



Visto el expediente que contiene la solicitud de acceso a la información anotada al rubro, el Comité de Información de la Secretaría de Relaciones Exteriores, ha procedido a analizar de forma exhaustiva el contenido de la misma y la respuesta emitida por la **OFICIALÍA MAYOR**, mediante oficio OMR/1001/2013, de fecha 22 de febrero de 2013, de la que se desprende la declaratoria de **INEXISTENCIA**, respecto de la información solicitada, atendiendo a las siguientes consideraciones:

Solicitud de folio 0000500024013:

"póliza de mantenimiento de equipo o equipos telefónicos (conmutadores)

Buenos días.....

Requiero conocer la siguiente información por parte de la dependencia:

Tipo y marca de conmutador y o conmutadores telefónicos o pbx que tiene la institución.

Marca, modelo y versión de software que tiene instalado(s)

Numero de extensiones telefónicas con las que cuenta

Si tiene o no grabación de mensajes y cuantas extensiones cuentan con esta funcionalidad,

Que marca de tarifcador tienen y que versión de software utiliza,

Qué tipo de reportes requiere la dependencia le proporcione el tarifcador

Numero de troncales digitales y analógicas con las que cuenta el equipo

Tiene funcionalidad de Call center?

Numero de posiciones del call center en caso de tenerlo

Que funcionalidades tiene el call center en caso de tenerlo

Que aplicativos montados sobre el servidor

Quien es el proveedor actual del servicio de mantenimiento del equipo y cuanto se le paga al proveedor como póliza de servicio anual y también mencionar el pago que se realiza mensualmente

Bases de la licitación por medio de la cual se ganó el concurso y por qué periodo (de que mes a que mes).

Cuál fue el costo del mantenimiento anual con el que se ganó dicha licitación.

Copia de la propuesta económica ofrecida por el concursante ganador.

Cuadro comparativo de la cantidad económica ofrecida por los diferentes participantes.

Bases técnicas de la licitación que se gano.....

Quien es el gerente responsable del área, su dirección física, teléfono y dirección de correo electrónica.

Gracias" (sic)

Respuesta de la Unidad Administrativa consultada: OFICIALÍA MAYOR, mediante oficio OMR/1001/2013, de fecha 22 de febrero de 2013, emitió su respuesta en los términos siguientes:

"En atención a la información solicitada informo a usted que la Dirección General de Tecnologías de información e Innovación informó sobre el particular mediante oficio TIN/624/13, de fecha 11 de febrero de 2013:

Tipo y marca de conmutador y o conmutadores telefónicos o pbx que tiene la institución.

Conmutador IP Marca Avaya Media Servers S8800/G650

Conmutador IP Marca Avaya Media 0430, 0450

**Marca, modelo y versión de software que tiene instalado(s)**

Conmutador IP Marca Avaya Media Servers S8800/0650

RO 16X.00.1.510.1

Conmutador IP Marca Avaya Media G430, 0450

31.18.1

31.19.2

31.20.1

Numero de extensiones telefónicas con las que cuenta

2900 Extensiones

Si tiene o no grabación de mensajes y cuántas extensiones cuentan con esta funcionalidad

Se cuenta con grabación de mensajes para 25 agentes

Que marca de tarifador tienen y que versión de software que utiliza.

Tarificador Intertel versión 8

Qué tipo de reportes requiere la dependencia le proporcione el tarifador.

Reporte detallado por extensión, por dirección, por número marcado y código.

Numero de troncales digitales y analógicas con las que cuenta el equipo

19 digitales

32 analógicas

Tiene funcionalidad de Call center?

