



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: 03
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

PÁGINA 1 DE 26

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%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

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

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

EVIDENCIA DOCUMENTAL DE LA VALIDACIÓN QUE EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO REALIZÓ A LOS NIVELES DEL SERVICIO, CORRESPONDIENTES A LA PARTIDA UNO DEL CONTRATO SRE/DAC/LP-08/2021, ESTABLECIDOS EN EL ANEXO TÉCNICO.

Deber Ser

En el artículo 83, segundo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (RLAASSP), se dispone que en el contrato respectivo, las dependencias deberán establecer los mecanismos de comprobación, supervisión y verificación de los servicios contratados y efectivamente prestados, así como el cumplimiento de los requerimientos de cada entregable, lo cual será requisito para proceder al pago correspondiente.

Adicionalmente 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 contrato SRE/DAC/LP-08/2021, cláusula QUINTA.- FORMA DE PAGO, se establece para la Dirección General de Delegaciones (DGD), actual Dirección General de Oficinas de Pasaportes (DGOP) lo siguiente:

[...] La Dirección General de Delegaciones de "LA SECRETARÍA" verificará, en un término de 10 días hábiles posteriores a la conclusión de cada mes si los servicios fueron prestados de conformidad con las especificaciones señaladas en el contrato y que recibió estos a su entera satisfacción, lo que hará constar por escrito en el CDI correspondiente, acompañada del soporte documental de la validación del servicio por parte de la Dirección General de Delegaciones o quien ésta designe.

[...] (el énfasis es nuestro)

En el contenido del Anexo Técnico del contrato, por lo referente a la Partida uno, en los apartados siguientes se estableció la mecánica en que serían verificados los niveles del servicio y las fórmulas para su cálculo y obtención, precisando que para su validación se revisaría la información presentada por el prestador del servicio en los reportes obligatorios estipulados, así como verificar que la información reportada

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

Proporcionar la validación de todos los niveles de servicio correspondientes a los meses de marzo, julio y noviembre, de la Partida uno del contrato SRE/DAC/LP-08/2021, siguientes: 2.2 NIVELES DE SERVICIO, DEL SERVICIO DE LLAMADAS DE ENTRADA Y DE SALIDA, fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV, XV, XVI, XVII, XVIII, XIX, XX, XXI, XXII, XXIII, XXIV, XXV, XXVI, XXVII, XXVIII, XXIX, XXX, XXXI, 3.2 NIVELES DE SERVICIO DEL SERVICIO DE CHAT, fracción I, 4.3 NIVELES DE SERVICIO DE REDES SOCIALES, fracciones I y II, 5.2 NIVELES DE

Numeral 1

Este órgano fiscalizador considera Atendido, este Numeral 1, de la observación correctiva, derivado de que se pudo comprobar que mediante los "Reportes de Monitoreo" implementados por la DGOP, se llevó a cabo la validación de los niveles de servicio correspondientes a los meses de marzo, julio y noviembre de 2021, de la Partida Uno del Anexo Técnico del contrato SRE/DAC/LP-08/2021 y derivado de su análisis en complemento con los archivos "GTI..." se comprobó el detalle de su cálculo y el nombre del entregable del servicio utilizado para efectuar el cálculo, comprobando también que

	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES CÉDULA DE SEGUIMIENTO	DATOS ORIGINALES NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022 NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 03 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC MONTO POR ACLARAR: N/A MONTO POR RECUPERAR: N/A	HOJA 2 DE 26 DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM. 2022) NÚMERO DE AUD. DE SECTO: 15/2022 SALDO POR ACLARAR: N/A SALDO POR RECUPERAR: N/A AVANCE: 100%
	ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES	SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL	CLAVE: 05000
ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)		CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO	
OBSERVACIÓN		ACCIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN

fuera acorde a los datos registrados como consecuencia de la prestación del servicio en el mes correspondiente, de acuerdo a lo siguiente:

2.2 NIVELES DE SERVICIO, DEL SERVICIO DE LLAMADAS DE ENTRADA Y DE SALIDA.

I. Porcentaje de Abandono de Llamadas para Información sobre los requisitos para el trámite de pasaporte, de Nivel 1

Nivel a cumplir:

Porcentaje de abandono deberá ser menor al 5% mensual.

Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio:

El abandono de llamadas significa que un "USUARIO" ha pretendido acceder al servicio de "CC" por la vía telefónica, selecciona la opción para ser atendido por un agente, y por algún motivo, su llamada no ha sido respondida en menos de 20 segundos, y por esta razón decide colgar.

El presente nivel de servicio también aplica para los casos donde un "USUARIO" que ya es atendido por un agente telefónico es transferido a otro agente telefónico y/o supervisor ya sean de citas o informes o al IVR y solicita nuevamente ser atendido por un agente telefónico.

Para la validación del presente nivel de servicio "LA SECRETARÍA" revisará la información presentada por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" en los reportes obligatorios estipulados, así mismo verificará que la información reportada sea acorde a los datos registrados como consecuencia de la prestación del servicio en el mes que corresponda.

El porcentaje de abandono se calculará de la siguiente manera:

$$\frac{\text{Interacciones recibidas (informes nivel 1)} - \text{Interacciones atendidas (informes nivel 1)}}{\text{Interacciones recibidas (informes nivel 1)}} \times 100$$

II. Porcentaje de Abandono de Llamadas para Información sobre los requisitos para el trámite de pasaporte, de Nivel 2

Nivel a cumplir:

El porcentaje de abandono deberá ser menor al 5% mensual.

Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio:

El porcentaje de abandono significa que un "USUARIO" ha pretendido acceder al servicio de "CC" por la vía telefónica, selecciona la opción para ser atendido por un agente y por algún motivo, su llamada no ha sido respondida en menos de 20 segundos y por esta razón decide colgar.

El presente nivel de servicio también aplica para los casos en los que un "USUARIO", que ya es atendido por un agente telefónico, es transferido a otro agente y/o supervisor, ya sean citas, informes o al IVR, y este solicita nuevamente ser atendido por un agente telefónico.

Para la validación del presente nivel de servicio, "LA SECRETARÍA" revisará la información presentada por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" en los reportes obligatorios estipulados; así mismo, verificará que la información reportada sea

SERVICIO DEL SERVICIO DE PROTECCIÓN DE INFORMACIÓN, fracciones I y II, 15.8 NIVELES DE SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, fracción I, 17.6 NIVELES DE SERVICIO SOBRE LOS RECURSOS HUMANOS, fracciones I y II, 14. ADMINISTRACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO" (PARTIDA UNO) DE CENTRO DE CONTACTO POR PARTE DE "LA SECRETARÍA", del Anexo Técnico del contrato.

Para ello deberá proporcionar:

- El detalle de su cálculo de acuerdo a lo establecido en el Anexo técnico.
- Referencia del entregable del servicio que sirve para su cálculo. Para el supuesto en el que el entregable no sea la fuente de información de las cifras consideradas en los cálculos, precisar detalladamente, la fuente de su obtención, área que la proporciona, nombre y cargo del servidor público que la genera, etc.
- Opinión respecto al cumplimiento o no del nivel de servicio, detallando sí, en su caso, fueron aplicadas las penalizaciones y/o deductivas correspondientes.
- En el supuesto de identificar incumplimiento en los niveles

por las deficiencias identificadas fueron debidamente aplicadas las deductivas y/o penalizaciones al prestador del servicio.

[Handwritten signature]



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 03
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 3 DE 26

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

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

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

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

acorde a los datos registrados durante la prestación del servicio, en el mes que corresponda.

El porcentaje de abandono se calculará de la siguiente manera:
Interacciones recibidas (informes nivel 2) / Interacciones atendidas (informes nivel 2) * 100 / Interacciones recibidas (informes nivel 2)

III. Porcentaje de Abandono de Llamadas para el servicio de atención, con un supervisor.

Nivel a cumplir:

El porcentaje de abandono deberá ser menor al 5% mensual.

Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio:

El concepto de abandono significa que un "USUARIO" ha pretendido acceder al servicio de "CC" por la vía telefónica, selecciona la opción para ser atendido por un agente y por algún motivo, su llamada no ha sido respondida en menos de 20 segundos y por esta razón decide colgar.

El presente nivel de servicio también aplica para los casos en los que un "USUARIO", que ya es atendido por un agente telefónico, es transferido a otro agente y/o supervisor, ya sean de citas, informes o al IVR, y que solicita nuevamente ser atendido por un agente telefónico.

Para la validación del presente nivel de servicio "LA SECRETARÍA" revisará la información presentada por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" en los reportes obligatorios; asimismo, verificará que la información reportada sea acorde a los datos registrados como consecuencia de la prestación del servicio, en el mes que corresponda.

El porcentaje de abandono se calculará de la siguiente manera:
Interacciones Recibidas (atención con supervisor) - Interacciones Atendidas (atención con supervisor) * 100 / Interacciones Recibidas (atención con supervisor).

IV. Porcentaje de Abandono de Llamadas para programar una cita para el trámite de pasaporte

Nivel a cumplir:

Porcentaje de abandono deberá ser menor al 5% mensual.

Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio:

El concepto de abandono significa que un "USUARIO" ha pretendido acceder al servicio de "CC" por la vía telefónica, selecciona la opción para ser atendido por un agente y por algún motivo, su llamada no ha sido respondida en menos de 20 segundos y por esta razón decide colgar.

