

VII.16. FUNCIÓN DE GASTO 8 “OTROS SERVICIOS GENERALES”,  
ATENCIÓN CIUDADANA  
(ALCALDÍA XOCHIMILCO)

Auditoría ASCM/165/19

#### FUNDAMENTO LEGAL

La auditoría se llevó a cabo con fundamento en los artículos 122, apartado A, base II, sexto y séptimo párrafos, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 62 de la Constitución Política de la Ciudad de México; 13 fracción CXI, de la Ley Orgánica del Congreso de la Ciudad de México; 1; 2, fracciones XIV y XLII, inciso a); 3; 8, fracciones I, II, IV, VI, VII, VIII, IX, XXVI y XXXIII; 9; 10, incisos a) y b); 14, fracciones I, VIII, XVII, XX y XXIV; 22; 24; 27; 28; 30; 32; 33; 34; 35; 36; 37; 61; y 62 de la Ley de Fiscalización Superior de la Ciudad de México; y 1; 4; 5, fracción I, inciso b); 6, fracciones VI, VII y VIII; y 31 del Reglamento Interior de la Auditoría Superior de la Ciudad de México, vigentes en 2019; y de conformidad con el Programa General de Auditoría aprobado.

#### ANTECEDENTES

En la revisión del Informe de Cuenta Pública de 2019, se identificó la carencia de una actividad institucional específica para la operación del CESAC, sin embargo, en los Lineamientos Mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 2 de julio de 2019, se establece la legislación aplicable, principios, obligaciones y características de las áreas de atención ciudadana aplicable a las Direcciones Generales, Ejecutivas, de área u homólogas de administración de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades Paraestatales incluyendo las Alcaldías.

#### CRITERIOS DE SELECCIÓN

La selección de esta auditoría se sustentó en los criterios “Presencia y Cobertura”, a fin de garantizar que eventualmente se revisen todos los sujetos de fiscalización y todos los conceptos susceptibles de ser auditados, por estar incluidos en la Cuenta Pública del

Gobierno de la Ciudad de México; y “Propuesta e Interés Ciudadano”, por su impacto social o trascendencia para los habitantes de la Ciudad de México. Este rubro no ha sido auditado por este órgano fiscalizador mediante una auditoría de desempeño.

## OBJETIVO

El objetivo de la revisión consistió en verificar que los procedimientos y actividades implementados por la Alcaldía Xochimilco, en la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), se hayan ejecutado de conformidad con la normatividad y ordenamientos aplicables; y permitan el cumplimiento de las obligaciones y atribuciones del órgano político administrativo.

## ALCANCE Y DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

Se evaluaron los resultados obtenidos por la Alcaldía Xochimilco respecto de las actividades y operaciones del CESAC. La revisión comprenderá el componente Control Interno y las vertientes Competencia de los Actores, Eficacia, Eficiencia y Economía.

Del componente Evaluación del Control Interno, se revisaron los mecanismos implementados por el sujeto fiscalizado para contar con una seguridad razonable, en cuanto al cumplimiento de las metas y objetivos del CESAC y a la normatividad aplicable, considerando los componentes Ambiente de Control, Administración de Riesgos, Actividades de Control Interno, Información y Comunicación, y Supervisión y Mejora Continua.

Para la vertiente Competencia de los Actores se analizó si el sujeto fiscalizado fue capaz de realizar las acciones relativas a la actividad institucional en revisión; si contó con perfiles de puesto y si el personal asignado a la operación del CESAC cubrió los requisitos. Asimismo, se verificó si los servidores públicos recibieron la capacitación respectiva, conforme a la normatividad aplicable.

Para la vertiente Eficacia se revisaron los resultados alcanzados respecto de los objetivos y metas establecidos, así como la transparencia y rendición de cuentas, específicamente lo reportado en el Informe de Cuenta Pública, la información publicada en su portal de transparencia, así como los mecanismos de medición y evaluación implementados.

En la vertiente Eficiencia se midió y calificó cómo se utilizaron los recursos humanos, materiales y financieros; para ello, se identificaron y analizaron los instrumentos, métodos y procedimientos con los cuales operó el sujeto fiscalizado en el CESAC.

En la vertiente Economía se verificó que el sujeto fiscalizado haya contado con medidas de racionalidad y austeridad, y si éstas contribuyeron al logro de los objetivos del CESAC.

Para la obtención de información suficiente y adecuada, en el CESAC se aplicaron principalmente los procedimientos y técnicas de auditoría: estudio general, análisis, inspección, la investigación, cuestionarios, declaración, certificación, observación y recálculo, entre otros.

Para evaluar el control interno implementado por el sujeto fiscalizado, de manera complementaria a la información obtenida mediante la aplicación del cuestionario correspondiente al Modelo de Evaluación de Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, se consideraron las observaciones que se desprendan de las vertientes que conforman la presente auditoría.

Para verificar la competencia profesional de los servidores públicos, se revisaron 17 expedientes del personal que correspondió al 100.0% de los servidores públicos adscritos al CESAC, con el fin de verificar que hayan cumplido los requisitos de grado académico y de experiencia profesional requeridos.

Para la vertiente de eficacia, con objeto de evaluar el cumplimiento alcanzado respecto de la meta física y del objetivo del CESAC en el desempeño de los “servicios” en revisión, se analizó el Informe de Cuenta Pública e Informes de Avance Trimestral, el Anteproyecto de Presupuesto de Egresos, el Programa Operativo Anual y la documentación específica que muestre el desempeño del CESAC y los servicios efectuados, correspondientes al ejercicio de 2019.

En cuanto a la vertiente de eficiencia, para conocer la utilización de los recursos humanos, en la Función 8 “Otros Servicios Generales”, Atención Ciudadana, se analizó la plantilla laboral del CESAC asignada en 2019; por lo que se refiere a la utilización de los recursos financieros se revisó, si el sujeto fiscalizado contó con mecanismos de control y

supervisión, y con la documentación soporte, que le permitieran una correcta aplicación del presupuesto, además se evaluó que haya contado con los recursos materiales suficientes por medio del inventario de bienes muebles.

