	<b>ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES</b>	<b>DATOS ORIGINALES</b>	<b>HOJA 1 DE 30</b> <b>DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM.2023)</b>
	<b>CÉDULA DE SEGUIMIENTO</b>	NÚMERO DE AUDITORÍA: 01/2023 NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 05 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC MONTO POR ACLARAR: N/A MONTO POR RECUPERAR: N/A	NÚMERO DE AUD. DE SEGO: 14/2023 SALDO POR ACLARAR: N/A SALDO POR RECUPERAR: N/A AVANCL: 40%
ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES		SECTOR: <b>SEGURIDAD NACIONAL</b>	CLAVE: <b>05000</b>
ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN (DGTII).		CLAVE DE PROGRAMA: <b>500: SEGUIMIENTO</b>	
<b>OBSERVACIÓN</b>		<b>ACCIONES REALIZADAS</b>	<b>CONCLUSIÓN</b>

**EVIDENCIA DOCUMENTAL DE LA VALIDACIÓN DE LOS NIVELES DEL SERVICIO, REALIZADA POR EL ADMINISTRADOR DEL CONTRATO SRE/DAC/LP-14/2022.**

Deber Ser

El artículo 83, segundo párrafo del Reglamento de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público (RLAASSP); dispone, que las dependencias deberán establecer en el instrumento jurídico pertinente, 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 que será requisito para la procedencia del pago correspondiente.

Así mismo, el penúltimo párrafo del artículo 84 del RLAASSP, establece, que los contratos deberán precisar el nombre y cargo del servidor público que fungirá como responsable de administrar y verificar el cumplimiento de éstos.

Así entonces, en las cláusulas PRIMERA, VIGÉSIMA, VIGÉSIMA PRIMERA y VICÉSIMA SEGUNDA; del contrato SRE/DAC/LP-14/2022, formalizado el 22 de junio de 2021; estableció para la Director General de Tecnologías de Información e Innovación (DGTII), lo siguiente:

**"CLAUSULAS**

**PRIMERA. OBJETO DEL CONTRATO.**

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

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

1. Anexo Uno.- Segunda Convocatoria a la Licitación Pública Electrónica Nacional No. LA-005000999-E27-2022, Juntas de Aclaraciones y Fallo.
- II. Anexo Dos. Propuesta Técnica de "EL PRESTADOR DEL SERVICIO".

**OBSERVACIONES CORRECTIVAS**

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

La validación realizada de todos los niveles de servicio establecidos en el Anexo Técnico del contrato SRE/DAC/LP-14/2022, definidos en el numeral 2.4 NIVELES DE SERVICIO, de los apartados 2.4.1 NIVELES DE SERVICIO: A y 2.4.2 NIVELES DE SERVICIO: B, correspondientes a los meses de junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2022.

En observancia de lo anterior, deberá proporcionar:

- a) Papel de trabajo que muestre el detalle de su cálculo, de acuerdo a lo establecido en el Anexo técnico,
- b) Opinión respecto al "cumplimiento" o "incumplimiento" del nivel de servicio detallando, las penalizaciones que, en su caso deban ser aplicadas.

**OBSERVACIONES CORRECTIVAS**

Toda vez que derivado de que la Enlace del Acto de fiscalización – Auditoría, no proporcionó la totalidad de la información que permitiera constatar por este OIC, el cumplimiento de los niveles de servicio que debió validar la Dirección de Infraestructura y Comunicaciones, en su calidad de asistente del Administrador del contrato, de acuerdo a lo establecido en el Anexo Técnico del contrato SRE/DAC/LP-14/2022, definidos en el numeral 2.4 NIVELES DE SERVICIO, de los apartados 2.4.1 NIVELES DE SERVICIO: A y 2.4.2 NIVELES DE SERVICIO: B, por lo correspondiente a los meses de junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2022.

Por lo que este OIC no contó con los elementos suficientes que le permitieran convalidar que el prestador del servicio cumplió con los niveles del servicio y por lo tanto no fue acreedor de penas convencionales.

Por todo lo anterior, este OIC considera como **No Atendida** esta observación correctiva, por lo se encuentra en proceso de elaborar e integrar el Informe de Irregularidades Detectadas.



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

**CÉDULA DE SEGUIMIENTO**

ENTE: **SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES**

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

**DATOS ORIGINALES**

NÚMERO DE AUDITORÍA: 01/2023  
 NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 05  
 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC  
 MONTO POR ACLARAR: N/A  
 MONTO POR RECUPERAR: N/A

PÁG. 2 DE 30

**DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM.2023)**  
 NÚMERO DE AUD. DEL SIGLO: 14/2023  
 SALDO POR ACLARAR: N/A  
 SALDO POR RECUPERAR: N/A  
 AVANCE: 40%

SECTOR: **SEGURIDAD NACIONAL**

CLAVE: **05000**

CLAVE DE PROGRAMA: **500: SEGUIMIENTO**

**OBSERVACIÓN**

**ACCIONES REALIZADAS**

**CONCLUSIÓN**

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

(-)

**VIGÉSIMA. ADMINISTRACIÓN Y VERIFICACIÓN DEL CONTRATO.**

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

**VIGÉSIMA PRIMERA. DEDUCCIONES.**

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

(-)

**VIGÉSIMA SEGUNDA. PENAS CONVENCIONALES.**

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

(-)

El resaltado es nuestro.

En el Anexo Uno.- Segunda Convocatoria a la Licitación Pública Electrónica Nacional No. LA-005000999-027-2022, Juntas de Aclaraciones y Fallo, (Anexo Técnico), correspondiente al contrato, **SRE/DAC/LP-14/2022**, formalizado el 22

c) En el supuesto de identificar incumplimiento en los niveles de servicio, realizar las gestiones necesarias, para aplicar al prestador del servicio las penalizaciones correspondientes; proporcionando a este OIC, evidencia de su cálculo, aplicación al prestador del servicio y reintegro a la TESOFE, así como las cargas financieras que, en su caso le correspondan.

Mediante el oficio SRE/TIN/O-1577/2023 de fecha 13 de abril de 2023, el Titular de la DGTII, instruyó al Director de Infraestructura y Comunicaciones, para que a más tardar el 05 de mayo de 2023 antes de las 19:00 horas, remitiera la documentación que acreditara la realización de las acciones correctivas y/o aclaraciones pertinentes, correspondientes al resultado 05.

Por medio del oficio SRE/TIN/O-2524/2023 de fecha 08 de junio de 2023, la enlace del Acto de fiscalización - Auditoría, proporcionó los oficios y la información para la atención de las observaciones correctivas, adjuntando el oficio SRE/TIN/O-2534/2023 de fecha 8 de junio de 2023 por el cual el Director de Infraestructura y Comunicaciones indicó lo siguiente:

"En atención al oficio SRE/TIN/O-1577/2023

"



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

**CÉDULA DE SEGUIMIENTO**

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

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

**DATOS ORIGINALES**

NÚMERO DE AUDITORÍA: 01/2023  
 NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 05  
 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC  
 MONTO POR ACLARAR: N/A  
 MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 3 DE 30

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM.2023)  
 NÚMERO DE AUD. DE SLGTO: 14/2023  
 SALDO POR ACLARAR: N/A  
 SALDO POR RECUPERAR: N/A  
 AVANCE: 40%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

**OBSERVACIÓN**

**ACCIONES REALIZADAS**

**CONCLUSIÓN**

de junio de 2022, en los numerales 2.4 NIVELES DE SERVICIO, 2.4.1 NIVELES DE SERVICIO: A y 2.4.2 NIVELES DE SERVICIO: B, 9. MECANISMOS PARA COMPROBACIÓN, SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN, 9.1 ENTREGABLES PARTIDA 1 (COMPROBACIÓN) y 9.2 MECANISMOS DE SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS; que a la letra señalan:

**"2.4 NIVELES DE SERVICIO**

**2.4.1 NIVELES DE SERVICIO: A**

DESCRIPCIÓN	NIVEL DE SERVICIO
	<b>TODOS LOS SERVICIOS</b>
Inicio de operación de "EL SERVICIO" implementada conforme a lo establecido en el presente Anexo Técnico.	"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe realizar la instalación y puesta en marcha de "EL SERVICIO" en un plazo máximo de 2 meses, contados a partir del día natural siguiente al de la notificación del fallo de conformidad al 100%, con lo establecido en el numeral 7 "INSTALACIÓN" del Anexo Técnico.
Entrega de copia simple de certificado vigente	"EL LICITANTE ADJUDICADO" deberá entregar de manera semestral copia simple del certificado vigente de alguno de los dos estándares de calidad siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ISO9001</li> <li>• ISO/IEC 20000-1</li> </ul>
Certificado de borrado	En los casos en que "EL LICITANTE ADJUDICADO" deba sustituir o retirar el equipo que instale y/o sea o haya sido requerido para proporcionar el servicio descrito en el presente Anexo Técnico, deberá realizar la eliminación de la información de manera segura, a través de una solución tecnológica que permita el borrado seguro y permanente de su contenido basándose en estándares internacionales. Se debe generar el Certificado de borrado o la evidencia necesaria para ofrecer protección ante cualquier instancia legal y ser entregada a más tardar 5 días posteriores al reemplazo o retiro de equipo.  En caso de que se trate de equipo puramente de red o similar, se podrá poner a consideración de "LA SECRETARÍA" el sustituir este documento, por la justificación correspondiente.

...  
 Sobre el particular y de conformidad con las atribuciones de esta Dirección de Infraestructura y Comunicación..., de acuerdo con los puntos de dicha cédula se anexa en formato Excel, el detalle del cumplimiento de los niveles de servicio y el cumplimiento de las gestiones realizadas por parte del Licitante Adjudicado.

Aunado a lo anterior, y en aras de dar cabal cumplimiento a la instrucción de mérito, y evitar una administración deficiente en los futuros contratos de los que es responsable la DGTII, se remite la información solicitada en los puntos expuestos en la cédula 5; se anexan al formato mencionado la documentación de comprobación de los NIVELES DE SERVICIO."