El presente nivel de servicio también aplica para los casos donde un "USUARIO" que ya es atendido por un agente telefónico es transferido a otro agente telefónico y/o supervisor ya sean de citas o informes o al IVR y solicita nuevamente ser atendido por un agente telefónico.

Para la validación del presente nivel de servicio "LA SECRETARÍA" revisará la información presentada por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" en los reportes obligatorios estipulados, así mismo verificará que la información reportada sea


de servicio, realizar las gestiones que correspondan para aplicarlas al prestador del servicio y proporcionar a este OIC la evidencia de su reintegro a la TESOFE, así como las cargas financieras que correspondan.

Para la atención de lo anterior, el soporte documental fue proporcionado y obra en una USB, identificando que en su contenido se localizó una carpeta con la denominación: "Niveles de servicio", conformada por los 6 archivos siguientes:

- GTI Desglose Facturación Marzo 2021 Contrato LA
- GTI Desglose Facturación Julio 2021 Contrato LA
- GTI Desglose Facturación Noviembre 2021 Contrato LA
- Reporte de Monitoreo Marzo 2021
- Reporte de Monitoreo Julio 2021
- Reporte de Monitoreo Noviembre 2021

Derivado de su análisis en los 3 archivos "GTI...", no pudo ser identificado el archivo que soportaba la validación de los niveles de servicio correspondientes a los meses de marzo, julio y noviembre de 2021, conforme a lo detallado en el Anexo Técnico del Contrato, derivado de

Handwritten signature and date

	ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES CÉDULA DE SEGUIMIENTO	DATOS ORIGINALES NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022 NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 03 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC MONTO POR ACLARAR: N/A MONTO POR RECUPERAR: N/A	HOJA 4 DE 26 DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022) NÚMERO DE AUDA. DE SEGTG: 15/2022 SALDO POR ACLARAR: N/A SALDO POR RECUPERAR: N/A AVANCE: 100%
	ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES	SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL	CLAVE: 05000
ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE OFICINAS DE PASAPORTES (DGOP)		CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO	
OBSERVACIÓN		ACCIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN
<p>acorde a los datos registrados como consecuencia de la prestación del servicio en el mes que corresponda. El porcentaje de abandono se calculará de la siguiente manera: $\frac{\text{Interacciones Recibidas (programación de cita)} - \text{Interacciones Atendidas (programación de cita)}}{\text{Interacciones Recibidas (programación de cita)}} \times 100$</p> <p>V. Promedio de duración por llamada atendida para información sobre los requisitos para el trámite de pasaporte de Nivel 1 Nivel a cumplir: Para el servicio informes nivel 1, la duración máxima será por nivel de escalamiento conforme al siguiente nivel: Tiempo promedio: Nivel 1- 3 minutos Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio: Se obtiene del total de llamadas atendidas por un agente a facturar sobre el servicio de información de Nivel 1 en el periodo entre el total de minutos acumulados de conversación con agente de las llamadas a facturar sobre el servicio de información de Nivel 1. Para la validación del presente nivel de servicio "LA SECRETARÍA" revisará la información presentada por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" en los reportes obligatorios estipulados, así mismo verificará que la información reportada sea acorde a los datos registrados como consecuencia de la prestación del servicio en el mes que corresponda. El promedio de duración de llamada atendida se calculará de la siguiente forma: $\frac{\text{Minutos acumulados de conversación con agente de las interacciones a facturar (informes nivel 1)}}{\text{Total de interacciones a facturar (informes nivel 1) atendidas por un agente.}}$</p> <p>VI. Promedio de duración por llamada atendida para información sobre los requisitos para el trámite de pasaporte de Nivel 2 Nivel a cumplir: Para el servicio informes nivel 2, la duración máxima será por nivel de escalamiento conforme al siguiente nivel: Tiempo promedio: Nivel 2- 3 minutos Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio: Se obtiene del total de llamadas atendidas por un agente a facturar sobre el servicio de información de Nivel 2 en el periodo entre el total de minutos acumulados de conversación con agente de las llamadas a facturar sobre el servicio de información de Nivel 2. Para la validación del presente nivel de servicio "LA SECRETARÍA" revisará la información presentada por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" en los reportes obligatorios estipulados, así mismo verificará que la información reportada sea acorde a los datos registrados como consecuencia de la prestación del servicio en el mes que corresponda. El promedio de duración de llamada atendida se calculará de la siguiente forma:</p>		<p>que los archivos proporcionados contenían la leyenda "1ER VERSIÓN" y 2A VERSIÓN "CORREGIDA". Por lo que la información proporcionada causaba confusión.</p> <p>Por lo relativo a los archivos denominados como "Reporte de Monitoreo", de acuerdo a los comentarios y aclaraciones externadas por el personal de la DGOP, son un mecanismo implementado en el área para medir el cumplimiento de los Niveles de Servicio, conforme al Anexo Técnico del contrato.</p> <p>Es por lo antes expuesto, que en reunión de trabajo del pasado 20 de julio del presente, con servidores públicos adscritos a la DGOP, se especificó detalladamente la información requerida por este OIC, que permitiera constatar las acciones realizadas para la atención de la presente observación correctiva, consistente en lo siguiente:</p> <p>Se reitera a la DGOP proporcionar la validación de todos los niveles de servicio correspondientes a los meses de marzo, julio y noviembre de 2021, de la Partida Uno del contrato SRE/DAC/JP-08/2021. Para ello deberá proporcionar debidamente referenciado lo siguiente:</p>	

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: 03
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

PÁGINA 5 OF 26

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

Minutos acumulados de conversación con agente de las interacciones a facturar (informes nivel 2) / Total de interacciones a facturar (informes nivel 2) atendidas por un agente.

VII. Promedio de duración por llamada atendida para el servicio de Atención con un supervisor.

Nivel a cumplir:

Para el servicio informes en atención con un supervisor, la duración máxima será por nivel de escalamiento conforme a los siguientes tiempos promedio:

Atención con un supervisor: - 3 minutos

Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio:

Se obtiene del total de llamadas atendidas por un agente a facturar sobre el servicio de atención con un supervisor en el periodo entre el total de minutos acumulados de conversación con agente de las llamadas a facturar sobre el servicio de atención con un supervisor.

Para la validación del presente nivel de servicio "LA SECRETARÍA" revisará la información presentada por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" en los reportes obligatorios estipulados, así mismo verificará que la información reportada sea acorde a los datos registrados como consecuencia de la prestación del servicio en el mes que corresponda.

El promedio de duración de llamada atendida se calculará de la siguiente forma:

Minutos acumulados de conversación con agente de las interacciones a facturar (Atención con supervisor) / Total de interacciones a facturar (Atención con supervisor) atendidas por un agente.

VIII. Promedio de duración por llamada atendida para programar una cita para el trámite de pasaporte.

Nivel a cumplir:

Para el servicio de programación de cita individual el promedio de duración de llamadas deberá estar por debajo de los 5 minutos.

Para el servicio de programación de citas familiares el promedio de duración de llamada deberá estar por debajo de los 7 minutos.

Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio:

Se obtiene del total de llamadas atendidas por un agente a facturar para el servicio de programación de citas en el periodo entre el total de minutos acumulados de conversación con agente de las llamadas a facturar para el servicio de programación de citas.

Para la validación del presente nivel de servicio "LA SECRETARÍA" revisará la información presentada por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" en los reportes obligatorios estipulados, así mismo verificará que la información reportada sea acorde a los datos registrados como consecuencia de la prestación del servicio en el mes que corresponda.

El promedio de duración de llamada atendida se calculará de la siguiente forma:

- El detalle de su cálculo de acuerdo a lo establecido en el Anexo técnico.

- Referencia del entregable del servicio que sirve para su cálculo. Para el supuesto en el que el entregable no sea la fuente de información de las cifras consideradas en los cálculos, precisar detalladamente, la fuente de su obtención, área que la proporciona, nombre y cargo del servidor público que la genera, etc.

- Opinión respecto al cumplimiento o no del nivel de servicio, detallando sí, en su caso, fueron aplicadas las penalizaciones y/o deductivas correspondientes.

- En el supuesto de identificar incumplimiento en los niveles de servicio, realizar las gestiones que correspondan para aplicarlas al prestador del servicio y proporcionar a este OIC la evidencia de su reintegro a la TESOFE, así como las cargas financieras 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

3er



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: 03
 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
 MONTO POR ACLARAR: N/A
 MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 6 DE 26

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 (DGOP)

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

Minutos acumulados de conversación con agente de las interacciones a facturar (programación de cita) / Total de interacciones a facturar (programación de cita) atendidas por un agente.

IX. Tiempo de Espera de atención de llamada para información sobre los requisitos para el trámite de pasaporte de Nivel 1

Nivel a cumplir:

El tiempo de espera señalado en este nivel es de al menos el 80% de las solicitudes de los "USUARIOS" para ser atendidos por un agente telefónico deberán ser contestadas en menos de 20 segundos.

Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio:

El tiempo de espera comienza a correr en el momento que el "USUARIO" solicita ser atendido por un agente telefónico y finaliza en el momento que éste establece comunicación con el "USUARIO".

El presente nivel de servicio también aplica para los casos donde un "USUARIO" que ya es atendido por un agente telefónico es transferido a otro agente telefónico y/o supervisor ya sean de citas o informes o al IVR y solicita nuevamente ser atendido por un agente telefónico.