En la vertiente de economía, se verificó si el sujeto fiscalizado aplicó medidas de racionalidad y austeridad conforme a la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México y el Decreto por el que se Expide el Presupuesto de Egresos de la Ciudad de México para el Ejercicio Fiscal 2019.

## PROCEDIMIENTOS, RESULTADOS Y OBSERVACIONES

### **Evaluación del Control Interno**

#### 1. Resultado

Con objeto de determinar la situación que guardó el control interno en la Alcaldía Xochimilco e identificar posibles deficiencias e insuficiencias de control y conocer las posibles áreas de oportunidad que contribuyeran a su fortalecimiento, se ejecutaron pruebas de auditoría, consistentes en la aplicación del cuestionario propuesto en el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, se realizó el estudio general del marco jurídico y normativo aplicable al sujeto fiscalizado, y se revisaron sus manuales administrativos vigentes en 2019, el Programa Anual de Control Interno (PACI) y los sistemas utilizados para generar información.

Se atendió lo establecido en el Anexo Técnico del Manual del Proceso General de Fiscalización de la Auditoría Superior de la Ciudad de México respecto a que “el control interno es un proceso efectuado por el órgano de gobierno, el titular, la administración y los demás servidores públicos de una institución, con objeto de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos institucionales y la salvaguarda de los recursos públicos, así como para prevenir la corrupción”.

Para constatar si el sujeto fiscalizado llevó a cabo el proceso referido en el marco del CESAC, se evaluaron los cinco componentes del control interno. De la evaluación, se desprendió lo siguiente:

## Ambiente de Control

Mediante la técnica de auditoría denominada estudio general, en la revisión y análisis del cuestionario de control interno y del contenido de la sección de transparencia del Portal de Internet del sujeto fiscalizado, se observó que la Alcaldía Xochimilco contó con un Código de Conducta publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 9 de mayo de 2019, de conformidad con la cláusula Décimo Segunda del Código de Ética de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicado el 7 de febrero de 2019 en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*.

El Código de Conducta fue difundido entre el personal mediante la circular núm. XOCHI13-DGA/041/2019 del 13 de mayo de 2019; asimismo, se promovió mediante la impartición del curso “Código de Conducta de la Alcaldía Xochimilco”, que tuvo como objetivo dar a conocer los principios, valores y directrices de dicho código. La alcaldía careció de mecanismos para verificar la observancia del personal de los valores éticos y las normas de conducta establecidas, y de una estructura para la rendición de cuentas.

Adicionalmente, la alcaldía implementó un Buzón de Quejas y Sugerencias en la CESAC para la recepción y atención de quejas y denuncias presentadas por los ciudadanos en contra de los servidores públicos de la alcaldía.

En 2019, la Alcaldía Xochimilco contó con la estructura orgánica núm. OPA-XOCH-01/011118, dictaminada favorablemente por la Dirección General de Administración y Optimización de Capital Humano de la Secretaría de Administración y Finanzas (SAF), y notificada al órgano político administrativo por medio del oficio núm. SFCDMX/SSACH/DGAOCH/13204/2018 del 8 de noviembre de 2018, cuyo enlace electrónico fue publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* del 20 de noviembre de 2018.

Posteriormente, el órgano político administrativo actualizó la estructura orgánica y la publicó en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* del 29 de julio de 2019, mediante el enlace electrónico <http://www.xochimilco.gob.mx>; fue dictaminada favorablemente por la SAF con el registro núm. OPA-XOCH-12/160719, y notificada a la alcaldía por medio del oficio núm. SAF/SSCH/000704/2019 del 10 de julio de 2019, vigente a partir del 16 de julio de 2019.

En el mencionado dictamen se previó una Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana dentro de la Oficina de la Alcaldía Xochimilco.

En cuanto a ejercer la responsabilidad de vigilancia y supervisión, se observó que la Dirección General de Administración de la alcaldía envió al Director de Atención y Asignación en la Agencia Digital de Innovación Pública el “Formato de Registro de Documentación del Personal Evaluado” y el “Formato de Registro de Personal de Atención Ciudadana” del servidor público designado como responsable del CESAC.

En 2019, la Alcaldía Xochimilco contó con un manual administrativo, registrado por la Coordinación General de Modernización Administrativa (CGMA) de la Oficialía Mayor (OM) con el núm. MA-17/011216-OPA-XOCH-15/010715-A1 y notificado al órgano político administrativo mediante el oficio núm. OM/CGMA/2360/2016 del 1o. de diciembre de 2016; asimismo, en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* del 26 de diciembre de 2016, se publicó el aviso por el que se da a conocer el enlace electrónico donde podrá ser consultado el manual administrativo de la Alcaldía Xochimilco.

El manual citado fue integrado por los apartados: Marco Jurídico de Actuación, Atribuciones, Misión, Visión y Objetivos Institucionales, Estructura Básica, Organización y Procedimientos, Glosario y Aprobación del Manual Administrativo.

En cuanto a las medidas de control implementadas para la capacitación del personal, la Alcaldía Xochimilco contó con los procedimientos “Coordinación de cursos de capacitación dirigidos a los trabajadores de la Delegación Xochimilco”, “Diagnóstico de Necesidades de Capacitación” y “Elaboración del Programa Anual de Capacitación”; además, contó con el procedimiento “Evaluación del Responsable y Operadores de la Ventanilla Única Delegacional, Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana y Modulo 10” y un procedimiento relacionado con la promoción y ascenso denominado “Concurso Escalafonario”.

De la documentación proporcionada, se determinó que el sujeto fiscalizado dispuso en 2019 de dos estructuras orgánicas y contó con un manual administrativo dictaminado por la CGMA y con unidades administrativas encargadas de cumplir las obligaciones;

con procedimientos relacionados con la capacitación, evaluación, promoción y ascenso de personal; con el respaldo documental de la existencia, promoción y difusión interna de un Código de Conducta aplicable en 2019; y con mecanismos para la recepción de denuncias; sin embargo, careció de mecanismos para verificar la observancia del personal de los valores éticos y las normas de conducta establecidas, y de una estructura para la rendición de cuentas. Por lo anterior, y de acuerdo con la metodología y criterios del Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, durante 2019, la implantación del control interno de la alcaldía en cuanto al componente Ambiente de Control, alcanzó un nivel medio.