La información proporcionada consistió en:

1.- Archivo denominado "ANEXO A", que contiene listado de fecha 15 de mayo de 2023, para Nivel de Servicio "A", conformado de las columnas: descripción, se entregó en los plazos establecidos, Cumple/No cumple y Evidencia.

2.- Archivo denominado "ANEXO B", que contiene listado de fecha 15 de mayo de 2023, para Nivel de Servicio "B", conformado de las columnas: descripción, Cumplimiento, Aplica/No Aplica y Todos los servicios.



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

**CÉDULA DE SEGUIMIENTO**

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

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

**DATOS ORIGINALES**

NÚMERO DE AUDITORÍA: 01/2023  
 NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 05  
 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC  
 MONTO POR ACLARAR: N/A  
 MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 4 DE 30

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM.2023)  
 NÚMERO DE AÑO DEL SERVICIO: 14/2023  
 ESTADO POR ACLARAR: N/A  
 ESTADO POR RECUPERAR: N/A  
 AVANCE: 40%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

**OBSERVACIÓN**

**ACCIONES REALIZADAS**

**CONCLUSIÓN**

Lista de verificación de servicios operando satisfactoriamente

*"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe realizar la instalación y puesta en marcha de "EL SERVICIO" al 100%, conforme a lo establecido en el numeral 7 INSTALACIÓN, del Anexo Técnico.*

*Para lo cual deberá entregar la Lista de verificación de servicio operando satisfactoriamente, a más tardar 5 días hábiles posteriores a la puesta en operación del último servicio durante la implementación inicial o de haber sido solicitada su actualización vía ticket o vía correo electrónico/oficio por el Administrador y Verificador del contrato por parte de "LA SECRETARÍA", y/o a más tardar 5 días hábiles posteriores a la puesta en operación de cada servicio subsecuente.*

Acreditación de asignación de números.

*Un mes antes del término del contrato "EL LICITANTE ADJUDICADO" entregará al administrador y verificador del contrato una carta donde se acredite la asignación a "LA SECRETARÍA", de los números locales y/o de cargo revertido, con que se cuenta para servicio de "LA SECRETARÍA", tanto a nivel nacional como a nivel internacional. Dicha carta debe contener que hasta ese momento no se cuenta con impedimento alguno para realizar la portabilidad hacia un nuevo proveedor.*

Transferencia de Conocimiento

*En un plazo no mayor a un mes desde la solicitud, "EL LICITANTE ADJUDICADO" deberá realizar la transferencia de conocimiento de acuerdo a lo descrito en el numeral 8.*

Material adicional de Transferencia de Conocimiento

*En un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores a la puesta en operación del PRIMER servicio durante la implementación inicial, "EL LICITANTE ADJUDICADO" deberá entregar el material adicional solicitado en el numeral 8.*

**SERVICIO DE TELEFONÍA LOCAL CENTRAL**

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

3.- Carpeta denominada "NIVEL DE SERVICIO "A", contenida de las carpetas siguientes:

- Ubicación, tipo de acceso, circuitos y número de id todos serv.
- Transferencia de conocimientos.
- Resumen detalle de llamadas mensual.
- Reporte consulta de llamadas.
- Procedimiento de escalamientos de temas técnicos.
- Plan de trabajo de implementación.
- Material adicional de transferencia de conocimientos
- Lista de verificación de servicios operando satisfactoriamente.
- Herramienta vía web.
- Directorio de escalamiento de fallas y soporte.
- Diagrama unifilar.
- Certificado vigente ISO9001
- Acreditamiento de asignación de números.
  - Cancillería.
  - Centro de contacto.

4.- Carpeta denominada "NIVEL DE SERVICIO "B", contenida de las carpetas y sub-carpetas siguientes:

- Configuraciones establecidas de los tres servicios.
- Servicio de recepción de llamadas.



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 01/2023
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 05
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ADEUDAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 5 DE 30

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM.2023)
NÚMERO DE AUD. DE SECTO: 14/2023
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 40%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

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

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

Resumen y detalle de llamadas mensual

Para el trámite de pago, la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación requiere validar previamente los servicios a facturar a través de medio electrónico CD y/o en archivo de Excel.

Ejemplo del formato que deberá tener el detalle de llamadas con los campos mínimos requeridos para Telefonía Local Central: Teléfono Origen/ Tipo de llamada/ Teléfono Destino/ Fecha/Hora/Duración/ Tarifa/ Costo por llamada.

Ejemplo del formato que deberá tener el resumen de llamadas con los campos mínimos requeridos para Telefonía Local Central: Tipo de llamada/Llamadas/Minutos/ Costo unitario/ Costo total

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

Reporte de Consultas de detalle de llamadas

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

\*Consulta por tipo de llamada, indicando minutos, cantidad de llamadas, importe y total.

\*Consulta por centro de costos, las cuales estarán definidas por "LA SECRETARÍA" de acuerdo a cada cabeza de grupo.

\*Consulta por día.

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

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

- Decremento canal.
Rep. rost det lla

Una vez que este OIC, realizó el análisis a la información proporcionada se constató lo siguiente:

1.- La fecha de elaboración consignada en los archivos denominados "Anexo A" y "Anexo B" contienen fecha del 15 de mayo de 2023, por lo tanto no pueden corresponder a la administración del contrato vigente en el 2022.

2.- Considerando el contenido del Anexo Técnico en el apartado 2.4 NIVELES DE SERVICIO, se analizó la información de las carpetas proporcionadas denominadas "NIVEL DE SERVICIO "A" y "NIVEL DE SERVICIO "B", identificando sólo algunos de los elementos que conforman el apartado 2.4 del Anexo Técnico y para los que no fueron identificados la Dirección de Infraestructura y Comunicaciones no externó o aclaró los motivos por los cuales no fue evidenciado el documento que constatará la verificación realizada en su carácter de asistente del administrador del contrato.

Derivado de lo antes expuesto y para que se atienda la presente recomendación correctiva, se deberá

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: 01/2023  
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 05  
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC  
MONTO POR ACLARAR: N/A  
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 6 DE 30

DATOS DEL SEGUIMIENTO (Ser. TRIM.2023)  
NÚMERO DE AUD. DE SECTO: 14/2023  
SALDO POR ACLARAR: N/A  
SALDO POR RECUPERAR: N/A  
AVANCE: 40%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

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

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN	ACCIONES REALIZADAS	CONCLUSIÓN
<p>Diagrama unifilar</p> <p>Plan de trabajo</p> <p>"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe entregar el diagrama unifilar establecido en el numeral 9.1.1 a). "EL LICITANTE ADJUDICADO" debe entregar el plan de trabajo establecido en el numeral 9.1.1 d).  "EL LICITANTE ADJUDICADO", deberá entregar en un periodo máximo de 5 días hábiles posteriores a la notificación del fallo, un Plan de Trabajo de Migración, en medio electrónico, en el cual se defina a detalle todas las actividades a realizar y su secuencia en tiempo desde la adjudicación del contrato de "EL SERVICIO", hasta su puesta en operación del 100% en la fecha solicitada; considerando al menos lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de Infraestructura para proporcionar "EL SERVICIO".</li> <li>• Fechas de instalación de infraestructura y/o aplicaciones.</li> <li>• Configuración de Infraestructura.</li> <li>• Puesto a punto.</li> <li>• Protocolos de pruebas.</li> <li>• Transferencia del conocimiento.</li> <li>• Demás actividades relacionadas a la fase de implementación, para poder proporcionar "EL SERVICIO" solicitado.</li> </ul>	<p>proporcionar la evidencia documental que permita constatar la manera en que la Dirección de Infraestructura y Comunicaciones, validó que los niveles de servicio establecidos en el Anexo Técnico en su apartado 2.4, se cumplió durante la vigencia del contrato (junio a diciembre de 2022), para lo cual deberá proporcionar la evidencia documental que lo compruebe adjuntando por lo menos:</p> <p>a) Papel de trabajo que muestre el detalle de su cálculo, de acuerdo a lo establecido en el Anexo técnico. Para aquellos casos en los que se delimitan parámetros.</p> <p>b) Opinión respecto al "cumplimiento" o "incumplimiento" del nivel de servicio detallando, las penalizaciones que, en su caso deban ser aplicadas.</p> <p>Para ello considerar el detalle que consta en el Anexo B, que forma parte del oficio OIC/ADMGP/13-134/2023 considerando los Niveles de servicios contenidos en el Anexo Técnico del contrato.</p> <p>En el supuesto de identificar incumplimiento en los niveles de servicio, realizar las gestiones necesarias, para aplicar al prestador del servicio las penalizaciones correspondientes; proporcionando a este OIC, evidencia de su cálculo,</p>	
<p>Ubicación, tipo de acceso, circuitos y número de identificador de todos los servicios</p>	<p>"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe entregar la ubicación, tipo de acceso, circuitos y número de identificador de todos los servicios establecido en el numeral 9.1.1 e).</p>	
<p>Directorio de escalamiento para reporte de fallos y soporte técnico.</p>	<p>"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe entregar el directorio de escalamiento, establecido en el numeral 9.1.1 f).</p>	
<p>Procedimiento de escalamiento de temas técnicos y administrativos</p>	<p>"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe entregar el procedimiento de escalamiento, conforme a lo establecido en el numeral 9.1.1 g).</p>	
<p><b>SERVICIO DE TELEFONÍA DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL</b></p>		
<p>Diagrama unifilar</p>	<p>"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe entregar el diagrama unifilar establecido en el numeral 9.1.1 c).</p>	
<p>Plan de trabajo</p>	<p>"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe entregar el plan de trabajo establecido en el numeral 9.1.1 d).</p>	



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

**CÉDULA DE SEGUIMIENTO**

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

**DATOS ORIGINALES**

NÚMERO DE AUDITORÍA: 01/2023  
 NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 05  
 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC  
 MONTO POR ACLARAR: N/A  
 MONTO POR RECUPERAR: N/A

ICAJA 7 DL 30

**DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM.2023)**  
 NÚMERO DE AUD. DE SECTO: 14/2023  
 SALDO POR ACLARAR: N/A  
 SALDO POR RECUPERAR: N/A  
 AVANCE: 40%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

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

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

**OBSERVACIÓN**

**ACCIONES REALIZADAS**

**CONCLUSIÓN**

Ubicación, tipo de acceso, circuitos y número de identificador de todos los servicios

**"EL LICITANTE ADJUDICADO"** debe entregar la ubicación, tipo de acceso, circuitos y número de identificador de todos los servicios establecido en el numeral 9.11 e).