Si

Número de posiciones del call center en caso de tenerlo

22 posiciones

Que funcionalidades tiene el call center en caso de tenerlo

- Identificación del tipo de cliente
- Reportes por agente y grupo en forma de tablas, gráficos y estadísticos (le Corma resumida o desglosada por agente o por grupo).
- Tiempo de ocupación. Tiempo promedio de espera.
- Tiempo disponible.
- Tiempos de espera para dar respuesta al cliente. e Ingresos y salidas.
- Por habilidades.
- Porcentajes.
- Llamadas abandonadas.
- Medio por el cual los clientes hacen contacto (teléfono, correo electrónico, chat).
- Tiempo de espera para que la llamada sea contestada antes de colgar.

Que aplicativos montados sobre el servidor

- Interfaz Web que permite trabajar localmente o remotamente para los clientes.
- Se puede Interactuar con los agentes cuando este en una interacción activa a través de chat, sms, email,
- Se permite asesorarlos en línea mientras se atiende una llamada sin que el ciudadano escuche.



- Se puede tomar el control inmediato de la interacción del agente con el cliente.
- Se puede: Monitorear las pantallas de los agentes y/o grabación.
- Se puede tomar el control de la conexión del agente. Se permite el monitoreo a nivel grupo (le trabajo o campaña).

Tiene la funcionalidad de visualizar las estadísticas on-line de todo el grupo de trabajo o bien de la campaña y puede tener información en línea.

En relación a los cuestionamientos:

Quien es el proveedor actual del servicio de mantenimiento del equipo y cuanto se le paga al proveedor como póliza de servicio anual y también mencionar el pago que se realiza mensualmente

Bases de la licitación por medio de la cual se ganó el concurso y por qué periodo (de que mes a que mes).

Cuál fue el costo del mantenimiento anual con el que se ganó dicha licitación.

Copia de la propuesta económica ofrecida por el concursante ganador.

Cuadro comparativo de la cantidad económica ofrecida por los diferentes participantes.

Bases técnicas de la licitación que se gano....(sic)

En atención a su solicitud y en el ámbito de las atribuciones asignadas en el artículo 11 del Reglamento Interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores, hago de su conocimiento que, la Dirección General de Bienes Inmuebles y Recursos Materiales, mediante oficio DRMO1252/13, de fecha 22 de febrero de 2013, ha informado a esta Oficialía Mayor que en los archivos de esa Dirección General, en atención al artículo 34 del Reglamento Interior de esta Dependencia, no cuenta con registros referentes a la información solicitada y que además en sus archivos no obran expedientes pedidos y/o contratos cuyo objeto específico sea el servicio de mantenimiento de equipo o equipos telefónicos (conmutadores).

No obstante lo anterior y en aras de la transparencia, se informa que se ubicó el contrato **SER-DRM-LP-32/11**, cuyo objeto es el Servicio Integral de Telefonía IP (Conmutadores), mismo que resultó del fallo de la Licitación Pública Mixta Nacional No. 00005003-0011-10 para la contratación del "Servicio Integral de Telefonía IP (Conmutadores)", realizada en apego al artículo 26, fracción I de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, mismo que se pone a su disposición la página web <https://compranet.funcionpublica.gob.mx/web/login.html>, en la cual podrá obtener acceso al procedimiento de licitación citado.

Por lo que hace a la pregunta:

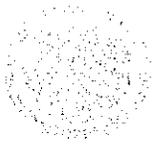
Quien es el gerente responsable del área, su dirección física,, teléfono y dirección de correo electrónica.

El responsable del área técnica es:

Rhys Jones López

Director General de Tecnologías de Información e Innovación Plaza Juárez 20, Col. Centro, Delegación Cuauhtémoc Tel: 3686-5100 ExL5522

rjones@sre.gob.mx. (sic) [Énfasis añadido]



Información declarada como INEXISTENTE: De la solicitud en comento, la unidad administrativa consultada, ha declarado como información inexistente la relativa a “...*Quien es el proveedor actual del servicio de mantenimiento del equipo y cuanto se le paga al proveedor como póliza de servicio anual y también mencionar el pago que se realiza mensualmente... Bases de la licitación por medio de la cual se ganó el concurso y por qué periodo (de que mes a que mes)... Cuál fue el costo del mantenimiento anual con el que se ganó dicha licitación... Copia de la propuesta económica ofrecida por el concursante ganador... Cuadro comparativo de la cantidad económica ofrecida por los diferentes participantes y Bases técnicas de la licitación que se gana...*” (sic)

Fundamentación Jurídica de la declaratoria de INEXISTENCIA: Artículo 6, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 42 y 46, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, 70, fracción V, y último párrafo de su Reglamento.