#### Administración de Riesgos

Mediante el oficio núm. DGAE-A/20/122 del 19 de junio de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado indicar los riesgos internos y externos que afectaron la operación del CESAC, describir el mecanismo utilizado para identificarlos y administrarlos, así como detallar las medidas preventivas y correctivas a implementarse ante los riesgos identificados. En respuesta, el sujeto fiscalizado proporcionó la Cédula de Evaluación de Riesgos, donde el CESAC y el órgano de control interno, de manera conjunta, identificaron el riesgo “Falta de atención a la ciudadanía que acude a solicitar servicios gratuitos”, correspondiente a la operación del CESAC. Asimismo, en la circular núm. XOCHI13-DGA/041/2019 del 13 de mayo de 2019, la alcaldía estableció la metodología para la administración de riesgos de corrupción.

Se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara los documentos autorizados en los cuales se establecieron los objetivos y metas específicos, así como la evidencia de la asignación y comunicación de dichos objetivos y metas al responsable del cumplimiento; en respuesta, mediante el oficio núm. XOCH13-CSA/0202/2020 del 24 de julio de 2020, la Coordinación del CESAC indicó que no contó con el Programa Operativo Anual (POA), Anteproyecto de Presupuestos y Techo Presupuestal vinculados con el CESAC. Cabe mencionar que el sujeto fiscalizado, mediante oficio núm. XOCH13-CSA/0209/2020 del 19 de agosto de 2020, proporcionó el documento de trabajo del Programa de Desarrollo de la Alcaldía Xochimilco 2018-2021, en el que se establecieron los objetivos y metas estratégicas del sujeto fiscalizado.

La CESAC también proporcionó los “Formatos de Planes de Mejora a Corto y Mediano Plazo”, donde se identifican y analizan las recomendaciones emitidas por la CGMA, para responder y realizar los cambios conducentes.

En la revisión del manual administrativo, vigente en 2019, se observó que se señalaron la misión, visión, objetivos institucionales, así como la estructura organizacional y los procedimientos implementados, en los cuales se identificó la asignación de funciones y líneas de comunicación.

Conforme al Decreto por el que se expide la Ley de Auditoría y Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicado el 1o. de septiembre de 2017, y en los Lineamientos de Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados el 8 de enero de 2018 en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, la Alcaldía Xochimilco contó con el Comité de Administración de Riesgos y Evaluación de Control Interno Institucional (CARECI); asimismo, el sujeto fiscalizado publicó en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 368 del 19 de julio de 2018, el Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Administración de Riesgos y Evaluación de Control Interno Institucional del Órgano Político Administrativo en Xochimilco con el registro núm. MEO-58/290618-OPA-XOCH-15/010715, otorgado por la CGMA de la OM, mediante el oficio núm. OM/CGMA/1533/2018, del 29 de junio de 2018.

En el análisis se identificó que el sujeto fiscalizado contó con mecanismos de control para identificar los riesgos correspondientes a la operación de sus actividades y su grado de impacto, mediante los cuales establecen y vigilan los niveles de tolerancia y respuesta a los riesgos; contó con Formatos de Planes de Mejora, donde se identifican y analizan las recomendaciones emitidas por la CGMA, para responder y realizar los cambios conducentes; su manual administrativo vigente en 2019 incluyó apartados relativos a la misión, visión, objetivos institucionales, estructura organizacional y procedimientos implementados, en los cuales se identificó la asignación de funciones y líneas de comunicación; la dependencia estableció un CARECI y su manual de integración y funcionamiento; y contó con el documento de trabajo del Programa de Desarrollo de la Alcaldía Xochimilco 2018-2021, en el que se establecieron los objetivos y metas estratégicas; sin embargo, careció de documentos autorizados en los cuales se evidencie que se establecieron objetivos y metas específicos,

ni con la evidencia de la asignación y comunicación de dichos objetivos y metas al responsable del cumplimiento, vinculados con el CESAC. Por lo anterior, y de acuerdo con la metodología y criterios del Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, la implantación del control interno en cuanto al componente Administración de Riesgos iniciada en 2019 por parte de la alcaldía alcanzó un nivel medio.

#### Actividades de Control Interno

Mediante el oficio núm. DGAE-A/20/122 del 19 de junio de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara el PACI correspondiente a 2019, el cual fue proporcionado con el oficio núm. SCG/OICX/JUDA/1213/2019 del 16 de julio de 2019, por lo que al implementarlo la alcaldía dio cumplimiento al artículo 30 de la Ley de Auditoría y Control Interno para la Administración Pública de la Ciudad de México, vigente en 2019.

En la revisión del manual administrativo núm. MA-17/011216-OPA-XOCH-15/010715-A1, vigente en 2019, se identificó que se integró con 177 procedimientos, de los cuales 45 estuvieron vinculados con la operación del CESAC.

Mediante el oficio núm. DGAE-A/20/122 del 19 de junio de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado proporcionar el sistema informático que apoyen las actividades y operación del CESAC. En respuesta, mediante el oficio núm. XOCH13-CSA/0202/2020 del 24 de julio de 2020, la Coordinación del CESAC informó que contó con el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), herramienta en la cual las personas pueden realizar solicitudes, reportes, quejas o trámites mediante las opciones digitales en sitios web, redes sociales y aplicaciones, así como de forma presencial en la alcaldía.

En el análisis se identificó que el sujeto fiscalizado contó con un PACI, con procedimientos y con un sistema informático de apoyo operativo vinculados al CESAC, denominado SUAC. Por lo anterior, y de acuerdo con la metodología y criterios del Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, la implantación del control interno en cuanto al componente Actividades de Control Interno, por parte de la alcaldía alcanzó un nivel alto.