Directorio de escalamiento de fallas y soporte técnico

**"EL LICITANTE ADJUDICADO"** debe entregar al directorio de escalamiento establecido en el numeral 9.11 f).

Procedimiento de escalamiento de temas técnicos y administrativos

**"EL LICITANTE ADJUDICADO"** debe entregar el procedimiento de escalamiento, conforme a lo establecido en el numeral 9.11 g).

Resumen y detalle de llamadas

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

Para el trámite de pago, la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación requiere validar previamente los servicios a facturar a través de medio electrónico CD y/o en archivo de Excel.

Ejemplo del formato que deberá tener el detalle de llamadas con los campos mínimos requeridos para Telefonía de Larga Distancia Internacional: teléfono Origen/ Ciudad Origen/ Teléfono Destino/ Destino/ Ciudad Destino/ Fecha/ Hora/ Código de Acceso (Opcional)/ Duración/ Tarifa por minuto/ Costo por llamada.

Ejemplo del formato que deberá tener el resumen de llamadas con los campos mínimos requeridos para Telefonía de Larga Distancia Internacional: Destinos/ Llamadas/ Minutos/ Costo unitario/ Costo Total

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

- Consulta por destinos, indicando minutos, llamadas, importe y total.
- Consulta por líneas de origen
- Consulta por centro de costos, los cuales estarán definidas por "LA SECRETARÍA" de acuerdo a cada Estado de la República, Ciudad de México o Área Metropolitana.

Reporte de Consultas de detalle de llamadas

aplicación al prestador del servicio y reintegro a la TESOFE, así como las cargas financieras que, en su caso le correspondan.

La información anterior fue solicitada mediante el oficio OIC/AAIDMGP/113-134/2023 de fecha 27 de julio de 2023, en respuesta fue emitido el oficio SREE/TIN/O-3386/2023 de fecha 01 de agosto de 2023, sin que fuera proporcionada evidencia documental y/o aclaraciones respecto de los puntos solicitados para la presente observación correctiva, se considera **No Atendida**.

**RECOMENDACIONES PREVENTIVAS**

El Titular de la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación, deberá girar instrucciones, a efecto de que en lo subsecuente, se realicen las siguientes acciones:

Instruir al servidor público responsable de asistir en la administración de éste tipo de contratos, para que a través de los mecanismos de supervisión y verificación de los servicios contratados, realice mensualmente la correcta medición de todos los niveles de servicio, conservando los cálculos realizados y la evidencia del reporte/información que los soporta, dejando evidencia de ello en los expedientes respectivos de los

**RECOMENDACIONES PREVENTIVAS**

Fue evidenciada la instrucción emitida por el Director General a sus direcciones adscritas en los términos sugeridos por este OIC; así como la respuesta emitida por dichas direcciones a tal instrucción.

Sin embargo, para lo relativo a los mecanismos de supervisión y verificación de los servicios contratados, para que en lo subsecuente se realice mensualmente la correcta medición de todos los niveles de servicio, conservando los cálculos realizados y la evidencia del reporte/información que los soporta, dejando evidencia de ello en los expedientes respectivos de los contratos en los que esa Dirección General funge como



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

**CÉDULA DE SEGUIMIENTO**

ENTE: **SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES**

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

**DATOS ORIGINALES**

NÚMERO DE AUDITORÍA: 01/2023  
 NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 05  
 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC  
 MONTO POR ACLARAR: N/A  
 MONTO POR RECLARAR: N/A

SECTOR: **SEGURIDAD NACIONAL**

HOJA 8 DE 30

**DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM. 2023)**  
 NÚMERO DE AUD. DE SECTO: 14/2023  
 SALDO POR ACLARAR: N/A  
 SALDO POR RECUPERAR: N/A  
 AVANCE: 40%

CLAVE: **05000**

CLAVE DE PROGRAMA: **500: SEGUIMIENTO**

**OBSERVACIÓN**

**ACCIONES REALIZADAS**

**CONCLUSIÓN**

- Consulta del detalle de llamadas por día.
- Consulta del detalle de llamadas de por lo menos 500 códigos de acceso (Funcionalidad opcional)

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

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

**SERVICIO DE TELEFONÍA NACIONAL**

Diagrama unifilar

"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe entregar el diagrama unifilar establecido en el numeral 9.1.1 b).

Plan de trabajo

"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe entregar el Plan de Trabajo conforme al numeral 9.1.1 d).-

Ubicación, tipo de acceso, circuitos y número de identificador de todos los servicios

"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe entregar la ubicación, tipo de acceso, circuitos y número de identificador de todos los servicios establecido en el numeral 9.1.1 e)

Directorio de escalamiento de fallas y soporte técnico.

"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe entregar el directorio de escalamiento, establecido en el numeral 9.1.1 f).

Procedimiento de escalamiento de temas técnicos y administrativos

"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe entregar el procedimiento de escalamiento, conforme a lo establecido en el numeral 9.1.1 g).

Resumen y detalle de llamadas

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

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

**contratos en los que esa Dirección General funge como administradora.**

Lo anterior en correlación a lo establecido en la LGA en sus artículos 7 y 11, fracciones I y III, de dejar constancia documental sobre los actos que deriven del ejercicio de las facultades, competencias y funciones.

Mediante el oficio SRE/TIN/O-2497/2023 de fecha 07 de junio de 2023, la Enlace del Acto de fiscalización - Auditoría, proporcionó los oficios de instrucción para la atención de las recomendaciones preventivas, girados por el Titular de la DGTII.

Anexo al anterior se localizó el oficio SRE/TIN/O-1573/2023 de fecha 11 de abril de 2023, por medio del cual el DGTII instruyó a todos los Directores adscritos a esa Dirección General, a que en el ámbito de sus atribuciones dieran cabal observación a lo siguiente:

"... para que a través de los mecanismos de supervisión y verificación de los servicios contratados, realice mensualmente la correcta medición de todos los niveles de servicio, conservando los cálculos realizados y la evidencia del reporte/información que los soporta, dejando evidencia de ello en los expedientes respectivos de los contratos en los que esa Dirección General funge como administradora."

..."

administradora, en observancia de lo establecido en la LGA en sus artículos 7 y 11, fracciones I y III, de dejar constancia documental sobre los actos que deriven del ejercicio de las facultades, competencias y funciones, el Director de Infraestructura y Comunicaciones proporcionó la misma información que fue remitida también para la atención de las cédulas de resultados definitivos 5 y 6 y que además considera elementos referidos a los entregables del servicio.

Por todo lo anterior, este OIC considera como **No Atendida** la recomendación preventiva, por lo que se encuentra en proceso de elaborar e integrar el Informe de Irregularidades Detectadas.



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

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

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 01/2023
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 05
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 9 DE 30

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM.2023)
NÚMERO DE AUD. DE SEGO: 14/2023
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 40%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

Ejemplo del formato que deberá tener el detalle de llamadas con los campos mínimos requeridos para Servicio de Telefonía Nacional:
Teléfono Origen/ Tipo de llamada/ Teléfono Destino/ Fecha/ Hora/ Duración/ Tarifa/ Costo por llamada.
Ejemplo del formato que deberá tener el resumen de llamadas con los campos mínimos requeridos para Telefonía Nacional
Tipo de llamada/ Llamadas/ Minutos/ Costo unitario/ Costo total
NOTA: se pueden presentar reportes/ secciones separadas para cada "tipo de llamada", en vez de especificar el campo en cada renglón.

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

Reporte de Consultas de detalle de llamadas

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

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

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

SERVICIO DE RECEPCIÓN DE LLAMADAS PARA EL CENTRO DE CONTACTO

Plan de trabajo de implementación

"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe entregar el plan de trabajo establecida en el numeral 9.1

Ubicación, tipo de acceso, circuitos y número de

"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe entregar la ubicación, tipo de acceso, circuitos y número de

Adicionalmente fue proporcionada la evidencia de su recepción, por las Direcciones de: Administración, de Seguridad Tecnológica, de Desarrollo, de Infraestructura y Comunicaciones y la Coordinación de Infraestructura y Operación Tecnológica.

En respuesta a la instrucción anterior, fueron proporcionados los oficios mediante los cuales las direcciones antes mencionadas, dieron respuesta.

Sin embargo, no fue localizada la respuesta que ha dicha instrucción proporcionó la Dirección de Infraestructura y Comunicaciones.

Por lo tanto, para la atención de la presente recomendación preventiva, se requiere la respuesta que la Dirección de Infraestructura y Comunicaciones emitió a la instrucción del oficio SRE/TIN/O-1573/2023 de fecha 11 de abril de 2023.

La información anterior fue solicitada mediante el oficio OIC/AADMCGP/13-134/2023 de fecha 27 de julio de 2023.

En respuesta a la solicitud anterior, mediante oficio SRE/TIN/O-3386/2023 de fecha 02 de agosto del año en curso, la Enlace del Acto de fiscalización - Auditoría proporcionó el diverso número SRE/TIN/O-2356/2023, mediante el cual, el Director de Infraestructura y Comunicaciones, manifestó lo siguiente:

Handwritten signature and date



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

**CÉDULA DE SEGUIMIENTO**

ENTE: **SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES**

**DATOS ORIGINALES**

NÚMERO DE AUDITORÍA: 01/2023  
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 05  
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC  
MONTO POR ACLARAR: N/A  
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 10 DE 30

**DATOS DEL SEGUIMIENTO (Ser. TRIM.2023)**  
NÚMERO DE AUD. DE SEGO: 14/2023  
SALDO POR ACLARAR: N/A  
SALDO POR RECUPERAR: N/A  
AVANCE: 40%

SECTOR: **SEGURIDAD NACIONAL**

CLAVE: **05000**

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

CLAVE DE PROGRAMA: **500: SEGUIMIENTO**

**OBSERVACIÓN**

**ACCIONES REALIZADAS**

**CONCLUSIÓN**

Identificador de todos los servicios

Identificador de todos los servicios establecido en el numeral 9.1.1 c).

