DGP/16454/2022 del 27 de julio de 2022, la DGOP remitió a este OIC diversa información y documentación, indicando lo siguiente:

*"En alcance al oficio DGP/11432/2022 y en atención a las... recomendaciones preventivas se informa lo siguiente:
(...)*

En relación a la solicitud de este OIC mediante el cual solicita a la DGOP



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

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

HOJA 37 DE 50

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

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

proporcione el oficio DGP/11316/2022 con su respectivo acuse de recepción por el personal involucrado en el proceso, al respecto se hace entrega del oficio antes mencionado con el acuse correspondiente.

De igual manera este OIC solicita que se haga entrega del oficio DGP/11431/2022 con la totalidad de sus fojas, al respecto me permito informar que se hace entrega del oficio en mención para los efectos que este OIC mejor considere convenientes."

Adicionalmente informó:

"...en el presente anexo técnico de los "Servicios Integrales de Centro de Contacto para la programación de Citas e información en las Oficinas de la Secretaría de Relaciones Exteriores" se realizó una serie de diversas acciones que permitieron tener un mejor control sobre el servicio prestado como son: la implementación de una nueva consola de la SRE, la desagregación de la telefonía, un instrumento jurídico para ambas Direcciones Generales, la implementación de mecanismos de control para la supervisión de los niveles de servicio."

Derivado de la información proporcionada por la DGOP, se constataron las instrucciones giradas mediante el oficio DGP/11316/2022, por la Directora de

90 r



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

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

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

HOJA 38 DE 50

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

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

Supervisión en suplencia por ausencia del Director General, para ser consideradas las recomendaciones preventivas emitidas por este OIC en lo sucesivo, en la gestión de los contratos

Y en ese tenor la respuesta emitida por la Dirección de Área responsable del proceso, mediante el oficio DGP/11431/2022, al externar que en el servicio actual, se consideraron diversos aspectos que permiten llevar un mejor control del servicio y así mismo realizar una validación de los servicios de una manera más asertiva y eficiente; respecto a las ambigüedades presentadas anteriormente, ya fueron solventadas en el nuevo Anexo Técnico y se seguirán implementando más medidas.

Es derivado de lo anterior que este OIC considera atendida la primera viñeta de la recomendación preventiva.

Segunda viñeta
Que ante la recepción de reportes y/o entregables por los prestadores de los servicios en los contratos requeridos por esa Dirección General, cuando sus características no sean las requeridas por deficiencias en su contenido, estén incompletos o

Segunda viñeta
Este OIC considera como **Atendida la segunda viñeta de la recomendación preventiva**, una vez que se constataron las instrucciones giradas por la Directora de Supervisión en suplencia por ausencia del Director General, con oficio DGP/13316/2022,

927



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

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

HOJA 39 DE 50

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM. 2022)

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

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

sean entregados fuera de los plazos establecidos, en desapego al Anexo técnico, el asistente en la administración de los contratos deberá aplicar las penas y/o deductivas que correspondan y en su caso las cargas financieras que se deriven.

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

Con Oficio DGP/1432/2022 del 07 de junio de 2022, la DGOP, comunicó a este OIC que:

...para dar atención a lo estipulado en las cédulas 02, 03, 04, 05 y 06 en relación a las recomendaciones preventivas se emitió el oficio número DGP/11316/2022 en donde se solicita a esta Dirección de Área tomar en cuenta dichas observaciones en el nuevo contrato de prestación del servicio así como implementar las medidas de supervisión y control necesarios. De igual manera se anexa el oficio DGP/11431/2022 mediante el cual esta Dirección de Área el cual contiene diversas acciones implementadas tomando en cuenta las recomendaciones antes señaladas.

en el que consta el acuse de recepción del personal responsable del proceso y de la respuesta a dicha instrucción por el Director de Área encargado del proceso mediante el oficio DGP/11431/2022.

Así como a lo informado mediante el oficio DGP/16454/2022, en el que la Dirección de Área encargada del proceso externó que, en el servicio actual se establecieron las formas, horarios y especificaciones de los entregables del servicio, bajo la consideración de ambas Direcciones Generales (DGOP y DGSC) con la información requerida para la verificación de los niveles de servicio, adjuntando imágenes del contenido del Anexo Técnico del nuevo contrato, en el que se puede apreciar no sólo los requisitos de los entregables, sino la referencia del posible formato a entregar por el prestador del servicio.



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

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

HOJA 40 DE 50

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)

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

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

Mediante oficio número DGP/11431/2022 del 07 de junio de 2022, el Director de Área, dio respuesta al oficio DGP/11316/2022 suscrito por la Directora de Supervisión en suplencia por ausencia temporal del Director General.