## Información y Comunicación

En cuanto a los sistemas o mecanismos utilizados para generar y comunicar información relevante, completa y oportuna, el sujeto fiscalizado, para el logro de metas y objetivos institucionales, dispuso lo siguiente:

1. La Alcaldía Xochimilco difundió su manual administrativo registrado con el núm. MA-17/011216-OPA-XOCH-15/010715-A1, mediante las circulares núm. XOCH13-100/005/2017 del 2 de enero de 2017 y núm. XOCH13-DGA/085/2018 del 8 de octubre de 2018. En el manual referido se establecieron las líneas de comunicación entre las áreas y los informes que tienen que elaborar; asimismo, como parte de la información y comunicación interna se realizaron reuniones de trabajo entre sus áreas, y se elaboraron y emitieron diversos documentos, tales como: oficios, circulares y notas informativas.
2. Mediante el oficio núm. XOCH13-CSA/0202/2020 del 24 de julio de 2020, el sujeto fiscalizado informó que en 2019 contó con los sistemas de información electrónicos Plataforma Digital "SALESFORCE", Sistema de Atención Ciudadana "SSAC" y Sistema Unificado de Atención Ciudadana "SUAC", utilizadas para generar información y con una metodología para la evaluación del control interno y los riesgos en el ambiente de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC). Sin embargo, se identificó que estas no son homogéneas entre sí.

Cabe señalar que a partir del 1o. de junio de 2019, el registro y control de información de las solicitudes de los servicios públicos presentadas por la ciudadanía es solo a través del Sistema Unificado de Atención Ciudadana "SUAC", por lo que no se emite recomendación.

En el análisis se identificó que el sujeto fiscalizado contó con un manual administrativo donde se establecieron líneas de comunicación entre las diversas áreas y los informes que tienen que elaborar; con un sistema para generar información; y con una metodología para la evaluación del control interno y los riesgos en el ambiente de las TIC; sin embargo, los sistemas de información electrónicos de los servicios que la alcaldía registró

y atendió durante el ejercicio de 2019, no son homogéneas entre sí. Por lo anterior, y de acuerdo con la metodología y criterios del Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, la implantación del control interno en cuanto al componente Información y Comunicación por parte de la alcaldía alcanzó un nivel medio.

### Supervisión y Mejora Continua

En el apartado de procedimientos del manual administrativo de la alcaldía se observó que se encuentran identificados los tramos de control y supervisión en los diferentes niveles jerárquicos para el cumplimiento de los objetivos del órgano político administrativo; también se observó que en las acciones de la operación del CESAC reportadas como realizadas durante 2019, se emplearon oficios, circulares y minutas de reuniones de trabajo celebradas con personal interno, en los que se asentaron instrucciones, compromisos contraídos y reportes de avances.

Se constató que durante el ejercicio de 2019, la Dirección de Vigilancia Móvil, adscrita a la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México (SCGCDMX) realizó la revisión R-46 con clave 13 denominada “Revisión del Centro de Servicios y Atención Ciudadana en Xochimilco”; cabe mencionar que mediante el oficio núm. SCG/DVM/396/2019 del 7 de junio de 2019, el Director de Vigilancia Móvil dio por solventadas cinco observaciones.

Asimismo, mediante el oficio núm. SCG/OICX/JUDB/0127/2020 del 9 de enero de 2020, el órgano interno de control en la Alcaldía Xochimilco realizó la revisión de control núm. 05/2019, clave 04 denominada “Otros Riesgos”. De las observaciones generadas se detectó la falta de aplicación de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México; cabe mencionar que mediante el oficio núm. XOCH13-CSA/099/2020 del 6 de febrero de 2020, la Coordinación del CESAC anexó las acciones que fueron realizadas a fin de atender las recomendaciones.

Respecto a la aplicación del Cuestionario de Control Interno basado en la metodología y criterios del Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública, se observó que en el manual administrativo se encuentran identificados

los tramos de control y supervisión en los diferentes niveles jerárquicos para el cumplimiento de los objetivos; se constató que el órgano interno de control promovió la mejora de los controles internos y supervisó la aplicación de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México; sin embargo, careció de un calendario formalizado que establezca fechas para llevar a cabo las supervisiones de la operación del CESAC. Por lo anterior, y de acuerdo con la metodología y criterios del Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, la implantación del control interno, en cuanto al componente Supervisión y Mejora Continua por parte de la alcaldía alcanzó un nivel medio.

En la revisión y análisis de la información y documentación proporcionadas por el sujeto fiscalizado, así como de la obtenida mediante la consulta a la sección "Transparencia" en la página institucional de Internet, se concluye que, durante el ejercicio de 2019, la Alcaldía Xochimilco alcanzó un nivel medio, en cuatro de los cinco componentes de Control Interno (Administración de Riesgos, Actividades de Control Interno, Información y Comunicación, y Supervisión y Mejora Continua); y alcanzó un nivel alto en un componente (Ambiente de Control). En consecuencia, alcanzó un nivel medio, por lo que "se requiere atender las áreas de oportunidad que fortalezcan el control interno institucional" aplicado durante 2019. Sin embargo, careció de mecanismos para verificar la observancia del personal de los valores éticos y las normas de conducta establecidas, y de una estructura para la rendición de cuentas; careció de documentos autorizados en los cuales se evidencie que se establecieron los objetivos y metas específicos, así como la asignación y comunicación de dichos objetivos y metas al responsable del cumplimiento, vinculados con el CESAC; y no contó con un calendario formalizado que establezca fechas para llevar a cabo las supervisiones de la operación del CESAC.

En confronta realizada por escrito con fecha 17 de septiembre de 2020, mediante el oficio núm. XOCH13-CSA/0229/2020 del 14 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó los formatos "Calendarización" y "Calendarización de Evaluación", el oficio núm. XOCH-CSA/2018/2020 del 9 de septiembre de 2020 donde se exhortó al personal del CESAC a dar cumplimiento al Código de Conducta y el oficio núm. XOCH13-SER.541.2020 del 8 de septiembre de 2020, donde se convoca a reunión con el órgano interno de control.

Sin embargo, del estudio general y del análisis a la información proporcionada se identificó que no desvirtúa las observaciones señaladas en el presente resultado, por lo que éste no se modifica.

Recomendación

ASCM-165-19-1-XOC

Es conveniente que la Alcaldía Xochimilco, por conducto de la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, establezca mecanismos de control para verificar la observancia del personal de los valores éticos y las normas de conducta establecidas, y de una estructura para la rendición de cuentas, en atención al componente de Ambiente de Control.