Directorio de escalamiento de fallas y soporte técnico

"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe entregar el directorio de escalamiento, establecido en el numeral 9.1.1 f).

Procedimiento de escalamiento de temas técnicos y administrativos

"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe entregar el procedimiento de escalamiento, conforme a lo establecido en el numeral 9.1.1 g).

Reporte de Consulta de detalle de llamadas.

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

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

.Reporte o consulta por ciudad de origen.

.Reporte o consulta por día.

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

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

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

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

Para el trámite de pago, la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación requiere

"De conformidad con las atribuciones de esta Dirección de Infraestructura y Comunicaciones al marco de lo establecido en los artículos 51 y 52 del Reglamento Interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores, se precisó en citas de tener una adecuada supervisión y verificación de los servicios contratados, así como de los niveles de servicio, se cuenta con la 'Lista de Verificación para el seguimiento de los compromisos contractuales' y se implementó como mecanismo de control una calendarización minuciosa. Se implementó una revisión adicional de la recepción de los entregables por medio de la Subdirección de mejores prácticas adscrita a la Dirección de Administración en que le son remitidos todos los entregables desde el inicio y mes con mes.

Adicionalmente cabe resaltar que con base en el entregable de Ordenes de servicio (tickets), así como el contenido del resto de los entregables solicitados se verifica el cumplimiento desde el punto de vista técnico y se elabora la notificación correspondiente al proveedor (ya sea que si se deben aplicar penas y/o deducciones o no)."

Del análisis realizado a la información proporcionada se identificó lo siguiente:

- 1.- El documento denominado "Lista de verificación para el seguimiento de los compromisos contractuales", está compuesto de: encabezado con datos generales del contrato y las columnas de: número consecutivo, etapa, denominación del entregable, lexto



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

**CÉDULA DE SEGUIMIENTO**

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

**DATOS ORIGINALES**

NÚMERO DE AUDITORÍA: 01/2023  
 NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 05  
 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC  
 MONTO POR ACLARAR: N/A  
 MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 11 DE 30

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM.2023)  
 NÚMERO DE AUD. DE SECTO: 14/2023  
 SALDO POR ACLARAR: N/A  
 SALDO POR RECUPERAR: N/A  
 AVANCE: 40%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

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

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

**OBSERVACION**

**ACCIONES REALIZADAS**

**CONCLUSIÓN**

Resumen y detalle de llamadas

*validar previamente los servicios a facturar por lo que deberá hacer entrega en un plazo máximo de 15 (quince) días naturales a mes vencido el resumen y detalle de facturación a través de medio electrónico CD y/o en archivo de Excel.*

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

*Ejemplo del formato que deberá tener el detalle de llamadas con los campos mínimos requeridos para el Servicio de Recepción de Llamadas para el Centro de Contacto (tanto de "Entrada", como de "Salida");  
 Teléfono Origen/ Tipo de llamada/ Ciudad Origen/ Teléfono Destino/ Ciudad Destino/ Fecha/ Hora/ Código de Acceso (opcional)/Duración/ Tarifa/ Costo por llamada/ ID de llamada*

*Ejemplo del formato que deberá tener el resumen de llamadas con los campos mínimos requeridos para el Servicio de Recepción de Llamadas para el Centro de Contacto (tanto de "Entrada", como de "Salida");  
 Tipo de llamada/ Destinos/ Llamadas/ Minutos/ Costo unitario/ Costo Total*

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

Herramienta vía web

*En caso de optar por proporcionar esta herramienta, "EL LICITANTE ADJUDICADO" debe entregar a más tardar 5 días hábiles posteriores a la puesta en operación del PRIMER servicio durante la implementación inicial las herramientas vía web para la consulta detallada de la facturación y se deberá tener la capacidad de generar como mínimo las siguientes consultas:*

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

en el contrato, referencia en el contrato, cumplimiento o descripción del incumplimiento (pena y deducción asociada), estatus y observación, además de un recuadro contenido de nombres, cargos y firmas de los servidores públicos que participaron en la elaboración, revisión y aprobación. Identificando que este documento considera los aspectos relativos a los entregables del servicio, **no** propiamente a la medición de los niveles del servicio.

2. En el formato denominado "calendario para el seguimiento de las obligaciones derivadas del contrato...", en este formato compuesto por los días del mes de calendario de que se trate, se enuncian los días en los existe el compromiso del prestador del servicio de realizar algún tipo de entrega a la Secretaría, en el ejemplo proporcionado, se identifican los compromisos para: solicitud de entregables, validación del servicio, firma de Acta Entrega-Recepción, entrega de factura, solicitud de validación de factura, entrega de la NIP, etc.

Derivado de lo antes expuesto este OIC concluye que los dos formatos proporcionados no corresponden a lo sugerido en la recomendación preventiva, para que se realice mensualmente la correcta medición de todos los niveles de servicio, conservar los cálculos realizados y la evidencia del



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

**CÉDULA DE SEGUIMIENTO**

ENTE: **SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES**

**DATOS ORIGINALES**

NÚMERO DE AUDITORÍA: 01/2023  
 NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 05  
 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC  
 MONTO POR ACUMULAR: N/A  
 MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 12 DE 30

**DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM.2023)**  
 NÚMERO DL AUD. DL SE.GFC: 14/2023  
 SALDO POR ACUMULAR: N/A  
 SALDO POR RECUPERAR: N/A  
 AVANCE: 40%

SECTOR: **SEGURIDAD NACIONAL**

CLAVE: **05000**

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

CLAVE DE PROGRAMA: **500: SEGUIMIENTO**

**OBSERVACIÓN**

**ACCIONES REALIZADAS**

**CONCLUSIÓN**

*Cambio de domicilio de servicio para Centro de Contacto*

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

**2.4.2 NIVELES DE SERVICIO: B**

DESCRIPCIÓN	NIVEL DE SERVICIO
<b>SERVICIO DE TELEFONÍA LOCAL CENTRAL</b>	
Parámetros técnicos	"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe cumplir a partir del inicio y/o durante el plazo para la prestación del servicio implementado con los parámetros técnicos establecidos en el numeral 2.2.i g).
Parámetros técnicos	"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe cumplir a partir del inicio y/o durante el plazo para la prestación del servicio implementado con los parámetros técnicos establecidos en el numeral 2.2.i h).
Configuraciones establecidas	"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe cumplir a partir del inicio y/o durante el plazo para la prestación del servicio implementado con las configuraciones establecidas en el numeral 2.2.i i a).
Configuraciones establecidas	"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe cumplir a partir del inicio y/o durante el plazo para la prestación del servicio implementado con las configuraciones establecidas en el numeral 2.2.i i b).
Configuraciones establecidas	"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe cumplir a partir del inicio y/o durante el plazo para la prestación del servicio implementado con las configuraciones establecidas en el numeral 2.2.i i c).
Efectividad para establecer llamadas (salientes telefonía local central)	"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe cumplir con un 90% de efectividad para completar llamadas cuando "LA SECRETARÍA" marque a teléfonos remotos o cualquier destino de la PSTN y estos se encuentren libres, para lo cual se requiere que "EL LICITANTE ADJUDICADO" cuente con la infraestructura necesaria

reporte/información que los soporta, dejando evidencia de ello en los expedientes respectivos de los contratos en los que esa Dirección General funge como administradora, en observancia de lo establecido en la LGA en sus artículos 7 y 13, fracciones I y III, de dejar constancia documental sobre los actos que deriven del ejercicio de las facultades, competencias y funciones.

Derivado de lo anterior la presente recomendación preventiva se considera como **No Atendida**.



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 01/2023
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 05
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 13 DE 30

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM.2023)
NÚMERO DE AUD. DEL SIGTIO: 14/2023
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 40%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

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

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

Efectividad para establecer llamadas (entrantes telefonía local central)

para cumplir con este parámetro. Se contabilizará a través del reporte que realice el personal de la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación de la "LA SECRETARÍA".

"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe cumplir con un 90% de efectividad para completar llamadas cuando cualquier usuario cuyo origen sea la PSTN marque a los DID's de "LA SECRETARÍA" y estas se encuentren libres, para lo cual se requiere que "EL LICITANTE ADJUDICADO" cuente con la infraestructura necesario para cumplir con este parámetro. Se contabilizará a través del reporte que realice el personal de la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación de la "LA SECRETARÍA".

Disponibilidad mensual del servicio

"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe cumplir con la disponibilidad mensual en el Servicio de Telefonía Local Central, deberá presentarse de manera ininterrumpida 7x24x365 (7 días de la semana; 24 horas del día; 365 días del año) durante el plazo para la prestación del servicio, por lo que deberá de contar con una disponibilidad mensual en los servicios mayor o igual al 99.70%.

Atención de los reportes telefónicos

"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe atender los reportes telefónicos dentro del plazo de los 15 minutos considerando que le horario de atención a fallas deberá ser proporcionado por el "EL LICITANTE ADJUDICADO" 7x24x365 (7 días de la semana; 24 horas del día; todos los días del año) durante el plazo para la prestación del servicio. Estos reportes deberán ser atendidos telefónicamente en un tiempo menor a 15 minutos contabilizándose a partir del momento en que el personal de la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación de la "LA SECRETARÍA" haya levantado el reporte.

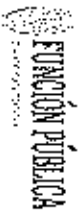
Reparación de falla

"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe reparar la falla dentro del plazo máximo de 2 horas considerando que la falla deberá ser reparada en un plazo máximo de 2 horas naturales contabilizándose a partir del momento en que el personal de la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación de la "LA SECRETARÍA" haya levantado el reporte.

Solicitudes a petición de "LA SECRETARÍA".