El porcentaje se calcula de la siguiente manera:

*(Interacciones atendidas - Interacciones atendidas con espera mayor a 20 segundos) * 100 / Interacciones atendidas.*

Para la validación del presente nivel de servicio "LA SECRETARÍA" revisará la información presentada por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO".

X Tiempo de Espera de atención de llamada para información sobre los requisitos para el trámite de pasaporte de Nivel 2

Nivel a cumplir:

El tiempo de espera señalado en este nivel es de al menos el 80% de las solicitudes de los "USUARIOS" para ser atendidos por un agente telefónico deberán ser contestadas en menos de 20 segundos.

Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio:

El tiempo de espera comienza a correr en el momento que el "USUARIO" solicita ser atendido por un agente telefónico y finaliza en el momento que éste establece comunicación con el "USUARIO".

El presente nivel de servicio también aplica para los casos donde un "USUARIO" que ya es atendido por un agente telefónico es transferido a otro agente telefónico y/o supervisor ya sean de citas o informes o al IVR y solicita nuevamente ser atendido por un agente telefónico.

El porcentaje se calcula de la siguiente manera:

*(Interacciones atendidas - Interacciones atendidas con espera mayor a 20 segundos) * 100 / Interacciones atendidas.*

Para la validación del presente nivel de servicio "LA SECRETARÍA" revisará la información presentada por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO".

documentación, informando lo siguiente:

(...)

A continuación se presenta una pequeña muestra de la nueva solicitud a efecto de que sea lo más entendible posible para el análisis de este OIC.

(...)

En la imagen de arriba señalada y en atención a lo solicitado en el numeral en comento se representa dentro del cuadro señalado en rojo conforme a lo solicitado, el detalle de su cálculo y la referencia del entregable del servicio, así como la verificación mediante a lo establecido en el anexo técnico, lo anterior a efecto de dar atención a lo solicitado por este OIC.

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 las supuestas en donde se presentaron deficiencias en el servicio, mismas que se ven reflejadas en las Notas de Instrucción Presupuestal mismas que se pueden cotejar con los archivos proporcionados que contienen el cálculo de las deductivas y/o penalizaciones."

Fue integrada imagen del contenido de uno de los archivos proporcionados y los 3 archivos que fueron modificados siguientes:

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: 03
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 7 DE 26

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

XI. Tiempo de Espera de atención de llamada para información sobre los requisitos para el servicio de atención con un supervisor.

Nivel a cumplir:

El tiempo de espera señalado en este nivel es de al menos el 80% de las solicitudes de los "USUARIOS" para ser atendidas por un agente telefónico deberán ser contestadas en menos de 20 segundos.

Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio:

El tiempo de espera comienza a correr en el momento que el "USUARIO" solicita ser atendido por un agente telefónico y finaliza en el momento que éste establece comunicación con el "USUARIO".

El presente nivel de servicio también aplica para los casos donde un "USUARIO" que ya es atendido por un agente telefónico es transferido a otro agente telefónico y/o supervisor ya sean de citas o informes o al IVR y solicita nuevamente ser atendido por un agente telefónico.

El porcentaje se calcula de la siguiente manera:

(Interacciones atendidas Nivel 2 - Interacciones atendidas con espera mayor a 20 segundos Nivel 2) * 100 / Interacciones atendidas.

Para la validación del presente nivel de servicio "LA SECRETARÍA" revisará la información presentada por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO".

XII. Tiempo de Espera de atención de llamada para programar una cita para el trámite de pasaporte.

Nivel a cumplir:

El tiempo de espera señalado en este servicio es de al menos el 80% de las solicitudes de los "USUARIOS" para ser atendidas por un agente telefónico deberán ser contestadas en menos de 20 segundos.

Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio:

El tiempo de espera comienza a correr en el momento que el "USUARIO" solicita ser atendido por un agente telefónico y finaliza en el momento que éste establece comunicación con el "USUARIO".

El presente nivel de servicio también aplica para los casos donde un "USUARIO" que ya es atendido por un agente telefónico es transferido a otro agente telefónico y/o supervisor ya sean de citas o informes o al IVR y solicita nuevamente ser atendido por un agente telefónico.

El porcentaje se calcula de la siguiente manera:

(Interacciones atendidas - Interacciones atendidas con espera mayor a 20 segundos) * 100 / Interacciones atendidas.

Para la validación del presente nivel de servicio "LA SECRETARÍA" revisará la información presentada por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO".

XIII. Porcentaje de Ocupación de los Agentes telefónicos para información sobre los requisitos para el trámite de pasaporte de Nivel 1.

Nivel a cumplir:

- GTI Desglose Facturación Marzo 2021 Contrato LA Final 2
- GTI Desglose Facturación Julio 2021 Contrato LA Final 2
- GTI Desglose Facturación Noviembre 2021 Contrato LA Final 2

Los reportes antes mencionados, contienen la siguiente información: No. Consecutivo, Fecha de Llamada, Hora Inicial, ID, No. De Interacción/Caso, Duración de Llamada, Operador, Número telefónico, Extensión, Skill (Consola), Nivel, Sanción, Observación de Queja, Quejas, Reforzamientos y Otros.

Este órgano fiscalizador realizó el análisis y cruce de la información proporcionada, concluyendo que no existen discrepancias en su contenido, es por ello que mediante la información y documentación remitida, se pudo constatar que la DGOP, por medio de los "Reportes de Monitoreo", llevaron a cabo la validación de los niveles de servicio correspondientes a los meses de marzo, julio y noviembre de 2021, de la Partida Uno del Anexo Técnico del contrato SRE/DAC/LP-08/2021, además de que proporcionó el detalle de su cálculo y el nombre

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: 03
 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
 MONTO POR ACLARAR: N/A
 MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 8 DE 26

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

El porcentaje de ocupación de los agentes para este nivel deberá ser igual o mayor al 70% en promedio mensual.

Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio:

Se entiende por ocupación el estado en el que un Agente telefónico se encuentra atendiendo o dando seguimiento a una llamada de un "USUARIO", por cualquiera de los medios de contacto. El porcentaje de ocupación se obtiene de la siguiente forma:

$\text{Tiempo de llamada} + \text{tiempo en hold} * 100 / \text{Tiempo de Conexión}$

Para la validación del presente nivel de servicio "LA SECRETARÍA" revisará la información presentada por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" en los reportes obligatorios estipulados.

XIV. Porcentaje de Ocupación de los Agentes telefónicos para información sobre los requisitos para el trámite de pasaporte de Nivel 2.

Nivel a cumplir:

El porcentaje de ocupación de los agentes para este nivel deberá ser igual o mayor al 70 % en promedio mensual.

Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio:

Se entiende por ocupación el estado en el que un Agente telefónico se encuentra atendiendo o dando seguimiento a una llamada de un "USUARIO", por cualquiera de los medios de contacto. El porcentaje de ocupación se obtiene de la siguiente forma:

$\text{Tiempo de llamada} + \text{tiempo en hold} * 100 / \text{Tiempo de Conexión}$

Para la validación del presente nivel de servicio "LA SECRETARIA" revisará la información presentada por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" en los reportes obligatorios estipulados.

XV. Porcentaje de Ocupación de los Agentes telefónicos para programar una cita para el trámite de pasaporte.

Nivel a cumplir:

El porcentaje de ocupación de los agentes para este servicio deberá ser igual o mayor al 70% en promedio mensual.

Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio:

Se entiende por ocupación el estado en el que un Agente telefónico se encuentra atendiendo o dando seguimiento a una llamada de un "USUARIO", por cualquiera de los medios de contacto. El porcentaje de ocupación se obtiene de la siguiente forma:

$\text{Tiempo de llamada} + \text{tiempo en hold} * 100 / \text{Tiempo de Conexión}$

Para la validación del presente nivel de servicio "LA SECRETARIA" revisará la información presentada por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" en los reportes obligatorios estipulados.

XVI. Tiempo de espera cuando el agente está atendiendo la llamada (Hold) para información sobre los requisitos del trámite de pasaporte Nivel uno.

del entregable del servicio que utilizó para efectuar el cálculo, lo cual fue evidenciado mediante los archivos electrónicos: GTI Desglose Facturación Marzo 2021 Contrato LA Final 2, GTI Desglose Facturación Julio 2021 Contrato LA Final 2 y GTI Desglose Facturación Noviembre 2021 Contrato LA Final 2, en formato Excel.

Aunado a lo anterior, este OIC también constató que en los supuestos en donde se presentaron deficiencias en el servicio o se identificaron incumplimientos en los niveles de servicio, la DGOP aplicó las deductivas y/o penalizaciones correspondientes, mismas que constan en las notas de instrucción presupuestal.

Por lo antes expuesto, este OIC considera que la observación correctiva del Numeral 1, se da por atendida.

Numeral 2.

Complementar las respuestas del Cuestionario de control interno, por el reactivo número 21; la información que no fue proporcionada en los reactivos números 13, 22, y 30 y las

Numeral 2.

Este OIC, considera que la observación correctiva del **Numeral 2 se da por Atendida**, derivado de que la DGOP, proporcionó la información y documentación en los términos solicitados y de su análisis se constató el cumplimiento al

5/10



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUD. DE OF. Nº: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 03
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

PÁGINA 9 DE 26

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

Nivel a cumplir:

El porcentaje de interacciones con agente, en las que el tiempo de espera (Hold) no puede ser mayor al 20% de la duración de la llamada.

Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio:

La métrica de este nivel de servicio considera dos niveles:

Por Interacción:

Interacciones que sobrepasan el tiempo de espera = Tiempo de espera (Hold) de cada interacción con Agente / Tiempo total de cada Interacción con Agente.

XVII. Tiempo de espera cuando el agente está atendiendo la llamada (Hold) para información sobre los requisitos del trámite de pasaporte Nivel dos.

Nivel a cumplir:

El porcentaje de interacciones con agente, en las que el tiempo de espera (Hold) no puede ser mayor al 20% de la duración de la llamada.

Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio:

La métrica de este nivel de servicio considera dos niveles:

Por Interacción:

Interacciones que sobrepasan el tiempo de espera = Tiempo de espera (Hold) de cada interacción con Agente / Tiempo total de cada Interacción con Agente.

XVIII. Tiempo de espera cuando el agente está atendiendo la llamada (Hold) para atención con un supervisor.

Nivel a cumplir:

El porcentaje de interacciones con agente, en las que el tiempo de espera (Hold) no puede ser mayor al 20% de la duración de la llamada.

Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio:

La métrica de este nivel de servicio considera dos niveles:

Por Interacción:

Interacciones que sobrepasan el tiempo de espera = Tiempo de espera (Hold) de cada interacción con Agente / Tiempo total de cada Interacción con Agente.

XIX. Tiempo de espera cuando el agente está atendiendo la llamada (Hold) para programación de cita para el trámite de pasaporte.

Nivel a cumplir:

El porcentaje de interacciones con agente, en las que el tiempo de espera (Hold) no puede ser mayor al 20% de la duración de la llamada.

Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio:

La métrica de este nivel de servicio considera dos niveles:

Por Interacción:

Interacciones que sobrepasan el tiempo de espera = Tiempo de espera (Hold) de cada interacción con Agente / Tiempo total de cada Interacción con Agente.

XX. Servicio telefónico de programación de citas a través del "CC".

Nivel a cumplir:

respuestas omitidas de los reactivos 16 y 24.

Mediante oficio Núm. DGP/11432/2022, de fecha 07 de junio de 2022, la DGOP, 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.

Una vez que este OIC, analizó los argumentos vertidos por la DGOP, así como la documentación proporcionada, se concluye que, la DGOP no proporcionó lo solicitado en el Numeral 2 de la observación correctiva. Por lo que se reitera lo solicitado.

Es por lo antes expuesto, que en reunión sostenida 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 presente observación correctiva, consistente en lo siguiente:

- Se reitera a la DGOP complementar las respuestas del Cuestionario de control interno,

Cuestionario de Control Interno por lo correspondiente a: la respuesta del reactivo 21; fue presentada la información correspondiente a los reactivos 13, 22 y 30 y dio respuesta a los reactivos 16 y 24.

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: 03
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 10 DE 26

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

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

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

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

La interrupción del servicio telefónico no deberá de sobrepasar 1 hora acumulada de forma continua o discontinua en un lapso de 24 horas y el acumulado mensual no deberá exceder de 12 horas.

Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio:

La interrupción comienza a correr en el momento en que el "CC" deja de proporcionar el servicio telefónico de programación de citas por causas atribuibles al "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" y finaliza cuando dicho servicio es restablecido.

Los parámetros y evidencias para la medición y determinar el incumplimiento a las obligaciones de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" serán las siguientes:

Los registros obtenidos de aplicar el manual de escalamiento y/o conforme a los registros de la mesa de ayuda de la SECRETARÍA.

Notificación mediante correo electrónico al Administrador de Proyecto al momento que se presente la interrupción del servicio, en el que se indique la hora de apertura y cierre/solución de incidente.

Las Delegaciones a través de su titular o quien este designe, deberán reportar mediante correo electrónico en el que se indique la falla y duración de la misma.

Quejas de los "USUARIOS" recibidas por cualquier medio, como correo electrónico, teléfono, chat, etc.

Grabaciones de las llamadas, reportes o por cualquier otro medio.

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" estará obligado a presentar un informe a quien designe "LA SECRETARÍA" en el momento que se presente la incidencia, mediante correo electrónico en el que se especifique la causa de la incidencia, la solución aplicada así como la duración de la misma.

Dicha verificación se realizará a día vencido.

XXI. Servicio de llamadas de entrada para informes y/o salida.

Nivel a cumplir:

La interrupción del servicio no deberá de ser igual o mayor a 1 hora acumulada de forma continua y/o el acumulado mensual no deberá exceder de 12 horas.

Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio:

La interrupción del servicio de centro de contacto comienza a correr en el momento en que el "CC" deja de proporcionar el servicio de informes, o bien, interrumpe el servicio de llamadas de salida y finaliza cuando dicho servicio es restablecido. Los parámetros de medición para determinar el incumplimiento a las obligaciones de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" serán los siguientes:

o Los registros obtenidos de aplicar el manual de escalamiento y/o conforme a los registros de la mesa de ayuda de "LA SECRETARÍA".

o Notificación mediante correo electrónico al Administrador de Proyecto al momento que se presente la interrupción del servicio, en el que se indique la hora de apertura y cierre/solución de incidente.

o Las Delegaciones a través de su titular o quien este designe, deberán reportar mediante correo electrónico en el que se indique la falla y duración de la misma.

por el reactivo número 21; la información que no fue proporcionada en los reactivos números 13, 22, y 30 y las respuestas omitidas de los reactivos 16 y 24, para tales efectos los será remitido archivo del Cuestionario de Control Interno (requisitado).

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 en alcance al oficio DGP/11432/2022, indicando lo siguiente:

"{...}

En relación al reactivo 13 el mismo queda solventado con la entregado y especificado en el numeral anterior del presente documento.

En relación al reactivo 16 se informa a este OIC que el sistema no permite realizar citas a ninguna persona que no tenga acceso al sistema y se acara que cuando una llamada no cuenta con un ID vinculado dentro de los niveles de servicio existe una deductiva aplicable al proveedor por tanto en caso de que existiera dicho supuesto el proveedor del servicio se hará acreedor a las deductivas correspondientes.

En lo que respecta al reactivo 21 en donde se solicita información sobre el manual de escalamiento se

gdr



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: 03
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA N° DE 26

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

o Quejas de los "USUARIOS" recibidas por cualquier medio, como correo electrónico, teléfono, chat, etc.

o Grabaciones de las llamadas, reportes o por cualquier otro medio.

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" estará obligado a presentar un Informe a quien designe "LA SECRETARÍA" en el momento que se presente la incidencia, mediante correo electrónico en el que se especifique la causa de la incidencia, la solución aplicada así como la duración de la misma.

Dicha verificación se realizará a día vencido.

XXII. Llamadas de entrada

Nivel a cumplir:

En su totalidad al inicio de la prestación del servicio.

Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio:

Si al inicio de la prestación del servicio el servicio de llamadas de entrada no se encuentra habilitado y en operación. Los parámetros de medición para determinar el incumplimiento a las obligaciones de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" serán los siguientes:

o Las registros obtenidos de aplicar el manual de escalamiento y/o conforme a los registros de la mesa de ayuda de la SECRETARÍA.

o Notificación mediante correo electrónico al Administrador de Proyecto al momento que se presente la interrupción del servicio, en el que se indique la hora de apertura y de resolución de incidente.

o Las Delegaciones a través de su titular o quien este designe, deberán reportar mediante correo electrónico en el que se indique la falla y duración de la misma.

o Quejas de los "USUARIOS" recibidas por cualquier medio, como correo electrónico, teléfono, chat, etc.

o Grabaciones de las llamadas, reportes o por cualquier otro medio.

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" estará obligado a presentar un Informe a quien designe "LA SECRETARÍA" en el momento que se presente la incidencia, mediante correo electrónico en el que se especifique la causa de la incidencia, la solución aplicada así como la duración de la misma. Dicha verificación se realizará a día vencido.

XXIII. Certeza en la Información sobre los requisitos para el trámite de pasaporte de Nivel 1.

Nivel a cumplir:

La información se debe proporcionar de acuerdo al Protocolo entregado por "LA SECRETARÍA" y/o de acuerdo a las indicaciones de "LA SECRETARÍA" durante la operación por necesidades del servicio.

Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio:

Cuando se proporcione información de manera incorrecta por algún agente del "CC". Los parámetros de medición para determinar el incumplimiento a las obligaciones de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" serán los siguientes:

completa la información correspondiente, "el manual de escalamiento hace referencia a la forma en la que el proveedor de servicio realiza un escalamiento durante la llamada, es decir si al momento de que un agente está en atención de un ciudadano y el ciudadano solicita ser atendido por un supervisor el agente deberá de realizar el escalamiento de la llamada correspondiente para que sea atendido por alguien de mayor rango.

Respecto al reactivo 22 se informa que se puede encontrar en el entregable de acceso no autorizados a la base de datos entregada por el proveedor.

En cuanto al reactivo 24 se informa que se llevaron a cabo reuniones de capacitación con el proveedor en su momento mismas que se anexan a este documento una copia de las listas de asistencia de los presentes dentro la capacitación.

Por último del reactivo 30 se informa a este OIC de igual manera queda atendido con el numeral 7 de la cédula 03 del presente documento.