Una vez que este OIC, analizó los argumentos vertidos por la DGOP, así como la documentación proporcionada, se determinó que, de la revisión efectuada al oficio DGP/11431/2022, no se localizó evidencia de la implementación de la presente recomendación preventiva, en el Contrato vigente, que los oficios DGP/11316/2022 y DGP/11431/2022, carecen de los acuses de recepción correspondientes.

Y por lo que respecta al oficio DGP/11431/2022, éste se encuentra incompleto.

Es por lo antes expuesto, que se celebró reunión de trabajo realizada el pasado 20 de julio del presente, con servidores públicos adscritos a la DGOP, con objeto de especificar detalladamente la información requerida por este OIC, que permitiera constatar las acciones realizadas para la atención de la recomendación preventiva consistente en lo siguiente:



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

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

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

HOJA 41 DE 50

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

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

- La DGOP proporcionará el oficio DGP/11316/2022, con su respectivo acuse de recepción por el personal involucrado en el proceso.

- Por lo que hace al oficio DGP/11431/2022, proporcionar éste con la totalidad de sus fojas y con su respectivo acuse de recepción.

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

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

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

901

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: **SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES**

DATOS ORIGINALES

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

HOJA 42 DE 50

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)

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

SECTOR: **SEGURIDAD NACIONAL**

CLAVE: **05000**

ÁREA AUDITADA: **DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)**

CLAVE DE PROGRAMA: **500: SEGUIMIENTO**

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

solicitud de las correcciones al prestador del servicio.

En respuesta a lo anterior, con Oficio Na. DGOP/16454/2022 del 27 de julio de 2022, la DGOP remitió a este OIC diversa información y documentación, externando lo siguiente:

*"En alcance al oficio **DGP/11432/2022** y en atención a las... **recomendaciones preventivas** se informa lo siguiente: [...]"*

En relación a la solicitud de este OIC mediante el cual solicita a la DGOP proporcione el oficio DGOP/11316/2022 con su respectivo acuse de recepción por el personal involucrado en el proceso, al respecto se hace entrega del oficio antes mencionado con el acuse correspondiente.

*De igual manera este OIC solicita que se haga entrega del oficio **DGP/11431/2022** con la totalidad de sus fojas, al respecto me permito informar que se hace entrega del oficio en mención para los efectos que este OIC mejor considere convenientes."*

Adicionalmente informo:

"...Al respecto se informa que por medio del nuevo contrato del servicio antes mencionado se establecieron las formas, horarios y especificaciones de los entregables del servicio, cabe señalar que al ser

202



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

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

PÁGINA 43 DE 50

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)

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

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

el mismo servicio para ambas direcciones generales, lo que se realizó fue un análisis de tal manera que se modificara la forma de solicitar la información requerida para la verificación de los niveles de servicio consensuando un reporte que contenga la información requerida por las direcciones generales, es importante mencionar que dentro de la elaboración de la solicitud de la información existen rubros que no aplicaron para alguna de las dos direcciones sin embargo eso no significa que la información no haya sido de forma correcta, en las siguientes imágenes se puede ver la información solicitada por ambas direcciones en el nuevo anexo técnico..."

La DGOP remitió tres imágenes, las cuales hacen referencia a los siguientes rubros y/o apartados del Anexo técnico del Contrato vigente, de acuerdo a lo siguiente:

- 9. MECANISMOS PARA COMPROBACIÓN, SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN
- 9.1 ENTREGABLES
- Especificaciones

De la revisión a la información y documentación proporcionada se constató con el Oficio DGP/11316/2022, el cumplimiento de las instrucciones giradas por la Dirección de Supervisión, en ausencia y por suplencia del Director General y el acuse de

904



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

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

HÓJA 44 DE 50

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

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

recepción del responsable de su implementación; así como la respuesta emitida mediante el oficio DGP/11431/2022 al externar que en el servicio actual se establecieron las formas, horarios y especificaciones de los entregables del servicio, bajo la consideración de ambas direcciones Generales con la información requerida para la verificación de los niveles de servicio, adjuntando imágenes del contenido del Anexo Técnico del nuevo contrato, en el que se puede apreciar no sólo los requisitos de los entregables, sino la referencia del posible formato.

Es derivado de lo anterior que este OIC considera atendida la primera viñeta de la recomendación preventiva.

Tercera viñeta.

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

Tercera viñeta.

Este OIC considera como **Atendida la tercera viñeta de la recomendación preventiva**, una vez que se constataron las instrucciones giradas por la Directora de Supervisión en suplencia por ausencia del Director General, con oficio DGP/11316/2022, en el que consta el acuse de recepción del personal responsable del proceso y de la respuesta a dicha instrucción por el Director de Área encargado del proceso mediante el oficio DGP/11431/2022.