"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe atender las solicitudes dentro de los tiempos de respuesta de las

Handwritten signature and initials



**ORGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARIA DE RELACIONES EXTERIORES**  
**CEDULA DE SEGUIMIENTO**

ENTE: SECRETARIA DE RELACIONES EXTERIORES

AREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN (DGTII)

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

DATOS ORIGINALES		18/02/2023 14:35:30	
NÚMERO DE AUDITORIA:	01/2023	NÚMERO DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM.2023)	14/2023
NÚMERO DE OBSERVACIÓN:	05	SAUDO POR ACUSAR:	N/A
INSTANCIA FISCALIZADORA:	DIC	SAUDO POR SUCUMULARE:	N/A
MONTO POR ACCI ASAR:	N/A	AVANCE:	40%
MONTO POR RECUPERAR:	N/A		

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

solicitadas para implementar o cancelar troncales y/o DID a partir de la notificación por escrito de "LA SECRETARIA". Los tiempos de respuesta de las solicitudes de modificación deberán ser los siguientes:  
ALIAS 20 DIAS HABILES  
DAJAS 20 DIAS HABILES

**SERVICIO DE TELEFONIA DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL**

Parámetros técnicos


**"EL LICITANTE ADJUDICADO"** debe cumplir a partir del inicio y/o durante el plazo para la prestación del servicio implementado con los parámetros técnicos establecidos en el numeral 2.2.2.1 Descripción del Servicio de Larga Distancia Internacional.  
**"EL LICITANTE ADJUDICADO"** debe cumplir a partir del inicio y/o durante el plazo para la prestación del servicio implementado, con las configuraciones establecidas en el numeral 2.2.2.2 g).

Configuraciones establecidas  
**"EL LICITANTE ADJUDICADO"** debe cumplir a partir del inicio y/o durante el plazo para la prestación del servicio implementado, con las configuraciones establecidas en el numeral 2.2.2.2 b).

Configuraciones establecidas  
**"EL LICITANTE ADJUDICADO"** debe cumplir a partir del inicio y/o durante el plazo para la prestación del servicio implementado, con las configuraciones establecidas en el numeral 2.2.2.3 Enlace con protocolo de contratación SIP.

Llamadas simultaneas  
**"EL LICITANTE ADJUDICADO"** debe cumplir a partir del inicio y/o durante el plazo para la prestación del servicio implementado, con las configuraciones establecidas en el numeral 2.2.3.5.

Efectividad para establecer llamadas (señales larga distancia internacional)  
**"LA SECRETARIA"** marque a teléfonos de larga Distancia Internacional y estos se encuentren libres, para lo cual se requiere que **"EL LICITANTE ADJUDICADO"** cuente con la infraestructura necesario para cumplir con este parámetro. Se contabilizará a través del reporte que realice el personal de la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación de **"LA SECRETARIA"**.

	<b>ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES</b>  <b>CÉDULA DE SEGUIMIENTO</b>	<b>DATOS ORIGINALES</b>		HORA 15 DE 30
	<b>ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES</b>	NÚMERO DE AUDITORÍA: 01/2023 NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 05 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC MONTO POR ACLARAR: N/A MONTO POR RECUPERAR: N/A	DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM.2023) NÚMERO DE AUD. DE SEGT.: 14/2023 SALDO POR ACLARAR: N/A SALDO POR RECUPERAR: N/A AVANCE: 40%	
<b>ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN (DGTII).</b>		<b>SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL</b>	<b>CLAVE: 05000</b>	
		<b>CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO</b>		
<b>OBSERVACIÓN</b>		<b>ACCIONES REALIZADAS</b>	<b>CONCLUSIÓN</b>	

<i>Efectividad para establecer llamadas (entrantes de larga distancia internacional)</i>	<p><b>"EL LICITANTE ADJUDICADO"</b> debe cumplir con un 90% de efectividad para completar llamadas cuando cualquier usuario nacional e internacional marque a los DID's y/o números telefónicos de <b>"LA SECRETARÍA"</b> y estos se encuentren libres, para lo cual se requiere que <b>"EL LICITANTE ADJUDICADO"</b> cuente con la infraestructura necesaria para cumplir con este parámetro. Se contabilizará a través del reporte que realice el personal de la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación de <b>"LA SECRETARÍA"</b>.</p>		
<i>Disponibilidad mensual del servicio</i>	<p><b>"EL LICITANTE ADJUDICADO"</b> debe cumplir con la disponibilidad mensual en el Servicio de Larga Distancia y 800 Nacional deberá presentarse de manera ininterrumpida 7x24x365 (7 días de la semana; 24 horas del día; todos los días del año) durante el plazo para la prestación del servicio, por lo que deberá de contar con una disponibilidad mensual en los servicios mayor o igual al 99.70%.</p>		
<i>Atención de los reportes telefónicos</i>	<p><b>"EL LICITANTE ADJUDICADO"</b> debe atender los reportes telefónicos considerando que el horario de atención o fallas deberá ser proporcionado por <b>"EL LICITANTE ADJUDICADO"</b> 7x24x365 (7 días de la semana; 24 horas del día; todos los días del año) durante el plazo para la prestación del servicio. Estos reportes deberán ser atendidos telefónicamente en un tiempo menor a 15 minutos contabilizándose a partir del momento en que el personal de la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación de <b>"LA SECRETARÍA"</b> haya levantado el reporte.</p>		
<i>Reparación de falla</i>	<p><b>"EL LICITANTE ADJUDICADO"</b> debe reparar la falla dentro del plazo máximo de 4 horas naturales contabilizándose a partir del momento en que el personal de la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación de <b>"LA SECRETARÍA"</b>, haya levantado el reporte.</p>		
<i>Solicitudes a petición de "LA SECRETARÍA".</i>	<p><b>"EL LICITANTE ADJUDICADO"</b> debe atender las solicitudes dentro de los tiempos de respuesta de las solicitudes para alta y baja de líneas para el Servicio de Larga Distancia Internacional, cambios en los privilegios de las líneas para llamadas de Larga Distancia Internacional, o modificaciones de números de cuenta, departamentos de adscripción y de</p>		





ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 01/2023
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 05
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 16 DE 30

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM.2023)
NÚMERO DE AUD. OF SECTO: 14/2023
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 40%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

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

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

domicilios, a partir de la notificación por escrito de "LA SECRETARÍA". Los tiempos de respuesta de las solicitudes de modificación deberán ser los siguientes:
ALTAS DE LÍNEAS 5 DÍAS HÁBILES
BAJAS DE LÍNEAS 5 DÍAS HÁBILES
CAMBIO DE PRIVILEGIOS PARA LLAMADAS A L.D. 5 DÍAS HÁBILES
MODIFICACIONES DIVERSAS 5 DÍAS HÁBILES

Solicitudes a petición de "LA SECRETARÍA".

"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe atender las solicitudes dentro de los tiempos de respuesta de las solicitudes para altas, bajas, cambio de privilegios y modificaciones diversas del inventario de códigos de acceso a partir de la notificación por escrito de "LA SECRETARÍA". Los tiempos de respuesta de las solicitudes de modificaciones deberán ser los siguientes:
ALTAS 24 HORAS NATURALES
BAJAS 24 HORAS NATURALES
Se aclara que la funcionalidad de manejo de códigos de acceso para realizar llamadas de larga distancia internacional se considera opcional.

Especificaciones técnicas

"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe cumplir a partir del inicio y/o durante el plazo para la prestación del servicio implementado con las especificaciones técnicas establecidas en el numeral 2.2.3.

Parámetros técnicos

"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe cumplir a partir del inicio y/o durante el plazo para la prestación del servicio implementado con los parámetros técnicos establecidos en el numeral 2.2.3.1 Descripción del Servicio de Telefonía Nacional.

Parámetros técnicos

"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe cumplir a partir del inicio y/o durante el plazo para la prestación del servicio implementado con los parámetros técnicos establecidos en el numeral 2.2.3.2 Servicio SIP.

Efectividad para establecer llamadas (salientes local nacional)

"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe cumplir con un 90% de efectividad para completar llamadas cuando las Oficinas de Pasaportes Lúdicos y Oficinas de Pasaportes Metropolitanas de "LA SECRETARÍA" marquen a teléfono remoto a cualquier destino de la PSTN y estas se encuentren libres, para lo cual se requiere que "EL LICITANTE ADJUDICADO" cuente con la infraestructura necesaria para cumplir con este parámetro. Se contabilizará a través del reporte que

Handwritten signature and number 8



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

**CÉDULA DE SEGUIMIENTO**

ENTE: **SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES**

**DATOS ORIGINALES**

NÚMERO DE AUDITORÍA: 01/2023  
 NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 05  
 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC  
 MONTO POR ACLARAR: N/A  
 MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 17 DE 30

**DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM.2023)**  
 NÚMERO DE AUD. DE SECTO: 14/2023  
 SALDO POR ACLARAR: N/A  
 SALDO POR RECUPERAR: N/A  
 AVANCE: 40%

SECTOR: **SEGURIDAD NACIONAL**

CLAVE: **05000**

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

CLAVE DE PROGRAMA: **500: SEGUIMIENTO**

**OBSERVACIÓN**

**ACCIONES REALIZADAS**

**CONCLUSIÓN**

Efectividad para establecer llamadas (entrantes local nacional)	realice el personal de la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación de "LA SECRETARÍA".
Disponibilidad mensual	"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe cumplir con un 90% de efectividad para completar llamadas cuando cualquier usuario cuyo origen sea la PSTN marque a los DID's de las Oficinas de Pasaporte Foráneas y Oficinas de Pasaportes Metropolitanas de "LA SECRETARÍA" y estas se encuentren libres, para lo cual se requiere que "EL LICITANTE ADJUDICADO" cuente con la infraestructura necesaria para cumplir con este parámetro. Se contabilizará a través del reporte que realice el personal de la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación de "LA SECRETARÍA".
Atención de los reportes telefónicos	"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe atender los reportes telefónicos considerando que el horario de atención a fallas deberá ser proporcionado por "EL LICITANTE ADJUDICADO" 7X24X365 (7 días de la semana; 24 horas del día; todos los días del año) durante el plazo para la prestación del servicio, por lo que deberá de contar con una disponibilidad mensual en los servicios mayor o igual al 99.70%.
Reparación de falla	"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe atender las solicitudes considerando que el horario de atención a fallas deberá ser proporcionado por "EL LICITANTE ADJUDICADO" 7X24X365 (7 días de la semana; 24 horas del día; todos los días del año) durante el plazo para la prestación del servicio. Estos reportes deberán ser atendidos telefónicamente en un tiempo menor a 15 minutos contabilizándose a partir del momento en que el personal de la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación de "LA SECRETARÍA" haya levantado el reporte.
Solicitudes a petición de "LA SECRETARÍA".	"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe reparar la falla dentro del plazo máximo de 2 horas naturales contabilizándose a partir del momento en que el personal de la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación de "LA SECRETARÍA" haya levantado el reporte.
	"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe atender las solicitudes dentro de los tiempos de respuesta de las solicitudes para incrementar o cancelar troncales SIP.