Del análisis a la información proporcionada, este OIC constató que la DGOP complementó la respuesta del reactivo 21, entregó la información de los reactivos 13, 22 y 30, asimismo dio respuesta a los reactivos 16 y 24, del Cuestionario

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: 03
 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
 MONTO POR ACLARAR: N/A
 MONTO POR RECUPERAR: N/A

SECTOR: **SEGURIDAD NACIONAL**

HOJA 12 DE 26

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

- o Quejas de "USUARIOS" del servicio en el que se indique que la información se proporcionó de manera incorrecta, recibidas por cualquier medio como correo electrónico, vía telefónica, chat, etc.
- o Mediante las grabaciones de las llamadas o del monitoreo del servicio que se efectuó.

XXIV. Certeza en la información sobre los requisitos para el trámite de pasaporte de Nivel 2.

Nivel a cumplir:

La información se debe proporcionar de acuerdo con el Protocolo entregado por "LA SECRETARÍA" y/o de acuerdo a las indicaciones de "LA SECRETARÍA" durante la operación por necesidades del servicio.

Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio:

Cuando se proporcione información de manera incorrecta por algún agente del "CC". Los parámetros de medición para determinar el incumplimiento a las obligaciones de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" serán los siguientes:

- o Quejas de "USUARIOS" del servicio en el que se indique que la información se proporcionó de manera incorrecta, recibidas por cualquier medio como correo electrónico, vía telefónica, chat, etc.
- o Mediante las grabaciones de las llamadas o del monitoreo del servicio que se efectuó.

XXV. Certeza en la información para el servicio de atención con un supervisor.

Nivel a cumplir:

La información se debe proporcionar de acuerdo con el Protocolo entregado por "LA SECRETARÍA" y/o de acuerdo a las indicaciones de "LA SECRETARÍA" durante la operación por necesidades del servicio.

Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio:

Cuando se proporcione información de manera incorrecta por algún agente del "CC".

Los parámetros de medición para determinar el incumplimiento a las obligaciones de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" serán los siguientes:

- o Quejas de "USUARIOS" del servicio en el que se indique que la información se proporcionó de manera incorrecta, recibidas por cualquier medio como correo electrónico, vía telefónica, chat, etc.
- o Mediante las grabaciones de las llamadas o del monitoreo del servicio que se efectuó.

XXVI. Certeza en la información para programar una cita para el trámite de pasaporte.

Nivel a cumplir:

de control interno, en apego a los términos solicitados por este OIC.

Por lo antes expuesto, se considera que la observación correctiva del Numeral 2, se da por atendida.

RECOMENDACIONES PREVENTIVAS

Numeral 1

Instruir al servidor público responsable de asistir en la administración de éste tipo de contratos, para que como parte de sus atribuciones, realice mensualmente la medición de todos los niveles de servicio, conserve los cálculos realizados, así como la evidencia del reporte/información que los soporta.

Con Oficio DGP/11432/2022 del 07 de junio de 2022, 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

Numeral 1

Este OIC considera como **Atendida la recomendación preventiva del Numeral 1** toda vez que, se constató la instrucción girada por la Directora de Supervisión en suplencia por ausencia del Director General, mediante el oficio DGP/11316/2022 y la evidencia del acuse de recepción respectivo, la respuesta que a ésta instrucción emitió el Director de Área encargado del proceso, mediante el oficio DGP/11316/2022; por la evidencia de la implementación de la presente recomendación preventiva, mediante el Reporte de Monitoreo del mes de marzo de 2022, correspondiente al contrato vigente; así como a la afirmación por parte de la DGOP, en el sentido de que durante el tiempo que lleva en ejecución el contrato vigente, se ha realizado mensualmente 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: 03
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 13 DE 26

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 información se debe proporcionar de acuerdo con el Protocolo entregado por LA SECRETARÍA y/o de acuerdo con las indicaciones de LA SECRETARÍA durante la operación por necesidades del servicio.

Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio:

Cuando se proporcione información de manera incorrecta por algún agente del CC, los parámetros de medición para determinar el incumplimiento a las obligaciones de EL PRESTADOR DEL SERVICIO serán los siguientes:

- Quejas de USUARIOS del servicio en el que se indique que la información se proporcionó de manera incorrecta, recibidas por cualquier medio como correo electrónico, vía telefónica, chat, etc.
Mediante las grabaciones de las llamadas o del monitoreo del servicio que se efectuó.

XXVII. Vinculación de identificador de llamada con la aplicación para la programación de citas.

Nivel a cumplir:

Si el CC no captura o captura incorrectamente al menos un identificador de llamada en la aplicación para la programación de citas de LA SECRETARÍA.

Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio:

Si el CC no captura o captura incorrectamente al menos un identificador de llamada en la aplicación para la programación de citas de LA SECRETARÍA ya sea de entrada o salida. Los parámetros y evidencias para la medición y determinar el incumplimiento a las obligaciones serán los reportes obligatorios presentados al mes correspondiente.

XXVIII. Llamadas tiradas.

Nivel a cumplir:

Por reporte y/o queja de llamadas tiradas.

Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio:

El concepto de llamadas tiradas significa que un USUARIO ha pretendido acceder al servicio de CC por la vía telefónica, y no logra establecer comunicación con el CC por encontrarse saturadas las líneas. Los parámetros de medición para determinar el incumplimiento a las obligaciones de EL PRESTADOR DEL SERVICIO serán los siguientes:

- Los registros obtenidos de aplicar el manual de escalamiento y/o conforme a los registros de la mesa de ayuda de LA SECRETARÍA.
Notificación mediante correo electrónico al Administrador de Proyecto al momento que se presente la interrupción del servicio, en el que se indique la hora de apertura y cierre/solución de incidente.
Las Delegaciones a través de su titular o quien este designe, deberán reportar mediante correo electrónico en el que se indique la falla y duración de la misma.
Quejas de los USUARIOS recibidas por cualquier medio, como correo electrónico, teléfono, chat, etc.

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, responsable del proceso 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 evidenció que, los oficios DGP/11316/2022 y DGP/11431/2022, carecen del acuse de recepción correspondiente. Y por lo que respecta al oficio DGP/11431/2022, se encuentra incompleto.

Adicionalmente, se requiere información complementaria que proporcione los elementos necesarios que permitan constatar la implementación del numeral 1,

medición de todos los niveles de servicio.

No obstante que la recomendación se da por atendida, la medición de todos los niveles de servicio, soporte de los cálculos realizados, la evidencia de su entregable o información que los soporta, serán materia de revisión de auditorías programadas con posterioridad. Derivado de que la DGOP ha informado que a la fecha no se han realizado pagos al prestador del servicio con cargo al contrato vigente.

gor



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA
SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE APORTACIÓN: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 03
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 14 DE 26

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 PRESTADOR DEL SERVICIO" estará obligado a presentar un informe a quien designe "LA SECRETARÍA" en el momento que se presente la incidencia, mediante correo electrónico en el que se especifique la causa de la incidencia, la solución aplicada, así como la duración de la misma. Dicha verificación se realizará a mes vencido.

XXIX. Programación de citas.

Nivel a cumplir:

El agente deberá de asentar correctamente los datos requeridos por la "aplicación para la programación de citas".

Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio:

Cuando se asiente incorrectamente la información por algún agente del "CC". Los parámetros de medición para determinar el incumplimiento a las obligaciones de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" podrán ser a través de:

1. Quejas de "USUARIOS" del servicio en el que se indique que la información se proporcionó de manera incorrecta, recibidas por cualquier medio como correo electrónico, vía telefónica, chat, etc.
2. Mediante las grabaciones de las llamadas o del monitoreo del servicio que se efectuó.

XXX. Escalamiento de IVR de informes

Nivel a cumplir:

El escalamiento se debe de realizar de conformidad a los niveles del IVR señalados en el numeral II ATENCIÓN DE LLAMADAS DE ENTRADA PARA INFORMACIÓN SOBRE LOS REQUISITOS PARA EL TRÁMITE DE PASAPORTE. Numeral III. El escalamiento sólo se debe de realizar si el agente básico de nivel 1 no cuenta con la información solicitada y sólo en caso de que el agente especializado de nivel 2 no pueda atender la orientación solicitada por el "USUARIO".

Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio:

El presente nivel de servicio aplica para los casos donde un "USUARIO" que ya es atendido por un agente telefónico del servicio de informes de primer nivel es transferido a un segundo nivel con un agente telefónico especializado y después éste lo transfiere con un supervisor.

Para realizar este escalamiento se deberá de haber agotado cada nivel.

Los parámetros de medición para determinar el incumplimiento a las obligaciones de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" serán:

- o A través de quejas de los "USUARIOS" recibidas por cualquier medio, como correo electrónico, teléfono, chat, etc.
- o Si de la revisión de los reportes se determina que hubo incumplimiento.
- o Mediante las grabaciones de las llamadas o del monitoreo del servicio que se efectuó. Por cualquier otro medio.

XXXI. Quejas

de la presente recomendación preventiva, en el Contrato vigente.

Es por lo antes expuesto, que en reunión de trabajo del 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 presente recomendación preventiva, 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 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 ha realizado mensualmente la medición de todos los niveles de

gop



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: 03
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 15 DE 26

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

Nivel a cumplir:

Cuando los "USUARIOS presenten queja por el servicio prestado en el "CC".

Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio:

Los parámetros de medición para determinar el incumplimiento a las obligaciones de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" son los siguientes:

o Quejas de "USUARIOS" por cualquiera de los servicios solicitados el presente anexa y que sean captadas por correo electrónico, monitoreo de llamadas, chat, escritas presentadas por los ciudadanos o cualquier otro medio.

Las llamadas que realice "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" al 800 como consecuencia de monitoreo, pruebas del servicio etc., no serán contempladas para la medición de los niveles de servicio.

3.2 NIVELES DE SERVICIO DEL SERVICIO DE CHAT.

1. Servicio de chat.

Nivel a cumplir:

El 80% de las interacciones, respondidas en menos de 60 segundos.

Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio:

El tiempo de espera comienza a correr en el momento que el "USUARIO" solicita ser atendido por un agente, y finaliza en el momento en que este establece comunicación con el "USUARIO". Para la validación del presente nivel de servicio "LA SECRETARÍA" revisará la información presentada por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" en los reportes obligatorios estipulados.

El porcentaje se calcula de la siguiente manera:

$(\text{interacciones atendidas} - \text{interacciones atendidas con espera mayor a 60 segundos}) * 100 / \text{interacciones atendidas}$

4.3 NIVELES DE SERVICIO DE REDES SOCIALES

1. Servicio de redes sociales.

Nivel a cumplir:

El 95% de las solicitudes de "LA SECRETARÍA" atendidas conforme a los tiempos señalados en el numeral 4.1.

Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio:

"LA SECRETARÍA" notificará mediante correo electrónico al Community Manager el tipo de atención que se requiera;

Crisis. - El tiempo máximo de respuesta es de 2 horas, contadas a partir de la notificación por parte de "LA SECRETARÍA".

Atención prioritaria: 5 horas, contadas a partir de la notificación por parte de "LA SECRETARÍA".

Atención ordinaria: 8 horas, contadas a partir de la notificación por parte de "LA SECRETARÍA".

Culmina cuando "LA SECRETARÍA" da la aceptación de la propuesta por el Community Manager

servicio, así como adjuntar la evidencia de que se han conservado los cálculos realizados, así como la evidencia del reporte/información que los soporta, proporcionando el soporte documental correspondiente a un mes del Contrato vigente.

En respuesta a lo anterior, con Oficio No. DGP/16454/2022 del 27 de julio de 2022, la DGOP remitió a este OIC en alcance al oficio DGP/11432/2022, la entrega del oficio DGP/11316/2022 con el acuse correspondiente y el oficio DGP/11431/2022 con la totalidad de sus fojas y el acuse respectivo.

Asimismo, informó lo siguiente:

"...las validaciones se realizan de manera mensual conforme a los entregables recibidos, además de que para este nuevo anexo técnico, las validaciones se realizaron de la misma manera y así mismo se cuenta con los entregables necesarios y así mismo se siguen y seguirán las medidas necesarias de verificación y supervisión de los niveles de servicio conforme a lo establecido en el anexo técnico."

En complemento a lo anterior, la DGOP remitió ejemplo del Formato Reporte de Monitoreo, en formato Excel, correspondiente al mes de marzo de 2022, del contrato vigente

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: 03
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

FOLIA 16 DE 26

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er.TRIM.2022)

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

CLAVE: 05000

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

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

II. Reporte de publicaciones

Nivel a cumplir:

Reportar al menos el 95% de todas aquellas publicaciones que hagan referencia al trámite de pasaporte señalados en el numeral 4.3.

Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio:

Cuando "LA SECRETARÍA" detecte publicaciones no reportadas, que hagan referencia al trámite de pasaporte, "LA SECRETARÍA" lo notificará mediante correo electrónico a "EL PRESTADOR DEL SERVICIO"

Los parámetros de medición para determinar el incumplimiento a las obligaciones de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO":

1. Quejas de "USUARIOS" del servicio del trámite de pasaporte, expresadas en redes sociales y recibidas por cualquier medio de comunicación, como vía correo electrónico, chat, teléfono, etc.

En caso de ser necesario, "LA SECRETARÍA" podrá ajustar y/o modificar la estrategia para brindar el servicio de redes sociales, lo cual notificará por escrito a vía correo electrónico de acuerdo con las necesidades del servicio, sin costo para "LA SECRETARÍA".

5.2 NIVELES DE SERVICIO DEL SERVICIO DE PROTECCIÓN DE INFORMACIÓN.

I. Acceso a las bases de datos del "CC".

Nivel a cumplir:

Si la interrupción del servicio sobrepasa las 24 horas mensuales en el acceso total y permanente a las bases de datos utilizadas.

Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio:

Cuando se interumpa o impida el acceso, extracción de información, visualización y exportación o alguna otra funcionalidad que "LA SECRETARÍA" requiera de cualesquiera de las bases de datos utilizados del "CC".

Para la validación del presente nivel de servicio "LA SECRETARÍA" revisará la información presentada por "EL PRESTADOR DEL SERVICIO" en los reportes obligatorios estipulados, así mismo verificará que la información reportada sea acorde a los datos registrados en la base de datos como consecuencia de la prestación del servicio en el mes que corresponda. La cual se validará por los siguientes medios:

Notificación mediante correo electrónico al Administrador de Proyecto en el que se indique la hora de apertura y cierre/solución de incidente.

Registros y reportes de la base de datos.

Por cualquier otro medio.

II. Acceso no autorizado a las bases de Datos del "CC".

Nivel a cumplir:

Que existan accesos no autorizados a las Bases de Datos en el transcurso de un mes.

Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio:

y de su análisis, no se identificaron incumplimientos en los niveles de servicio, según consta en su contenido. Ello derivado de que en reuniones de trabajo el personal de la DGOP, ha externado que a la fecha no se ha realizado pago alguno al prestador del servicio.

Es por lo antes expuesto que este OIC considera como Atendida la recomendación preventiva del Numeral 3 toda vez que:

- Se constató la instrucción girada por la Directora de Supervisión en suplencia por ausencia del Director General, mediante el oficio DGP/1316/2022 en donde se solicita a la Dirección de Área encargada del proceso para que, como parte de sus atribuciones, realice mensualmente la medición de todos los niveles de servicio, conserve los cálculos realizados, así como la evidencia del reporte/información que los soporta y del acuse de recepción respectivo.
- Se constató la respuesta a la instrucción anterior, por el encargado del proceso, mediante el oficio DGP/1316/2022.
- Se evidenció la implementación de la presente recomendación

304



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: 03
 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
 MONTO POR ACLARAR: N/A
 MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 17 DE 26

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

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

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

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

Cuando se reporte a través de los registros de auditoría, accesos no autorizados a las bases de Datos utilizadas del "CC".

15.8 NIVELES DE SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.

I. Infraestructura tecnológica.

Nivel a cumplir:

En su totalidad al inicio de la prestación del servicio.

Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio:

Si al inicio de la prestación del servicio, el equipo requerido en el numeral 15. REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA (15.1, 15.2, 15.3, 15.4, 15.5, 15.6, y 15.7) del presente documento, no se encuentra habilitado y en operación en su totalidad.

II. Infraestructura tecnológica.

Nivel a cumplir:

En su totalidad durante la vigencia de la prestación del servicio.

Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio:

Si durante la prestación del servicio, el equipamiento o infraestructura requerida en el numeral 15. REQUERIMIENTOS DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA del presente documento, no se encuentra habilitada y en operación en su totalidad.

17.6 NIVELES DE SERVICIO SOBRE LOS RECURSOS HUMANOS.

I. Rotación del Personal de altas y primer nivel de informes

Nivel a cumplir:

La rotación del personal asignado al servicio deberá ser menor o igual al 5% en el transcurso de un mes.

Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio:

Se entiende por rotación el total de bajas del personal asignado al servicio por mes entre el promedio de agentes telefónicos activos en el mes.

Fórmula de cálculo:

(Altas + bajas) / (agentes inicio del mes más + agentes al final del mes)

II. Rotación del personal de segundo nivel de Informes

Nivel a cumplir:

La rotación del personal asignado al servicio deberá ser menor o igual al 3% en el transcurso de un mes.

Procedimiento mediante el cual se verificará el nivel de servicio:

Se entiende por rotación el total de bajas del personal asignado al servicio para proporcionar informes en un segundo nivel por mes entre el promedio de agentes telefónicos especializados activos en el mes.

Fórmula de cálculo:

(Altas + bajas) / (agentes inicio del mes más + agentes al final del mes)

preventiva, mediante el Reporte de Monitoreo del mes de marzo de 2022, correspondiente al contrato vigente.

- Así como a la afirmación por parte de la DGOP, en el sentido de que durante el tiempo que lleva en ejecución el contrato vigente, se ha realizado mensualmente la medición de todos los niveles de servicio.

Numeral 2

En el supuesto en que la verificación de los niveles de servicio no correspondan a esa Dirección General, se solicite el soporte documental del área técnica de la Secretaría a quien le corresponda, en la que también consten los detalles de su cálculo, verificación y soporte documental/reporte, en términos del Anexo Técnico.