Recomendación

ASCM-165-19-2-XOC

Es conveniente que la Alcaldía Xochimilco, por conducto de la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, implante mecanismos de control para establecer los objetivos y metas específicos, así como la evidencia de la asignación y comunicación de dichos objetivos y metas al responsable del cumplimiento, en atención al componente de Administración de Riesgos.

Recomendación

ASCM-165-19-3-XOC

Es conveniente que la Alcaldía Xochimilco, por conducto de la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, implemente mecanismos de control para instituir un calendario que establezca fechas para llevar a cabo las supervisiones de la operación, en atención al componente de Supervisión y Mejora Continua.

## **Competencia de Actores**

### 2. Resultado

#### Competencia Legal del Sujeto Fiscalizado

Respecto a la Función de Gasto 8 “Otros Servicios Generales”, Atención Ciudadana, se verificó que la Alcaldía Xochimilco contó con la Coordinación del CESAC, cuya misión

fue coordinar la atención de la demanda ciudadana de servicios públicos que proporciona la Alcaldía para su pronto y oportuno seguimiento en beneficio de la población; derivado del estudio general y del análisis a su marco jurídico de actuación, se determinó lo siguiente:

En el artículo 33, numeral 1, de la Constitución Política de la Ciudad de México se establece: “La Administración Pública de la Ciudad de México será centralizada y paraestatal y se regirá bajo los principios de la innovación, atención ciudadana, gobierno abierto, integridad y plena accesibilidad con base en diseño universal...”.

El artículo 13, último párrafo, de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* del 4 de mayo de 2018, señala que la Administración Pública de la Ciudad de México contará con órganos político administrativos en cada demarcación territorial, denominados Alcaldías, cuya integración, organización, administración, funcionamiento y atribuciones se encuentran reguladas en la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México, publicada el 4 de mayo de 2018 en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*.

En el artículo 20, fracción XII, de dicho ordenamiento, se señala una de las finalidades de las alcaldías: “XII. Mejorar el acceso y calidad de los servicios públicos”. En tanto que el artículo 29, fracción III, establece que las alcaldías tendrán competencia, dentro de sus respectivas jurisdicciones, en la materia de servicios públicos.

Por otro lado, en el artículo 207, fracciones IV y V de dicha ley, se indica lo siguiente:

“... las y los integrantes de las Alcaldías deberán:

”IV. Hacer prevalecer la calidad en los trámites y servicios administrativos, y la veracidad de la información y el desarrollo institucional progresivo;

”V. Facilitar el acceso de los habitantes de la demarcación territorial a mecanismos de colaboración ciudadana, tomando en cuenta todas las características de la población, para la ejecución de obras o la prestación de un servicio público, colectivo o comunitario.”

En la estructura orgánica núm. OPA-XOCH-01/011118, dictaminada favorablemente por la Dirección General de Administración y Optimización de Capital Humano de la Secretaría de Finanzas, y notificada al órgano político administrativo por medio del oficio núm. SFCDMX/SSACH/DGAOCH/13204/2018 del 8 de noviembre de 2018; y en la dictaminada favorablemente por la SAF con el registro núm. OPA-XOCH-12/160719, y notificada a la alcaldía por medio del oficio núm. SAF/SSCH/000704/2019 del 10 de julio de 2019, vigente a partir del 16 de julio de 2019, se previó una Coordinación del CESAC dentro de la Oficina de la Alcaldía Xochimilco, cuyas funciones principales consistieron en coordinar la atención de la demanda ciudadana de servicios públicos y verificar el cumplimiento de un servicio de calidad a través de un modelo de atención ciudadana, de conformidad con el Manual Administrativo núm. MA-17/011216-OPA-XOCH-15/010715-A1, vigente en 2019.

De conformidad con el segundo punto del Acuerdo por el que se establecen las atribuciones de los Centros de Servicios y Atención Ciudadana, publicado en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* del 2 de julio de 2012, vigentes en el ejercicio de 2019, los CESAC contarán con las atribuciones siguientes:

"I. Orientar e informar con diligencia y oportunidad a los particulares sobre las características, plazos y requisitos para la tramitación de los servicios públicos de las materias a que se refiere el punto anterior;

"II. Recibir las solicitudes de servicios públicos que sean presentadas por particulares. En el caso de las que sean por escrito, emitir el acuse correspondiente y cuando se trate de solicitudes recibidas por vía telefónica, electrónica u otro medio, el personal proporcionará al interesado un número de folio para que pueda dar seguimiento a su demanda de servicio;

"III. Turnar las solicitudes de servicios de que conozcan, a las áreas competentes;

"IV. Realizar las gestiones que sean necesarias ante las áreas encargadas de prestar los servicios públicos a que se refiere este Acuerdo, a efecto de obtener la oportuna prestación de los servicios requeridos;

"V. Entregar a los particulares las respuestas que recaigan a sus solicitudes de servicios emitidas por las áreas competentes de las Delegaciones, cuando por la naturaleza de las demandas formuladas así proceda; y

"VI. Conocer y dar seguimiento a las demandas de servicios públicos que sean de su competencia y que hayan sido solicitados de manera verbal a los Jefes Delegacionales durante sus giras o audiencias públicas."

Se observó que el CESAC debió ajustarse en imagen institucional a los lineamientos señalados en el Manual de Identidad Gráfica de las Áreas de Atención Ciudadana, elaborado por la Dirección General de Atención Ciudadana de la Agencia Digital de Innovación Pública, cuyo enlace electrónico para su consulta fue publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* del 15 de julio de 2019, en el cual se establecen las normas relativas a la imagen gráfica institucional dentro de los diferentes soportes internos y externos; descripción de la simbología, así como todas sus variaciones de color, forma, tamaño, etc. Además, define las formas y dimensiones de instalación del mobiliario y señalamientos de las áreas de atención, de la misma manera, sus lugares de utilización mediante ejemplos gráficos que incluyen los colores y las tipografías institucionales.

El CESAC también debió considerar los lineamientos del Manual de Identidad Institucional 2018-2024, cuyo enlace electrónico para su consulta fue publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* del 21 de marzo de 2019, que tiene como propósito construir la unidad gráfica comunicativa a utilizarse en todos los materiales de comunicación, sean de uso interno o público, tales como el logotipo, carteles, diseño de oficios, gafetes, credenciales, sellos, uniformes, etc.