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

**CÉDULA DE SEGUIMIENTO**

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

**DATOS ORIGINALES**

NÚMERO DE AUDITORÍA: 01/2023  
 NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 05  
 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC  
 MONTO POR ACLARAR: N/A  
 MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 18 DE 30

**DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM.2023)**  
 NÚMERO DE AUD. DE SECTO: 14/2023  
 SALDO POR ACLARAR: N/A  
 SALDO POR RECUPERAR: N/A  
 AVANCE: 40%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

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

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

**OBSERVACIÓN**

**ACCIONES REALIZADAS**

**CONCLUSIÓN**

y/o numeración local, a partir de la notificación por escrito de "LA SECRETARÍA". Los tiempos de respuesta de las solicitudes de modificación deberán ser los siguientes:  
 ALTAS 20 DÍAS HÁBILES  
 BAJAS 20 DÍAS HÁBILES

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

Parámetros técnicos

"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe cumplir a partir del inicio y/o durante el plazo para la prestación del servicio implementado con los parámetros técnicos establecidos en el numeral 2.2.4.2

Configuración establecidas

"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe cumplir a partir del inicio y/o durante el plazo para la prestación del servicio implementado con las configuraciones establecidas en el numeral 2.2.4.3

Enlace con protocolo de comunicación SIP.

"EL PRESTADOR DEL SERVICIO" debe cumplir a partir del inicio y durante el plazo para la prestación de "EL SERVICIO" implementado con las características establecidas en el numeral 2.2.4.3.

Efectividad para establecer llamadas salientes telefónica(s) local(es) de México, Estados Unidos y Canadá

"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe cumplir con un 90% de efectividad para completar llamadas cuando "LA SECRETARÍA" marque a teléfonos remotos o cualquier destino de la PSTN y estos se encuentren libres, para la cual se requiere que "EL LICITANTE ADJUDICADO" cuente con la infraestructura necesaria para cumplir con este parámetro. Se contabilizará a través del reporte que realice el personal de la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación de "LA SECRETARÍA".

Efectividad para establecer llamadas internacionales (877 y/o número(s) telefónico(s) local(es) de Estados Unidos)

"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe cumplir con un 90% de efectividad para completar llamadas cuando cualquier usuario cuyo origen sea la PSTN marque a los números 877 o a los números telefónicos locales de Estados Unidos de "LA SECRETARÍA" especificados en el numeral 2.2.4.2 y estos se encuentren libres, para la cual se requiere que "EL LICITANTE ADJUDICADO" cuente con la infraestructura necesaria para cumplir con este parámetro. Se contabilizará a través del protocolo acordada entre "LA SECRETARÍA" y "EL LICITANTE ADJUDICADO".  
 Dicho protocolo será acordado a más tardar 15 días hábiles posteriores a la notificación de falta.



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

**CÉDULA DE SEGUIMIENTO**

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

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

**DATOS ORIGINALES**

NÚMERO DE AUDICIÓN: 01/2023  
 NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 05  
 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC  
 MONTO POR ACLARAR: N/A  
 MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 19 DE 30  
 DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM.2023)  
 NÚMERO DE AUD. DE SEG. I.: 14/2023  
 SALDO POR ACLARAR: N/A  
 SALDO POR RECUPERAR: N/A  
 AVANCE: 40%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

**OBSERVACIÓN**

**ACCIONES REALIZADAS**

**CONCLUSIÓN**

Efectividad para establecer llamadas nacional (800 y/o número(s) telefónicos local(es) de México)

"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe cumplir con un 90% de efectividad para completar llamadas cuando cualquier usuario cuyo origen sea la PSTN marque a los números 800 o a los números telefónicos locales de México "LA SECRETARÍA" especificadas en el numeral 2.2.4.2 y estos se encuentren libres, para lo cual se requiere que "EL LICITANTE ADJUDICADO" cuente con la infraestructura necesaria para cumplir con este parámetro. Se contabilizará a través del protocolo acordado entre "LA SECRETARÍA" y "EL LICITANTE ADJUDICADO".  
 Dicho protocolo será acordado a más tardar 15 días hábiles posteriores a la notificación de falta.

Disponibilidad mensual del servicio

"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe cumplir con la disponibilidad mensual en el Servicio de Telefonía Local Central, deberá presentarse de manera ininterrumpida 7x24x365 (7 días de la semana; 24 horas del día; 365 días del año) durante el plazo para la prestación del servicio, por lo que deberá de contar con una disponibilidad mensual en los servicios mayor o igual al 99.982%.

Atención de los reportes telefónicos

"EL LICITANTE ADJUDICADO" deberá atender los reportes telefónicos dentro del plazo de los 15 minutos considerando que el horario de atención a fallas deberá ser proporcionado por "EL LICITANTE ADJUDICADO" 7X24X365 (7 días de la semana; 24 horas del día; todos los días del año) durante el plazo para la prestación del servicio.  
 Estos reportes deberán ser atendidos telefónicamente en un tiempo menor a 15 minutos contabilizándose a partir del momento en que el personal de la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación de "LA SECRETARÍA" haya levantado el reporte.

Reparación de falta y atención a solicitudes de configuración

"EL LICITANTE ADJUDICADO" debe reparar la falta y ejecutar solicitudes de configuración dentro del plazo máximo de 2 horas naturales contabilizándose a partir del momento en que el personal de la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación de "LA SECRETARÍA" haya levantado el reporte. En caso de que el esfuerzo para ejecutar alguna solicitud de configuración por su complejidad requiera de un plazo mayor para su solución, éste será establecido con común acuerdo entre "LA SECRETARÍA" y "EL LICITANTE ADJUDICADO".



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

**CÉDULA DE SEGUIMIENTO**

ENTE: **SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES**

**DATOS ORIGINALES**

NÚMERO DE AUDITORÍA: 01/2023  
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 05  
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC  
MONTO POR ACLARAR: N/A  
MONTO POR RECUPERAR: N/A

FOLIO: 20 DE 30

**DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM. 2023)**

NÚMERO DE AUD. DE SECTO: 14/2023  
SALDO POR ACLARAR: N/A  
SALDO POR RECUPERAR: N/A  
AVANCE: 40%

SECTOR: **SEGURIDAD NACIONAL**

CLAVE: **05000**

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

CLAVE DE PROGRAMA: **500: SEGUIMIENTO**

**OBSERVACIÓN**

**ACCIONES REALIZADAS**

**CONCLUSIÓN**

*Solución de tickets en general*

**"EL LICITANTE ADJUDICADO"** debe dar solución a tickets en general, es decir tickets no contemplados en otros niveles de servicio, dentro del plazo máximo de 4 horas naturales contabilizándose a partir del momento en que el personal de la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación de **"LA SECRETARÍA"** haya levantado el reporte.

*Puesta en operación de equipamiento que requiera sustitución*

**"EL LICITANTE ADJUDICADO"** debe realizar la sustitución de equipamiento que así se requiera dentro del plazo máximo de 48 horas naturales contabilizándose a partir del momento en que el personal de la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación de **"LA SECRETARÍA"** haya levantado el reporte inicial de falla o de solicitud. En caso de que el esfuerzo para ejecutar alguna solicitud de configuración por su complejidad requiera de un plazo mayor para su solución, éste será establecido en común acuerdo entre **"LA SECRETARÍA"** y **"EL LICITANTE ADJUDICADO"**.

*Solicitudes o petición de "LA SECRETARÍA".*

**"EL LICITANTE ADJUDICADO"** debe atender las solicitudes dentro de los tiempos de respuesta de las solicitudes para incrementar o cancelar troncales (o canales) y/o servicios nuevos a partir de la notificación por escrito de **"LA SECRETARÍA"**. Los tiempos de respuesta de las solicitudes de modificación deberán ser los siguientes:  
ALIAS 20 días hábiles  
BAJAS 20 días hábiles

En los casos en que **"EL LICITANTE ADJUDICADO"** deba sustituir o retirar el equipo que instale y/o sea requerido para proporcionar el servicio descrito en el presente Anexo Técnico, deberá realizar la eliminación de la información de manera segura, a través de una solución tecnológica que permita el borrado seguro y permanente de su contenido, basándose en estándares internacionales. Se deben generar certificados de borrado o la evidencia necesaria para ofrecer protección ante cualquier instancia legal. En caso de que se trate de equipo puramente de red o similar, se podrá poner a consideración de **"LA SECRETARÍA"** el sustituir este documento, por la justificación correspondiente.

(...)

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



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

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

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 01/2023
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 05
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 21 DE 30

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM.2023)
NÚMERO DE AUD. DE SECTO: 14/2023
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 40%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

9.1 ENTREGABLES PARTIDA 1 (COMPROBACIÓN)

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

(...)

NOMBRE Y CARGO DEL SERVIDOR PÚBLICO AL QUE DEBERÁ REALIZARSE LA ENTREGA

... Director de Infraestructura y Comunicaciones, o quien lo supla o sustituya en el cargo a funciones en Plaza Juárez, Número 20, Piso 11, Colonia Centro, Demarcación Territorial Cuauhtémoc, C.P. 06010, México, Ciudad de México.

(...)

9.2 MECANISMOS DE SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS

"EL SUPERVISOR" verificará que "EL LICITANTE ADJUDICADO" este proporcionando "EL SERVICIO" solicitado del presente Anexo Técnico.