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 omitió el oficio número DGP/11316/2022 en donde se solicita a esta Dirección de área tomar en cuenta dichas observaciones en el nuevo contrato

Numeral 2

Este OIC considera como **Atendida la recomendación preventiva del Numeral 2**, una vez que, se constataron las instrucciones grafadas por la Directora de Supervisión en suplencia y por ausencia del Director General, mediante el oficio DGP/11316/2022, y su correspondiente acuse de recepción, así como la respuesta que a éste emitió el encargado del proceso, mediante el oficio DGP/11316/2022. Además de que proporcionó evidencia de que en el supuesto en que la verificación de los niveles de servicio no correspondan a la DGOP, se solicite el soporte documental al área técnica de la Secretaría, al respecto, se evidenció mediante correo electrónico, la entrega de los reportes del Call Center Nacional por parte de la Dirección General de



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: **SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES**

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
 NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 03
 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
 MONTO POR ACLARAR: N/A
 MONTO POR RECUPERAR: N/A

FOJA 18 DE 26

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

En complemento a lo anterior, en el Anexo Técnico también se especifica en el apartado 14. ADMINISTRACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO" (PARTIDA UNO) DE CENTRO DE CONTACTO POR PARTE DE "LA SECRETARÍA", que para todo lo relacionado con la ejecución del servicio, la Secretaría actuará por medio del funcionario de la DGI, actual DGOP que sea designado por el Titular de esta, o por quien en su momento lo sustituya en el cargo, teniendo en todo momento la facultad de verificar que el prestador del servicio proporcione los servicios de acuerdo con las especificaciones señaladas, en el ámbito de su competencia.

Precisando que si los requerimientos no se entregan en los tiempos establecidos en la presente Partida Uno y/o cuando lo solicite la Secretaría se aplicará una pena convencional por cada vez que no se cumplan dichos tiempos. Así también, si los anteriores requerimientos no se entregan con las características y parámetros solicitados en el Anexo Técnico, se aplicará una deducción al pago por cada ocasión que se incumpla.

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 presentan los contratistas, proveedores y prestadores de servicios a la Secretaría, por haber recibido los bienes y servicios conforme a lo pactado, a efecto de que se gestionen los pagos correspondientes ante la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto;*
- (-)

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, los oficios DGP/11316/2022 y DGP/11431/2022, carecen del acuse de recepción del personal que participa en el proceso. Y por lo que respecta al oficio DGP/11431/2022, éste se encuentra incompleto, así como la información complementaria que proporcione los elementos necesarios que permitan evidenciar la implementación del numeral 2, de la presente recomendación preventiva, en el Contrato vigente.

Es por lo antes expuesto, que en reunión sostenida el pasado 20 de

Tecnologías de la Información e Innovación (DGI) a solicitud de la DGOP, de los meses marzo, abril, mayo y junio de 2022, por lo correspondiente al reporte de llamadas realizadas y atendidas por el prestador del servicio, derivado de la desagregación de la telefonía en el contrato vigente y que actualmente está a cargo de la DGI, como área técnica.

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: 03
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 19 DE 26

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

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

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

(...)

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

(...)

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

(...)

(El resaltado es nuestro)

Se:

Con objeto de verificar el cumplimiento de los niveles del servicio establecidos por la Secretaría mediante el Anexo Técnico del contrato, este Órgano Interno de Control (OIC) mediante el oficio OIC/AIDMGP/113-005/2021 de fecha 19 de enero del presente ejercicio, solicitó a la Dirección General de Bienes Inmuebles y Recursos Materiales (DGBIRM), lo siguiente:

1. En calidad de préstamo, la documentación original generada y/o resguardada por esa Dirección General, que en su carácter de área contratante, debe formar parte del expediente relativo a la contratación de los Servicios Integrales de Centros de Contacto para "LA SECRETARÍA", con número de contrato SRE/DAC/LP-08/2021, con vigencia del 26 de febrero al 31 de diciembre de 2021, el cual deberá contener por lo menos lo siguiente:

➤ Contrato SRE/DAC/LP-08/2021, así como todos sus anexos y en su caso los convenios modificatorios formalizados.

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 presente recomendación preventiva, 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 ésta recomendación preventiva, en el Contrato vigente, por lo que la DGOP proporcionará comunicado (oficio o correo electrónico) mediante el cual evidencie, la solicitud del soporte documental en el que consten los detalles de su cálculo, verificación y soporte documental/reporte, en términos del Anexo Técnico del Contrato vigente al área técnica de la Secretaría, en el supuesto en que la verificación de los niveles de

100



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: 03
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 20 DE 26

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

En respuesta a la solicitud anterior la DGBIRM mediante oficio DGBIRM/DCCP/113-005/2022, de fecha 2 de febrero de 2022, proporcionó la información solicitada.

servicio no correspondan a esa Dirección General.

Derivado del análisis a la información proporcionada por la DGBIRM, se localizaron los Niveles de servicio, definidos por la Secretaría a través de la DGOP, con el objeto de evaluar la prestación del servicio; sin embargo, con la información contenida en los entregables del servicio que fueron proporcionados por el Enlace de la Auditoría, mediante el oficio DGOP/2218/2022, no fue posible realizar la validación debido a que la mayoría de los entregables contienen deficiencias que corresponden en términos generales a lo siguiente y que específicamente están detallados en el resultado preliminar No. 02.

En respuesta a lo anterior, con Oficio No. DGOP/16454/2022 del 27 de julio de 2022, la DGOP remitió a este OIC el oficio DGOP/11316/2022 con el acuse correspondiente, el oficio DGOP/11431/2022 con la totalidad de sus fojas y su acuse de recibido.

También informó lo siguiente:

"...una de las nuevas implementaciones es la desagregación de la telefonía del servicio de Centro de Contacto, misma que será administrada por la DGTI, en este sentido este nuevo anexo técnico atiende diversas cuestiones que no se tenían consideradas en el anterior como es la trazabilidad de la telefonía que permite cotejar la información relacionada con la atención de llamadas generada por el proveedor contra la proporcionada por la DGTI toda vez que al ser los administradores de la telefonía se puede verificar las llamadas realizadas y atendidas por el proveedor, permitiendo que se haga un cuadro de las mismas por medio de un reporte que se solicita a la mencionada Dirección General, permitiendo tener un mejor mecanismo de control sobre el servicio, (se adjunta correo de solicitud del reporte de llamadas)."

- La información contenida en los entregables, refieren tiempos en segundos, los niveles de servicio solicitan minutos.
En algunos de los entregables diarios consideran el último día del mes anterior y no el último día del mes que se reporta.
La información reportada en algunos de ellos está incompleta.
Los conceptos reportados no son acordes con los conceptos a utilizar en los cálculos de los niveles de servicio y en otros casos difieren de las características establecidas en el Anexo Técnico.
La información que conceptualmente debe ser la misma no se corresponde, por variación en las cifras.
Hubo carpetas vacías, en las que no fue proporcionada la información.

Derivado de lo anterior, se concertó a una reunión virtual con el Enlace de la auditoría, el pasado día Lunes 21 de febrero del 2021, en la que fueron planteadas las dudas y falta de información proporcionada en atención al requerimiento inicial, para que ésta fuera proporcionada de manera complementaria, por lo correspondiente a: las carpetas vacías, el oficio ilegible número DGD/4963/2021 de fecha 4 de mayo de 2021 y la evidencia de los correos electrónicos por los cuales el prestador del servicio remitió los reportes diarios, por lo correspondiente a los meses de marzo, julio y noviembre; misma que también fue reiterada mediante el correo electrónico de fecha 10 de marzo de 2022.

En el contexto de lo anterior y ante la falta de la información, este órgano fiscalizador en apego al programa de trabajo del presente Acto de fiscalización-Auditoría (auditoría), elaboró el cuestionario de control interno, mismo que fue remitido para su requisitado mediante el oficio OIC/AAIDMGP/113-026/2022, en su contenido entre otros cuestionamientos se planteó lo siguiente:

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



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 02/2022
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 03
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLEARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

HOJA 21 DE 26

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM. 2022)
NÚMERO DE AUDA. DEF. SFGTO: 15/2022
SALDO POR ACLEARAR: 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

II. Para la validación de los niveles de servicio que la Dirección General realizó como administrador del contrato, en los meses de marzo, julio y noviembre, proporcionar: el detalle de los cálculos realizados, soporte documental en su caso y la referencia del entregable del servicio que soporta las cifras consideradas en el cálculo del nivel del servicio...

En atención al cuestionario de control interno el Director de Área en calidad de Enlace para la atención de la auditoría, mediante correo electrónico de fecha 18 de marzo de 2021, proporcionó el cuestionario requisitado mediante el oficio DGP/4737/2022, identificando que en 2 reactivos omitió dar respuesta a los cuestionamientos planteados, en 1 reactivo la respuesta está Incompleta, en 3 reactivos, incluyendo el numeral 1) antes referido, se indicó "Se adjunta información", sin que tampoco fuera proporcionada la información solicitada.

Cabe precisar que, aun cuando la DGOP proporcionó las Penas convencionales y Deductivas al pago aplicadas al prestador del servicio para cada uno de los meses del ejercicio 2021, no fue proporcionada la evidencia documental de los cálculos, que permitiera constatar por este OIC que la totalidad de los niveles del servicio establecidos en el Anexo Técnico fueron cumplidos por el prestador del servicio.