Motivación para la declaratoria de INEXISTENCIA: Después de haber realizado una búsqueda exhaustiva, la información no fue localizada en los archivos de la unidad administrativa consultada.

Fundamentación jurídica de la resolución: Analizadas todas y cada una de las constancias que integran el expediente en comento, el Comité de Información de la Secretaría de Relaciones Exteriores, con fundamento en los artículos 6º, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 28, de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal; 11, del Reglamento Interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores; Acuerdo por el que se adscriben orgánicamente las unidades administrativas a que se refiere el Reglamento Interior de la Secretaría de Relaciones Exteriores, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 4 de octubre de 2011; 1, 2, 3, fracción V, y 13, de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 29, fracción III, 30, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 46, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental; 57, 70, fracción V, y último párrafo de su Reglamento; Sexto fracción VI, y Décimo de los Lineamientos que deberán observar las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal en la recepción, procesamiento y trámite de las solicitudes de acceso a la información gubernamental que formulen los particulares, así como en su resolución y notificación, y la entrega de la información en su caso, con exclusión de las solicitudes de acceso a datos personales y su corrección, publicados en el Diario Oficial de la Federación el jueves 12 de junio de 2003, 6.1, 6.2, del Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Transparencia, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 12 de julio de 2010, y en consecuencia el Comité de Información,

RESUELVE:

PRIMERO. Que el Comité de Información de la Secretaría de Relaciones Exteriores es competente para resolver respecto del presente asunto de conformidad con lo señalado en los términos del artículo 29, fracción III, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

SEGUNDO. Se confirma la declaratoria de inexistencia de la información solicitada, emitida por la **OFICIALÍA MAYOR**, mediante oficio OMR/1001/2013, de fecha 22 de febrero de 2013, respecto de la solicitud identificada con el número de folio 0000500024013, por encontrarse apegada a derecho, atendiendo a los razonamientos expresados en la presente resolución.

SRE

SECRETARÍA DE
RELACIONES EXTERIORES



COMITÉ DE INFORMACIÓN

Oficio Número: CI-180

Folio No. 0000500024013

Asunto: Se confirma la declaratoria de
inexistencia.

TERCERO. Notifíquese la presente resolución al interesado para su conocimiento y efectos legales, hágase del conocimiento del solicitante que le asiste el derecho a interponer el recurso de revisión ante el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales de conformidad con lo previsto en los términos del artículo 28, fracción IV y 49, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, y 3º, fracción XV, de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

ASÍ LO RESOLVIERON Y FIRMAN LOS INTEGRANTES DEL COMITÉ DE INFORMACIÓN DE LA SECRETARÍA DE RELACIONES EXTERIORES, A LOS CINCO DÍAS DEL MES DE MARZO DEL AÑO DOS MIL TRECE.

GERARDO GUERRERO GÓMEZ

Con fundamento en los artículos 30 fracción III, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental; y 57 párrafo primero de su Reglamento.

Suplente del Presidente del Comité de Información de la
Secretaría de Relaciones Exteriores

**MARÍA DE LAS MERCEDES DE VEGA
ARMIJO**

Miembro del Comité de Información de la
Secretaría de Relaciones Exteriores

**GERMÁN EMMANUEL SALINAS
VALDÉS**

Con fundamento en los artículos 30 fracción III, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental; y 57 párrafo primero de su Reglamento.

Suplente del Titular del Órgano Interno de
Control en la Secretaría de Relaciones
Exteriores

AFP