La supervisión y verificación de los servicios ser realizará considerando los siguientes puntos:

- Los documentos probatorios de verificación de "EL SERVICIO" se fundamentaran en los descritas en el numeral 9.1 de este Anexo Técnico.
- Validación de la operación de los servicios dando seguimiento a los reportes de falla que surjan en las localidades descritas en el numeral 2.2 de este Anexo Técnico.
- Validar el cumplimiento de los niveles de servicio conforme a lo descrito en el numeral 2.4 de este Anexo Técnico.

El resaltado es nuestro.

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: 01/2023  
 NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 05  
 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC  
 MONTO POR ACLARAR: N/A  
 MONTO POR RECUPERAR: N/A

FOJA 22 DL 30

**DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM. 2023)**  
 NÚMERO DE AUD. DE SEGO: 14/2023  
 SALDO POR ACLARAR: N/A  
 SALDO POR RECUPERAR: N/A  
 AVANCE: 40%

SECTOR: **SEGURIDAD NACIONAL**

CLAVE: **05000**

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

CLAVE DE PROGRAMA: **500: SEGUIMIENTO**

**OBSERVACIÓN**

**ACCIONES REALIZADAS**

**CONCLUSIÓN**

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

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

(...)

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

(...)

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

El resultado es nuestro.

En la Ley General de Archivos, se dispone que en los archivos debe constar la información como soporte de las competencias, atribuciones o funciones, en los artículos 7 y 11, fracciones I y II, que indican:

*Artículo 7. Los sujetos obligados deberán producir, registrar, organizar y conservar los documentos de archivo sobre todo acto que derive del ejercicio de sus facultades, competencias o funciones de acuerdo con lo establecido en las disposiciones jurídicas correspondientes.*

*Artículo 11. Los sujetos obligados deberán: Administrar, organizar, y conservar de manera homogénea los documentos de archivo que produzcan, reciban, obtengan, adquieran, transformen o posean, de acuerdo con sus facultades, competencias,*



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

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

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 01/2023
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 05
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 23 DE 30

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM.2023)
NÚMERO DE AUD. DE SECTO: 14/2023
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 40%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

atribuciones o funciones, los estándares y principios en materia archivística, los términos de esta Ley y demás disposiciones jurídicas que les sean aplicables;
(...)
Integrar los documentos en expedientes;

Hechos

Con objeto de constatar la validación realizada por la DGTII, al cumplimiento de los NIVELES DE SERVICIO, determinados por la Secretaría en los numerales 2.4.1 NIVELES DE SERVICIO: A y 2.4.2 NIVELES DE SERVICIO: B, del Anexo Técnico, en su calidad de administradora del contrato SRE/DAC/LP-14/2022; mediante el oficio OIC/AAIDMGP/113-002/2023, de fecha 09 de enero del presente ejercicio, este Órgano Interno de Control (OIC), solicitó a la Dirección General de Bienes Inmuebles y Recursos Materiales (DGBIRM), la siguiente:

- 3. "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 de Telefonía conceptos 1 y 2, Partida 1, "Concepto 1 servicios digitales y SIP", con número de contrato SRE/DAC/LP-14/2022, con vigencia del 22 de junio al 31 de diciembre de 2022, el cual deberá contener por lo menos la siguiente:
(...)
➤ Contrato SRE/DAC/LP-14/2022, así como todos sus anexos."

En respuesta a lo anterior, mediante oficio DGBIRM/CASCB/DAC/23-01-2023/05, de fecha 23 de enero de 2023, la DGBIRM proporcionó la información solicitada.

En adición a lo anterior, mediante el oficio OIC/AAIDMGP/113-022/2023, de fecha 28 de febrero de 2023, este órgano fiscalizador, emitió solicitud de información, adjuntando a la misma, cuestionario de control interno; por lo que, en atención a dicho requerimiento, la Enlace de la auditoría, por medio del SRE/TIN/O-3006/2023, de fecha 03 de marzo de 2023; proporcionó las respuestas y evidencia documental del cuestionario en comento, elaboradas por el Director de Infraestructura y Comunicaciones, quien para efectos del contrato fiscalizado, es la persona que asiste al Administrador del contrato.

En relación con lo anterior y para efecto de un mejor análisis, se transcribe la pregunta número 18, con su respectiva respuesta:



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 01/2023
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 05
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

PÁG. 24 DE 30

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM.2023)
NÚMERO DE AUD. DE SEG: 14/2023
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 40%

UNID: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

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

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

18. Proporcionar la evidencia documental que permita constatar la validación realizada como administrador del contrato, de los Niveles de servicio contenidos en el apartado 2.4 NIVELES DE SERVICIO del Anexo Técnico, por el período en que estuvo vigente el contrato y para los servicios de: Telefonía local central, Telefonía de larga distancia internacional, Telefonía Nacional y Recepción de llamadas para el Centro de Contacto.

RESPUESTA

Se informa al ente revisor que la validación se llevó a cabo mediante una revisión manual de los tickets de cada mes.

Se anexa archivo de los Tickets y

marcado en verde la validación de los niveles de servicio".

Ahora bien, de la verificación al archivo anexo de los tickets, señalado en el párrafo anterior, contenido en archivo digital PDF denominado "Relación de Ticket Junio 2022 F", se constató lo siguiente:

Table with 3 columns: Mes, Número de Tickets, and Estatus. Rows include Junio (0), Julio (6), Agosto (3), Septiembre (6), Octubre (5), Noviembre (2), Diciembre (2), and TOTAL (24). A note states: 'Todos los tickets se encuentran marcados en verde; es decir, cuentan con la validación de los niveles de servicio.'

Handwritten signature and date: 14/09/2023



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 01/2023
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 05
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 25 DE 30

DATOS DEL SEGUIMIENTO (Ser. TRIM.2023)
NÚMERO DE AUD. DE SEGTO: 14/2023
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 40%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

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

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

Lo anterior es así, de la simple lectura a los numerales 2.4 NIVELES DE SERVICIO, 2.4.1 NIVELES DE SERVICIO: A y 2.4.2 NIVELES DE SERVICIO: B, del Anexo Técnico, establecidos en el contrato, SRE/DAC/LP-14/2022; resulta evidente, que los 24 Tickets son insuficientes para cumplir con la validación de la totalidad de los niveles de servicio establecidos en el Anexo Técnico; además, si bien es cierto que, en el Anexo Técnico del contrato en análisis, se estableció el uso de Tickets para la atención de diversos asuntos, también lo es, que en éste no se identificó un apartado que instruya la mecánica general para el uso de los tickets; situación que limita la utilidad, beneficio y correcto uso de los mismos.

Lo anterior, en inobservancia de la tercera viñeta del numeral 9.2 MECANISMOS DE SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS, del Anexo Técnico establecidos en el contrato, que indica lo siguiente:

9.2 MECANISMOS DE SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS

"EL SUPERVISOR" verificará que "EL LICITANTE ADJUDICADO" este proporcionando "EL SERVICIO" solicitado del presente Anexo Técnico.

La supervisión y verificación de los servicios ser realizará considerando los siguientes puntos:

(...)

Validar el cumplimiento de los niveles de servicio conforme a lo descrito en el numeral 2.4 de este Anexo Técnico."

Adicionalmente, como quedó precisado en el resultado número 04, del presente Acto de fiscalización; diversos entregables fueron presentados de manera extemporánea por "EL LICITANTE ADJUDICADO", y en otros casos, este OIC no identificó la evidencia de la fecha de entrega; situación que impide al administrador del contrato, cerciorarse del cumplimiento de los servicios contratados, lo anterior, de conformidad con lo establecido en el artículo 84, penúltimo párrafo del Reglamento de la LAASSP y así como en la primera viñeta del numeral 9.2 MECANISMOS DE SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS, que indica lo siguiente:



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA  
SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

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

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 01/2023  
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 05  
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC  
MONTO POR ACLARAR: N/A  
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 26 DE 30

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM.2023)  
NÚMERO DE AUD. DE SEGC: 14/2023  
SALDO POR ACLARAR: N/A  
SALDO POR RECUPERAR: N/A  
AVANCE: 40%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

OBSERVACIÓN

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

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

"EL SUPERVISOR" verificará que "EL LICITANTE ADJUDICADO" este proporcionando "EL SERVICIO" solicitado del presente Anexo Técnico.

La supervisión y verificación de los servicios ser realizará considerando los siguientes puntos:


(-)

Las documentas probatorias de verificación de "EL SERVICIO" se fundamentaran en las descritas en el numeral 9.1 de este Anexo Técnico.

En relación con lo anterior, este OIC advierte la posibilidad de que el área fiscalizada, omitiera la aplicación de deducciones al pago con motivo de incumplimiento parcial o deficiente en que pudiera incurrir "EL LICITANTE ADJUDICADO"; tal y como lo contempla la cláusula VIGÉSIMA PRIMERA, DEDUCCIONES, del contrato que nos ocupa.

Conclusión Preliminar

Derivado de la identificación por este OIC, de los Niveles de servicio requeridos por la Secretaría, contenidos en el Anexo Técnico en los numerales 2.4 NIVELES DE SERVICIO, 2.4.1 NIVELES DE SERVICIO: A y 2.4.2 NIVELES DE SERVICIO: B, en relación con los numerales 9. MECANISMOS PARA COMPROBACIÓN, SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN, 9.1 ENTREGABLES PARTIDA 1 (COMPROBACIÓN) y 9.2 MECANISMOS DE SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS, correspondientes al contrato SRE/DAC/LP-14/2022; así como de los argumentos vertidos por el asistente del Administrador del contrato, mediante el Cuestionario de Control Interno, es que no se contó con la evidencia documental que permitiera constatar que, la DGTII realizó en el periodo de junio a diciembre del ejercicio de 2022, la validación del cumplimiento de los Niveles de servicio conforme al numeral 2.4 del Anexo Técnico y en su caso estar en la posibilidad de aplicar las deductivas por incumplimientos en dichos Niveles de servicio, tal y como lo contempla la cláusula VIGÉSIMA PRIMERA, DEDUCCIONES, del contrato que nos ocupa, en desapego también a lo establecido en las cláusulas VIGÉSIMA del contrato, en correlación con los artículos 83, segundo párrafo y 84 penúltimo párrafo del RLAAASP y 17, fracciones XV y XVI del RISRE.