De esta manera se verificó que el CESAC se ajustó a los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, publicados por la OM en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* del 13 de octubre de 2014, vigentes de enero a junio del ejercicio de 2019, debido a que fueron de observancia obligatoria para los órganos político administrativos que contaron con un Área de Atención Ciudadana o Unidad de Atención Ciudadana, ya que en ellos se establecieron las características de un modelo integral con el fin de ofrecer una atención ciudadana accesible, confiable y de calidad.

De acuerdo con estos últimos lineamientos, el CESAC es el área facultada para orientar, informar, recibir, integrar, registrar, gestionar y entregar documentos, en el ámbito territorial de los órganos político administrativos, relacionados con las solicitudes de servicios públicos que les presenten los interesados para ser atendidas y resueltas por las áreas competentes, debiendo para ello ajustar su actuación a los principios de simplificación, agilidad, información precisión, legalidad, transparencia e imparcialidad.

Al respecto, se observó que el 2 de julio de 2019 se publicaron en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, que sustituyeron a los mencionados, emitidos por la Agencia Digital de Innovación Pública, en virtud de que con la entrada en vigor de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México, la OM dejó de ser una dependencia de la Administración Pública de la Ciudad de México.

Como resultado del estudio general y del análisis mencionado, se concluye que la Coordinación del CESAC contó con “Competencia legal” para el desempeño de sus funciones y con lineamientos para atender de manera accesible y con calidad, las solicitudes de servicios públicos realizadas por los ciudadanos; conforme a lo establecido en la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México.

### 3. Resultado

#### Competencia Profesional de los Servidores Públicos

Para verificar si durante 2019 el personal asignado al CESAC cubrió el perfil definido para el desarrollo de sus atribuciones y los criterios establecidos para su contratación, se analizó la plantilla de personal, y se revisaron los perfiles de puestos proporcionados, así como de los expedientes de los servidores públicos, a fin de identificar si cumplieron los requisitos académicos, habilidades personales, conocimientos, trámites, entrega de documentación, y evaluaciones solicitadas para prestar atención ciudadana en el área de estudio.

De acuerdo con el numeral 1.3.8 de la Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal (Circular

Uno Bis 2015), publicada en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* del 18 de septiembre de 2015, para formalizar la relación laboral, la o el aspirante a ocupar una plaza en alguna de las delegaciones, deberá entregar un formato de solicitud de empleo, copia certificada del acta de nacimiento, *currículum vitae*, copia de identificación oficial vigente, copia del documento donde conste la clave del Registro Federal de Contribuyentes (RFC) copia del documento donde conste la Clave Única de Registro de Población (CURP) copia del documento que acredite el nivel máximo de estudios y copia del comprobante de domicilio reciente, entre otros documentos.

Los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, publicados el 13 de octubre de 2014 en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal*, prevén los-requisitos siguientes:

“24.2.1. Los aspirantes a ocupar puestos vacantes en las AAC [Áreas de Atención Ciudadana] y UNAC [Unidad de Atención Ciudadana], deberán cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

”A. Perfil escolar

”I. Titulado a nivel de educación superior, para Responsables de VUD [Ventanillas Únicas Delegacionales], CESAC y AAC.

”II. Certificado de educación media superior o superior, este último en carreras relacionadas con las materias sobre las que se brinde la atención ciudadana, para Operadores de VUD, CESAC y AAC;

”III. Experiencia laboral mínima de un año en puesto afín, preferentemente en la Administración Pública;

”IV. Experiencia laboral en puestos de mando, aplicable para la fracción I., del inciso A., del numeral 24.2.1.;

”V. Manejo de paquetería de computación e Internet;

"B. Perfil personal:

"I. Modalidad de atención Presencial:

"1. Actitud de servicio para brindar atención al público;

"2. Facilidad de comunicación verbal;

"3. Apego a reglas y procedimientos;

"4. Buena presentación, con vestimenta formal, y

"5. Habilidad de supervisión de personal, para el Responsable de VUD, CESAC y AAC.

"II. Modalidad de Atención Telefónica [...]

"1. Tono de voz con timbre agradable, y

"2. Pronunciación adecuada, hablar con correcta nitidez, articulación y vocalización.

"III. Modalidad de Atención Digital [...]

"1. Buena redacción y ortografía.

"24.3. Los aspirantes, deberán presentar a las DGA, en original para cotejo o copia certificada y copia simple, la documentación siguiente:

"I. Título y Cédula Profesional, para el Responsable de VUD, CESAC y AAC;

"II. Constancia de Estudios expedida por la Institución Académica respectiva, para Operadores de VUD, CESAC y AAC;

"III. Currículum Vítae actualizado con fotografía reciente;

"IV. Acta de nacimiento;

"V. Identificación oficial vigente con fotografía, y

"VI. Comprobante de domicilio, con no más de 60 días de emisión."

Los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados el 2 de julio de 2019 en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, consideran los requisitos señalados a continuación:

“21.2. Los aspirantes a ocupar vacantes en las AAC deberán cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

”A. Perfil escolar

”I. Para Responsables de VUT [Ventanilla Única de Trámites], CESAC, y AAC. Titulado, pasante o con 70% de créditos a nivel de educación superior comprobables...

”II. Para Operadores de VUT, CESAC, y AAC. Certificado de educación media superior, carrera técnica o nivel superior [...] Deseable experiencia laboral en puestos afines, preferentemente en la Administración Pública;

”III. Para responsables de VUT, CESAC y AAC. Experiencia laboral mínima de 1 año en puestos de mando, deseable experiencia laboral en puestos afines.

”IV. Manejo de paquetería ofimática e Internet.

”V. Buena redacción y ortografía.

”VI. En los casos específicos en que los operadores para VUT, CESAC, y AAC no cuenten con el nivel escolar mínimo requerido, se podrá complementar la formación trunca correspondiente, cuando el personal tenga más de tres años de experiencia comprobable, operando, apoyando o realizando actividades relacionadas con la atención ciudadana, así como el visto bueno del RAAC de los Entes Públicos [...]