El 24 de marzo de 2022, se presentaron al Director General de Oficina de Pasaportes, los resultados preliminares de la auditoría 02/2022, en cumplimiento de lo señalado en el artículo 24 del ACUERDO por el que se establecen las Disposiciones Generales para la Realización del Proceso de Fiscalización, por lo cual mediante oficio DGP/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 de 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

Este OIC considera como Atendida la recomendación preventiva del Numeral 2, una vez que:

- Se constataron las instrucciones giradas por la Directora de Supervisión en suplencia y por ausencia del Director General, mediante el oficio DGP/11316/2022, de fecha 07 de junio de 2022 y su correspondiente acuse de recepción.
- Se constató la respuesta a la instrucción anterior, por el encargado del proceso, mediante el oficio DGP/11316/2022.
- Además de que proporcionó evidencia de que en el supuesto en que la verificación de los niveles de servicio no correspondan a la DGOP, se solicite el soporte documental al área técnica de la Secretaría, al respecto, se evidenció mediante correo electrónico, la entrega de los reportes del Call Center Nacional por parte de la Dirección General de Tecnologías de la Información e Innovación (DGTII) a solicitud de la DGOP, de los meses marzo, abril, mayo y junio de 2022, por lo correspondiente al reparte de llamadas realizadas y atendidas por el prestador del servicio,

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: 03
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACTUAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 22 DE 26

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

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

derivado de la desagregación de la telefonía en el contrato vigente y que actualmente está a cargo de la DGII.

Conclusión

Numeral 3

Numeral 3

Derivado al análisis realizado al contenido del Anexo Técnico del contrato SRE/DAC/LP-08/2021 y la ubicación de la totalidad de los niveles del servicio que debían ser cumplidos por el prestador del servicio, por lo correspondiente a la Partida Uno, no se contó con la evidencia documental que permitiera constatar la validación realizada por el administrador del contrato designado en los términos del artículo 84 del RLAAASP, en desapego a lo establecido en la cláusula QUINTA.- FORMA DE PAGO del contrato, en correlación a lo establecido en el Anexo Técnico del contrato para cada nivel del servicio considerado en la prestación del servicio y el apartado 14. ADMINISTRACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO" (PARTIDA UNO) DE CENTRO DE CONTACTO POR PARTE DE "LA SECRETARÍA", por deficiente administración del contrato en incumplimiento del segundo párrafo del artículo 83 del RLAAASP, en correlación a las facultades del RISRE vigente para esa Dirección General en los términos del artículo 17, fracciones XV y XVI.

Se consideren en el Anexo Técnico, las características de los entregables, que den transparencia a la prestación del servicio y permitan la validación de los niveles del servicio para constatar que lo requerido por la Secretaría se está cumpliendo.

Este OIC considera como Atendida la recomendación preventiva del Numeral 3, una vez que se constataron las instrucciones giradas por la Directora de Supervisión en suplencia y por ausencia del Director General, mediante el oficio DGP/11316/2022, en el que consta el acuse de recepción y la respuesta que ha éste fue emitida por el Director de Área responsable del proceso mediante el oficio DGP/11431/2022. Además de la evidencia proporcionada relativa a las características de los entregables a efecto de que la información que contengan dichos entregables sea útil para verificar los niveles de servicio, lo que coadyuvará a dar transparencia a la prestación del servicio y constatar que lo requerido por la Secretaría se está cumpliendo.

OBSERVACIONES CORRECTIVAS

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

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 el cual contiene diversas acciones implementadas tomando en cuenta las recomendaciones antes señaladas."

- 7. Proporcionar la validación de todos los niveles de servicio correspondientes a los meses de marzo, julio y noviembre, de la Partida uno del contrato SRE/DAC/LP-08/2021, siguientes: 2.2 NIVELES DE SERVICIO, DEL SERVICIO DE LLAMADAS DE ENTRADA Y DE SALIDA, fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV, XV, XVI, XVII, XVIII, XIX, XX, XXI, XXII, XXIII, XXIV, XXV, XXVI, XXVII, XXVIII, XXIX, XXX, XXXI, 3.2 NIVELES DE SERVICIO DEL SERVICIO DE CHAT, fracción I, 4.3 NIVELES DE SERVICIO DE REDES SOCIALES, fracciones I y II, 5.2 NIVELES DE SERVICIO DEL SERVICIO DE PROTECCIÓN DE INFORMACIÓN, fracciones I y II, 35.8 NIVELES DE SERVICIO DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA, fracción I, 17.6 NIVELES DE SERVICIO SOBRE LOS RECURSOS HUMANOS, fracciones I y II, 14. ADMINISTRACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL "SERVICIO" (PARTIDA UNO) DE

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: 03
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 23 DE 26

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

CENTRO DE CONTACTO POR PARTE DE "LA SECRETARÍA", del Anexo Técnico del contrato.

Para ello deberá proporcionar:

- El detalle de su cálculo de acuerdo a lo establecido en el Anexo técnico.
- Referencia del entregable del servicio que sirve para su cálculo. Para el supuesto en el que el entregable no sea la fuente de información de las cifras consideradas en los cálculos, precisar detalladamente, la fuente de su obtención, área que la proporciona, nombre y cargo del servidor público que la genera, etc.
- Opinión respecto al cumplimiento o no del nivel de servicio, detallando si, en su caso, fueron aplicadas las penalizaciones y/o deductivas correspondientes.
- En el supuesto de identificar incumplimiento en los niveles de servicio, realizar las gestiones que correspondan para aplicarlas al prestador del servicio y proporcionar a este OIC la evidencia de su reintegro a la TESOFE, así como las cargas financieras que correspondan.

2. Complementar las respuestas del Cuestionario de control interno, por el reactivo número 21; la información que no fue proporcionada en los reactivos números 13, 22, y 30 y las respuestas omitidas de los reactivos 16 y 24.

RECOMENDACIONES PREVENTIVAS

El Titular de la Dirección General de Oficinas de Pasaportes, deberá instruir a quien corresponda a efecto de que se lleve a cabo y evidencie a este OIC, el cumplimiento en este tipo de contrataciones de las siguientes acciones preventivas:

- 1. Instruir al servidor público responsable de asistir en la administración de este tipo de contratos, para que como parte de sus atribuciones, realice mensualmente la medición de todos los niveles de servicio, conserve los cálculos realizados, así como la evidencia del reporte/información que los soporta.
2. En el supuesto en que la verificación de los niveles de servicio no correspondan a esa Dirección General, se solicite el soporte documental del área técnica de la Secretaría a quien le corresponda, en la que también consten los detalles de su cálculo, verificación y soporte documental/reporte, en términos del Anexo Técnico.

Mediante Oficio número DGP/11431/2022 del 07 de Junio de 2022, el Director de Área, responsable del proceso dio respuesta al oficio DGP/11316/2022.

Una vez que este OIC, analizó los argumentos vertidos por la DGOP, así como la documentación proporcionada, se determinó que los oficios DGP/11316/2022 y DGP/11431/2022, carecen del acuse de recepción correspondiente y éste último se encuentra incompleto.

Por lo referente al oficio DGP/11431/2022, es necesaria la información que permitan evidenciar la implementación del numeral 3, de la presente recomendación preventiva, en el contrato vigente.

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

- La DGOP proporcionará el oficio DGP/11316/2022, con su respectivo

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: 03
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOLIA 24 DF 26

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

3. Se consideren en el Anexo Técnico, las características de los entregables, que den transparencia a la prestación del servicio y permitan la validación de los niveles del servicio para constatar que lo requerido por la Secretaría se está cumpliendo.

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 Anexo Técnico del contrato vigente, por lo que se deberá:

Proporcionar mediante Nota Informativa en la que se precise si el contenido del Anexo Técnico, tiene bien definidas las características de los entregables, que den transparencia a la prestación del servicio y permitan la validación de los niveles del servicio para constatar que lo requerido por la Secretaría se está cumpliendo.

En respuesta a lo anterior, con Oficio No. DGP/16454/2022 del 27 de julio de 2022, la DGOP remitió a este OIC el oficio DGP/11316/2022 con el acuse correspondiente, el oficio DGP/11431/2022 con la totalidad de sus fojas y su acuse de recibido.

También informó 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: 03
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MÓNTO POR ACLARAR: N/A
MÓNTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 25 DE 26

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

...para este nuevo anexo técnico al tener la característica de ser un solo anexo técnico para ambas direcciones se establecieron concretamente las características de los entregables a efecto de que la información que contengan dichos entregables sea útil para verificar los niveles de servicio,...

La DGOP adicionó imagen que muestra que en el numeral 9.1 Entregables del Anexo Técnico del contrato vigente, se describen las características con las que deben constar los entregables, además de incluir una imagen del posible formato del reporte solicitado.

Este OIC considera como Atendida la recomendación preventiva del Numeral 3, una vez que se constataron las Instrucciones giradas por la Directora de Supervisión en suplencia y por ausencia del Director General, mediante el oficio DGP/11316/2022 y la respuesta emitida por el Director de Área responsable del proceso. Además de la evidencia proporcionada relativa a las características de los entregables a efecto de que la información que contengan dichos entregables sea útil para verificar los niveles de servicio, lo que coadyuvará a dar transparencia a la prestación del servicio y constatar que lo requerido por la Secretaría se está cumpliendo, con lo que se

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: 03
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 26 DE 26

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

evidenció la implementación de la presente recomendación preventiva, por lo que se da por atendida.

SEGUNDO SEGUIMIENTO DE LA OBSERVACIÓN

GABRIELA OTERO C.

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

ADRIANA MARÍA LINARES MORALES
SUBDIRECTORA DE AUDITORÍA
AUDITORA QUE SUPE RVISÓ EL SEGUIMIENTO

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