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

DATOS ORIGINALES

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

HOJA 45 DE 50

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

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

Con Oficio DGP/11432/2022 del 07 de Junio de 2022, el Director de Área en la Dirección General de Oficinas de Pasaportes (DGOP), comunicó a este OIC que:

...para dar atención a lo estipulado en las cédulas 02, 03, 04, 05 y 06 en relación a las recomendaciones preventivas se emitió el oficio número DGP/11316/2022 en donde se solicita a esta Dirección de área tomar en cuenta dichas observaciones en el nuevo contrato de prestación del servicio así como implementar las medidas de supervisión y control necesarias. De igual manera se anexa el oficio DGP/11431/2022 mediante el cual esta Dirección de Área el cual contiene diversas acciones implementadas tomando en cuenta las recomendaciones antes señaladas.

Mediante oficio número DGP/11431/2022 del 07 de junio de 2022, el Director de Área, dio respuesta al oficio DGP/11316/2022 suscrito por la Directora de Supervisión en suplencia por ausencia temporal del Director General.

Una vez que este OIC, analizó los argumentos vertidos por la DGOP, así como la documentación proporcionada, se concluye que, de la revisión efectuada al oficio DGP/11431/2022, no se localizó evidencia de la implementación de

Así como a lo informado mediante el oficio DGP/16454/2022, en el que se externó por la DGOP que en el servicio actual se establecieron las formas, horarios y especificaciones de los entregables del servicio, bajo la consideración de ambas Direcciones Generales (DGOP y DGSC) con la información requerida para la verificación de los niveles de servicio, adjuntando imágenes del contenido del Anexo Técnico del nuevo contrato, en el que se puede apreciar no sólo los requisitos de los entregables, sino la referencia del posible formato a entregar por el prestador del servicio, todo con el objetivo de que el prestador del servicio proporcione la información requerida para la evaluación de los niveles de servicio, que permitan determinar posibles deductivas o penalizaciones que deriven de deficiencias en la prestación del servicio, a efecto de mantener la transparencia en la ejecución de los recursos públicos.

gpc



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

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: **SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES**

DATOS ORIGINALES

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

HOJA 46 DE 50

DATOS DEL SEGUIMIENTO (Ser.TRIM.2022)

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

SECTOR: **SEGURIDAD NACIONAL**

CLAVE: **05000**

ÁREA AUDITADA: **DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)**

CLAVE DE PROGRAMA: **500: SEGUIMIENTO**

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

la presente recomendación preventiva, en el Contrato vigente.

Por otra parte, se constató que los oficios DGP/11316/2022 y DGP/11431/2022, carecen de los acuses de recepción correspondientes.

Y por lo que respecta al oficio DGP/11431/2022, éste se encuentra incompleto.

Es por lo antes expuesto, que en reunión de trabajo celebrada el pasado 20 de julio del presente, con servidores públicos adscritos a la DGOP, con objeto de especificar detalladamente la información requerida por este OIC, que permitiera constatar las acciones realizadas para la atención de las recomendaciones preventivas, consistente en lo siguiente:

- La DGOP proporcionará el oficio DGP/11316/2022, con su respectivo acuse de recepción por el personal involucrado en el proceso.
- Por lo que hace al oficio DGP/11431/2022, proporcionar éste con la totalidad de sus fojas y con su respectivo acuse de recepción.

Al respecto, queda pendiente que se evidencie la implementación de

90r



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

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

FOJA 47 DE 50

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM. 2022)

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

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

ésta recomendación preventiva en el Contrato vigente, por lo que:

El área auditada proporcionará Nota informativa donde especifique la necesidad de los entregables, de qué manera coadyuvan en el seguimiento del servicio, en la validación de las facturas, fechas de corte, y de qué manera coadyuvan a dar transparencia en la ejecución de los recursos públicos, del nuevo contrato.

En respuesta a lo anterior, con Oficio No. DGP/16454/2022 del 27 de julio de 2022, la DGOP remitió a este OIC diversa información y documentación, externando lo siguiente:

"En alcance al oficio DGP/11432/2022 y en atención a las... recomendaciones preventivas se informa lo siguiente: (...)

En relación a la solicitud de este OIC mediante el cual solicita a la DGOP proporcione el oficio DGP/11316/2022 con su respectivo acuse de recepción por el personal involucrado en el proceso, al respecto se hace entrega del oficio antes mencionado con el acuse correspondiente.

De igual manera este OIC solicita que se haga entrega del oficio DGP/11431/2022 con la totalidad de sus fojas, al respecto me permito

901



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

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: **SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES**

DATOS ORIGINALES

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

FOJA 48 DF 50

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

SECTOR: **SEGURIDAD NACIONAL**

CLAVE: **05000**

ÁREA AUDITADA: **DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)**

CLAVE DE PROGRAMA: **500: SEGUIMIENTO**

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

Informar que se hace entrega del oficio en mención para los efectos que este OIC mejor considere convenientes."