”B. Perfil personal

”I. Modalidad de atención Presencial:

”1. Actitud de servicio para brindar atención al público;

”2. Facilidad de comunicación verbal oral y escrita;

"3. Apego a reglas y procedimientos;

"4. Presentación acorde a la vestimenta institucional (uniforme aprobado por el Manual de Identidad Gráfica de las AAC); y

"5. Para el Responsable de VUT, CESAC y AAC, habilidad de supervisión de personal

"II. Modalidad de Atención Digital [...]

"1. Excelente redacción y ortografía; y

"2. Experiencia o formación en administración de medios digitales y uso de tecnologías digitales [...]

"III. Modalidad de Atención Telefónica [...]

"1. Tono de voz con timbre agradable, y

"2. Pronunciación adecuada, hablar con correcta nitidez, articulación y vocalización.

"21.3. Los aspirantes deberán presentar a las DGA, en original para cotejo o copia certificada y copia simple, la documentación siguiente:

"I. Comprobante de estudio a nivel superior, créditos cubiertos y/o título y/o Cédula Profesional, para el Responsable de AAC;

"II. Certificado de Estudios nivel medio superior expedida por la Institución Académica respectiva, para Operadores de AAC;

"III. Currículum Vitae actualizado con fotografía reciente, firmado y rubricado en cada foja;

"IV. Acta de nacimiento;

"V. Identificación oficial vigente con fotografía; y

"VI. Comprobante de domicilio, con no más de noventa días de emisión..."

Mediante el oficio núm. DGAE-A/20/122 del 19 de junio de 2020, se solicitó a la Alcaldía Xochimilco la Plantilla del Personal asignado al CESAC; en respuesta, con el oficio núm. XOCH13-CSA/0202/2020 del 24 de julio de 2020 proporcionó la Plantilla del Personal del CESAC y la Plantilla del Personal Acreditado ante la Agencia Digital de Innovación Pública.

Al revisar dichos documentos, se observó que en el ejercicio de 2019 la alcaldía contó con un servidor público de estructura “Coordinador”, quien fungió como Responsable del CESAC, y cuyo puesto se consideró en el Manual Administrativo núm. MA-17/011216-OPA-XOCH-15/010715-A1; y 16 trabajadores de base, de los cuales 3 tuvieron el cargo de Auxiliar Administrativo y 13 de Operadores de Sistema.

Asimismo, se solicitó a la alcaldía que proporcionara los perfiles de puestos del personal de estructura, así como catálogo de puestos del personal de base, quien participó en prestar atención a los ciudadanos en el CESAC; en respuesta, informó que se ajustó a lo establecido en el numeral 21.2 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados el 2 de julio de 2019 en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, en el cual se señalan el Perfil Escolar y Personal del Responsable del Área de Atención Ciudadana, así como de los operadores. En dichos lineamientos también se observó que en el numeral 31.3 se indica el perfil que debió de cumplir la persona servidora pública que fungirá como Responsable del Área de Atención Ciudadana y la designada como el Enlace del SUAC.

Sobre el particular, se verificó que también se ajustó a lo establecido en el numeral 24.2.1 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, publicados el 13 de octubre de 2014 en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal*, para el caso del personal que fue contratado o asignado antes del 2 de julio de 2019.

Con la finalidad de verificar que el personal cumplió el perfil escolar y el personal requerido en los lineamientos vigentes en 2019, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/178 del 13 de agosto de 2020, se solicitaron a la Alcaldía Xochimilco los expedientes que correspondieron al Coordinador del CESAC y a los servidores públicos que ostentaron el

cargo de Operador de Sistema, acreditados para dar atención ciudadana; en respuesta, con los oficios núms. XOCH13-CSA/0209/2020 del 19 de agosto y XOCH13-CSA/0229/2020 del 14 de septiembre, ambos del 2020, el sujeto fiscalizado entregó la información solicitada. De su revisión se observó lo siguiente:

El 100.0% del personal que dio atención ciudadana entregó el comprobante de estudios que acreditó el perfil escolar requerido para el caso del Coordinador, que fue estar titulado, ser pasante o contar con el 70% de créditos a nivel de educación superior; y para operadores el Certificado de Educación Media Superior.

El 100.0% del personal acreditado indicó en su *currículum vitae* que contaba con conocimientos sobre el manejo de paquetería informática e Internet.

El 100.0% del personal describió en su *currículum vitae* sus habilidades personales para ser operadores en el área de atención ciudadana.

En cuanto a la integración de expedientes del personal adscrito al CESAC, se verificó que el sujeto fiscalizado se apegó a los numerales 24.3 y 21.3 de los lineamientos vigentes en el ejercicio de 2019, para el caso del Coordinador y de los Operadores del Sistema; así como a lo establecido en el numeral 1.3.8 de la Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal (Circular Uno Bis 2015), para corroborar el cumplimiento de los preceptos se revisó una muestra de 17 expedientes que correspondió al 100.0% del personal de estructura y de base adscrito al CESAC, durante el ejercicio de 2019, y se obtuvo lo siguiente:

El 100.0% de los expedientes se integraron conforme a lo establecido en el numeral 1.3.8 de la Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal (Circular Uno Bis 2015).

De total de 17 expedientes, sólo 14 se integraron de conformidad con los lineamientos vigentes en 2019, que corresponden al personal acreditado para dar atención ciudadana (Coordinador y Operadores del Sistema), de los cuales el 100% se integró con la documentación solicitada.

Adicionalmente, se solicitó al sujeto fiscalizado, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/122 del 19 de junio de 2020, que proporcionara evidencia documental del cumplimiento de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* del 2 de julio de 2019, relativa a los numerales 21 “Reclutamiento, evaluación, selección, y contratación del personal de atención ciudadana de las AAC, en las modalidades presencial, telefónica y digital”, 22 “Contratación del personal de atención ciudadana” y 31.3, que señala el perfil escolar y perfil personal tanto del Responsable del Área de Atención Ciudadana como del enlace del SUAC.

En respuesta, el sujeto fiscalizado entregó información de tres servidores públicos, con la cual se corroboró que la Alcaldía Xochimilco atendió lo siguientes numerales:

“21 ‘Reclutamiento, evaluación, selección, y contratación del personal de atención ciudadana de las AAC, en las modalidades presencial, telefónica y digital’.