 <b>FUNCIÓN PÚBLICA</b> <small>GOBIERNO FEDERAL</small>	<b>ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES</b>  <b>CÉDULA DE SEGUIMIENTO</b>	<b>DATOS ORIGINALES</b> NÚMERO DE AUDITORÍA: 01/2023 NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 05 INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC MONTO POR ACLARAR: N/A MONTO POR RECUPERAR: N/A	HOJA 27 DE 30 <b>DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM. 2023)</b> NÚMERO DE AUD. DE SEGT.: 14/2023 SALDO POR ACLARAR: N/A SALDO POR RECUPERAR: N/A AVANCE: 40%
	<b>ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES</b>	<b>SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL</b>	<b>CLAVE: 05000</b>
<b>ÁREA AUDITADA: DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN E INNOVACIÓN (DGTII).</b>		<b>CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO</b>	
<b>OBSERVACIÓN</b>		<b>ACCIONES REALIZADAS</b>	<b>CONCLUSIÓN</b>
<p>Respecto a lo anterior y en observancia de lo estipulado en la Ley General de Archivos, respecto a la evidencia documental que debe constar en los archivos como soporte de las competencias, atribuciones o funciones, es de mencionar los artículos 7 y 11, fracciones I y II, que indican:</p> <p><i>Artículo 7. Los sujetos obligados deberán producir, registrar, organizar y conservar los documentos de archivo sobre todo acto que derive del ejercicio de sus facultades, competencias o funciones de acuerdo con lo establecido en las disposiciones jurídicas correspondientes.</i></p> <p><i>Artículo 11. Los sujetos obligados deberán:</i>  <i>Administrar, organizar, y conservar de manera homogénea los documentos de archivo que produzcan, reciban, obtengan, adquieran, transformen o posean, de acuerdo con sus facultades, competencias, atribuciones o funciones, los estándares y principios en materia archivística, los términos de esta Ley y demás disposiciones jurídicas que les sean aplicables;</i>  <i>(...)</i>  <i>Integrar los documentos en expedientes;</i></p> <p>Lo anterior ante la falta de evidencia documental suficiente y veraz, que permitiera constatar por este OIC, la validación que debió realizar la DGTII, en el ámbito de sus atribuciones como administradora del contrato SRE/DAC/LP-14/2022.</p> <p>El 22 de marzo de 2023, se presentaron al Director General de Tecnologías de Información e Innovación de la Secretaría de Relaciones Exteriores, los resultados preliminares de la auditoría 01/2023, en cumplimiento a lo señalado en el artículo 24 del ACUERDO por el que se establecen las Disposiciones Generales para la Realización del Proceso de Fiscalización, con última modificación publicada en el DOF el 08 de diciembre de 2022; así entonces, mediante oficio SRE/TIN/O-1360/2023, de fecha 28 de marzo del presente año, la Directora de Administración en su carácter de Enlace del presente Acto de fiscalización-Auditoría, informó lo siguiente:</p> <p><i>"Sobre el particular y en mi carácter de enlace con dicho Órgano Fiscalizador, se tiene a bien informar a esa autoridad Administrativa que al amparo del artículo 30 del ACUERDO antes precisado, se brindará atención y puntual cumplimiento a los resultados derivados de la auditoría de mérito."</i></p>			



ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

CÉDULA DE SEGUIMIENTO

ENTE: SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES

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

OBSERVACIÓN

DATOS ORIGINALES

NÚMERO DE AUDITORÍA: 01/2023
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 05
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC
MONTO POR ACLARAR: N/A
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 28 DE 30

DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM.2023)
NÚMERO DE AUD. DE SIGUIO: 14/2023
SALDO POR ACLARAR: N/A
SALDO POR RECUPERAR: N/A
AVANCE: 40%

SECTOR: SEGURIDAD NACIONAL

CLAVE: 05000

CLAVE DE PROGRAMA: 500: SEGUIMIENTO

ACCIONES REALIZADAS

CONCLUSIÓN

Derivado de los argumentos vertidos por la Directora de Administración en su carácter de Enlace del Acto de fiscalización-Auditoría, este OIC determina que el presente resultado persiste; en virtud, de que la DGTII proporcionará información y documentación dentro de los cuarenta y cinco días hábiles posteriores a la formalización de las cédulas de resultados definitivos.

Conclusión Definitiva

Derivado de los argumentos antes vertidos por la Enlace del Acto de fiscalización-Auditoría, se considera que el presente resultado persiste; en razón, de los argumentos vertidos por la Enlace del Acto de fiscalización-Auditoría, toda vez, que no se contó con la evidencia documental que permitiera constatar, que la DGTII realizó, la validación del cumplimiento de los Niveles de servicio, en el periodo de junio a diciembre del ejercicio de 2022; de conformidad con lo estipulado en el numeral 2.4 del Anexo Técnico del contrato SRE/DAC/LP-14/2022, en el numeral 2.4 NIVELES DE SERVICIO, apartados 2.4.1 NIVELES DE SERVICIO: A y 2.4.2 NIVELES DE SERVICIO: B, 9. MECANISMOS PARA COMPROBACIÓN, SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN, 9.1 ENTREGABLES PARTIDA 1 (COMPROBACIÓN) y 9.2 MECANISMOS DE SUPERVISIÓN Y VERIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS; así como, de los argumentos vertidos por el asistente del Administrador del contrato, mediante el Cuestionario de Control Interno; y en su caso, estar en posibilidad de aplicar las deductivas y/o penalizaciones por sus incumplimientos, tal y como lo contempla la cláusula VIGÉSIMA PRIMERA. DEDUCCIONES y VIGÉSIMA SEGUNDA. PENAS CONVENCIONALES; en desapego también a lo establecido en la cláusula VIGÉSIMA del contrato que nos ocupa, en correlación con los artículos 83, segundo párrafo y 84 penúltimo párrafo del RLAASSP y 17, fracciones XV y XVI del RISRE.

OBSERVACIONES CORRECTIVAS

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

La validación realizada de todos los niveles de servicio establecidos en el Anexo Técnico del contrato SRE/DAC/LP-14/2022, definidos en el numeral 2.4 NIVELES

Handwritten signature and date in the conclusion column.



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

**CÉDULA DE SEGUIMIENTO**

ENTE: **SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES**

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

**DATOS ORIGINALES**

NÚMERO DE AUDITORÍA: 01/2023  
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 05  
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC  
MONTO POR ACLARAR: N/A  
MONTO POR RECUPERAR: N/A

[FOJA 29 OF 30

**DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM.2023)**

NÚMERO DE AUD. DE SECTO: 14/2023  
SALDO POR ACLARAR: N/A  
SALDO POR RECUPERAR: N/A  
AVANCL: 40%

SECTOR: **SEGURIDAD NACIONAL**

CLAVE: **05000**

CLAVE DE PROGRAMA: **500: SEGUIMIENTO**

**OBSERVACIÓN**

**ACCIONES REALIZADAS**

**CONCLUSIÓN**

**DE SERVICIO**, de los apartados 2.4.1 NIVELES DE SERVICIO: A y 2.4.2 NIVELES DE SERVICIO: B, correspondientes a los meses de junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2022.

En observancia de lo anterior, deberá proporcionar:

- a) Papel de trabajo que muestre el detalle de su cálculo, de acuerdo a lo establecido en el Anexo técnico.
- b) Opinión respecto al "cumplimiento" o "incumplimiento" del nivel de servicio detallando, las penalizaciones que, en su caso deban ser aplicadas.
- c) En el supuesto de identificar incumplimiento en los niveles de servicio, realizar las gestiones necesarias, para aplicar al prestador del servicio las penalizaciones correspondientes; proporcionando a este OIC, evidencia de su cálculo, aplicación al prestador del servicio y reintegro a la TESOFE, así como las cargas financieras que, en su caso le correspondan.

**RECOMENDACIONES PREVENTIVAS**

El Titular de la Dirección General de Tecnologías de Información e Innovación, deberá girar instrucciones, a efecto de que en lo subsecuente, se realicen las siguientes acciones:

Instruir al servidor público responsable de asistir en la administración de éste tipo de contratos, para que a través de los mecanismos de supervisión y verificación de los servicios contratados, realice mensualmente la correcta medición de todos los niveles de servicio, conservando los cálculos realizados y la evidencia del reporte/información que los soporta, dejando evidencia de ello en los expedientes respectivos de los contratos en los que esa Dirección General funge como administradora.

Lo anterior en correlación a lo establecido en la LGA en sus artículos 7 y 11, fracciones I y III, de dejar constancia documental sobre los actos que deriven del ejercicio de las facultades, competencias y funciones.



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

**CÉDULA DE SEGUIMIENTO**

ENTE: **SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES**

**DATOS ORIGINALES**

NÚMERO DE AUDITORÍA: 01/2023  
NÚMERO DE OBSERVACIÓN: 05  
INSTANCIA FISCALIZADORA: OIC  
MONTO POR ACLARAR: N/A  
MONTO POR RECUPERAR: N/A

HOJA 30 DE 30

**DATOS DEL SEGUIMIENTO (3er. TRIM.2023)**  
NÚMERO DE AUD. DE SIGLO: 14/2023  
SALDO POR ACLARAR: N/A  
SALDO POR RECUPERAR: N/A  
AVANCE: 40%

SECTOR: **SEGURIDAD NACIONAL**

CLAVE: **05000**

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

CLAVE DE PROGRAMA: **500: SEGUIMIENTO**

**OBSERVACIÓN**

**ACCIONES REALIZADAS**

**CONCLUSIÓN**

De los trámites y gestiones realizadas para el cumplimiento de las observaciones correctivas y recomendaciones preventivas planteadas se deberá proporcionar a este OIC la evidencia documental comprobatoria correspondiente.

**SEGUNDO SEGUIMIENTO DE LA OBSERVACIÓN**

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

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