Con oficio DGOP/1343/2022 del 07 de junio de 2022, el Director de Área encargado del proceso, emitió respuesta al oficio DGOP/11316/2022 en el sentido siguiente:

"...En la relativa a la elaboración de los Anexos Técnicos se hace de su conocimiento que, si bien en el Anexo Técnico del servicio en mención se detectaron diversas debilidades por parte del Órgano Interno de Control en la Secretaría, se informa que para el caso de la elaboración del nuevo Anexo Técnico de los "Servicios Integrales de Centro de Contacto para la programación de Citas e Información en las Oficinas de la Secretaría de Relaciones Exteriores" (servicio actual), se consideraron diversos aspectos que permiten llevar un mejor control del servicio y así mismo realizar una validación de los servicios de una manera más asertiva y eficiente.

Si bien el Anexo Técnico correspondiente al servicio auditado contaba con algunas ambigüedades, algunas de ellas ya fueron solventadas en el nuevo Anexo Técnico del presente servicio y se seguirán implementando más medidas en futuras ocasiones.

90r



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: **SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES**

DATOS ORIGINALES

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

HOJA 49 DE 50

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM. 2022)

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

SECTOR: **SEGURIDAD NACIONAL**

CLAVE: **05000**

ÁREA AUDITADA: **DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)**

CLAVE DE PROGRAMA: **500: SEGUIMIENTO**

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

Por último y no menos importante se informa que se seguirá dando cumplimiento puntual y se atenderán las distintas recomendaciones preventivas realizadas por el Órgano Interno de Control resultantes de la auditoría 02/2022 para futuros anexos técnicos a realizarse por esta Dirección de Área."

Adicional a lo anterior, mediante Nota Complementaria, el Director de Área de la DGOP, indicó lo siguiente:

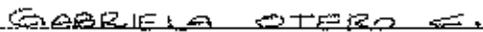
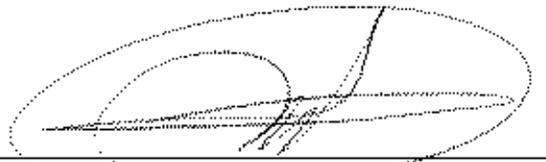
"(...) se consideraron diversas aspectos que permiten llevar un mayor control del servicio y así mismo realizar una validación de los niveles correspondientes de una manera más asertiva y eficiente que permita determinar posibles deductivas y/o penalizaciones que deriven de deficiencias en el servicio y con ello estar en posibilidades de emitir los pagos de los importes correspondientes.

Así mismo, respecto de los entregables se informa a este OIC que los mismos se revisaron entre ambas direcciones generales, con el objetivo de que el proveedor de servicio pueda entregar la información requerida para la evaluación de los niveles de servicio correspondientes, estableciendo horarios, formas y medios de entrega a la Secretaría, fechas de entrega y corte, respecto de los entregables, lo anterior, a efecto de

90r

	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES	DATOS ORIGINALES		HOJA 50 DE 50 DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)
	CÉDULA DE SEGUIMIENTO	NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022 NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 02 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC MONTO POR ACLARAR: N/A MONTO POR RECUPERAR: N/A	NÚMERO DE AUD. DE SECTO: 15/2022 SALDO POR ACLARAR: N/A SALDO POR RECUPERAR: N/A AVANCE: 100%	
ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES		SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL		CLAVE: 05000
ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)			CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO	
OBSERVACIÓN		ACCIONES REALIZADAS		CONCLUSIÓN
		<i>mantener la transparencia en la ejecución de los recursos públicos."</i>		
		Derivado de los argumentos vertidos por la DGOP respecto a que las características de los entregables fueron debidamente definidos por las Direcciones Generales que participan en el contrato vigente, con el objetivo de que el prestador del servicio proporcione la información requerida para la evaluación de los niveles de servicio, que permitan determinar posibles deductivas o penalizaciones que deriven de deficiencias en la prestación del servicio, a efecto de mantener la transparencia en la ejecución de los recursos públicos, es que este OIC considera atendida la Tercera viñeta de la recomendación preventiva.		

SEGUNDO SEGUIMIENTO DE LA OBSERVACIÓN

 GABRIELA OTERO CASAS JEFA DE DEPARTAMENTO AUDITORA QUE LLEVÓ A CABO EL SEGUIMIENTO	 ADRIANA MARÍA LINARES MORALES SUBDIRECTORA DE AUDITORÍA AUDITORA QUE SUPERVISÓ EL SEGUIMIENTO	 JESÚS OCHOA ORTIZ TITULAR DEL ÁREA DE AUDITORÍA INTERNA, DE DESARROLLO Y MEJORA DE LA GESTIÓN PÚBLICA
---	---	--