”21.1. El proceso de reclutamiento, evaluación, selección y contratación del Personal de Atención Ciudadana en la Alcaldía Xochimilco, estuvo a cargo de la Dirección General de Administración.

”21.2. La Evaluación del Perfil Escolar y Personal se realizó a través del ‘Formato de Registro de Documentación del Personal Evaluado’.

”21.3. La documentación que presentaron los aspirantes se registró en el formato ‘Formato de Registro de Documentación del Personal Evaluado’.

”21.4. Los expedientes de los aspirantes permanecen bajo resguardo de la Dirección General de Administración.

”21.5. Ejecutó el proceso de evaluación en las etapas denominadas evaluación curricular, examen de conocimiento, examen psicométrico y la solicitud del certificado o constancia del curso en línea ‘Atención Ciudadana de Calidad’.

"21.10. Los aspirantes obtuvieron una calificación mínima aprobatoria de ocho en el examen de conocimientos.

"21.11. El examen psicométrico aplicado se basa en el modelo MOSS.

"21.12. Los aspirantes tomaron y aprobaron el Curso en Línea 'Atención Ciudadana de Calidad'.

"22. 'Contratación del personal de atención ciudadana'.

"22.1. El sujeto fiscalizado se aseguró de contratar a personal que cubriera los elementos indicados en el numeral 21, con el objeto de que contaran con un perfil y nivel de conocimientos y capacidades suficientes para brindar una atención de calidad.

"22.2. La Dirección General de Administración, envió a la Agencia Digital de Innovación Pública el 'Formato de Registro de Documentación del Personal Evaluado'.

"22.4. El personal de atención ciudadana concluyó el proceso de validación con la acreditación del curso 'Atención Ciudadana de Calidad'."

En cuanto al cumplimiento del numeral 31.3 se observó que la Dirección General de Administración de la alcaldía envió al Director de Atención y Asignación en la Agencia Digital de Innovación Pública el "Formato de Registro de Documentación del Personal Evaluado" y el "Formato de Registro de Personal de Atención Ciudadana" del servidor público designado como Responsable del CESAC, en los cuales se verificó que se cumplió el perfil escolar y personal solicitado en este numeral.

Por otra parte, se verificó que la Dirección General de Administración atendió lo dispuesto en los numerales 20.3, 20.4, 20.5, 24, y 25.1 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México; y en el numeral 1.6 "Readscripción de Personal" de la Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal (Circular Uno Bis 2015), como se indica enseguida:

1. Elaboró la Plantilla de Personal Acreditado del CESAC sin considerar al personal que tuvieron el cargo de Auxiliar Administrativo.
2. Informó a la Dirección General de Contacto Ciudadano de la Agencia Digital de Innovación Pública sobre las altas y bajas de personal y le proporcionó la Plantilla de Personal Acreditado del CESAC para mantener actualizado el Padrón de Personal de Atención Ciudadana.
3. Aplicó la “Evaluación Laboral Final del Personal de Atención Ciudadana del Gobierno de la Ciudad de México” al personal que dejó de prestar sus servicios como Operador del CESAC para tramitar la baja en el Padrón del Personal de Atención Ciudadana.
4. Solicitó al Coordinador del CESAC la documentación que acreditó la readscripción de personal.
5. Envío a la Dirección de Atención y Asignación y Servicios Integrales el “Formato de Registro de Documentación del Personal Evaluado”, que se elabora para comprobar que el personal cumplió todas las etapas de evaluación, y con ello estar en posibilidades de darlo de alta en el Padrón de Personal de Atención Ciudadana; así como los datos de contratación, que incluye los resultados del examen psicométrico y de conocimientos, experiencia laboral y habilidades.
6. Proporcionó a la Coordinación del CESAC los gafetes de identificación del personal acreditado.
7. Entregó a la Agencia Digital de Innovación Pública el “Formato para el Registro del Personal de Atención Ciudadana” de los servidores públicos de nuevo ingreso.

Finalmente, se verificó que el Alcalde de Xochimilco, mediante el oficio núm. XOCH13-ALX/784/2019 del 8 de octubre de 2019, comunicó a la Dirección de Atención y Asignación en la Agencia Digital de Innovación Pública la designación del Responsable del Área de Atención Ciudadana, quien tiene como encargo conducir las acciones de atención ciudadana en todas sus áreas presenciales, digitales y telefónicas; supervisar los procesos de atención ciudadana e implementar el Modelo Integral de Atención Ciudadana; y ser el enlace con la Agencia Digital de Innovación Pública.

Del análisis realizado se concluye que el sujeto fiscalizado consideró para la contratación del Coordinador y Operadores del Sistema, el perfil escolar y personal señalado en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana, vigentes en 2019, para asegurarse de que el personal contara con los conocimientos y habilidades necesarias. En cuanto a la integración de expedientes, se observó que la alcaldía organizó la documentación de acuerdo con lo establecido en los lineamientos señalados y con lo dispuesto en la Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal (Circular Uno Bis 2015).

Asimismo, se verificó que realizó las gestiones necesarias para cumplir el proceso de evaluación del personal de nuevo ingreso al CESAC según el numeral 21.5 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana, vigentes en 2019, el cual consiste en la evaluación curricular, entrevista, examen de conocimientos, examen psicométrico y acreditación del Curso en Línea “Atención Ciudadana de Calidad”.

#### 4. Resultado

##### Capacitación del personal adscrito al CESAC

A fin de verificar si durante 2019 la alcaldía contó con un Programa Anual de Capacitación (PAC), basado en un Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC), se realizó un estudio general del marco normativo. Al respecto, se solicitó al sujeto fiscalizado la evidencia documental que acreditó la elaboración del DNC. Asimismo, se verificó si el personal asignado al CESAC obtuvo la capacitación necesaria para el desempeño de las funciones asignadas. Para ello, se revisaron el DNC, el PAC y el Formato Único de Seguimiento y Evaluación de los Cursos de Capacitación del PAC 2019.

Sobre el particular, la Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal (Circular Uno Bis 2015) estableció en el numeral 2.1.15 que “las Delegaciones a través de su área de administración, deberán contemplar en su POA, los recursos necesarios orientados al desarrollo

profesional de las y los servidores públicos, de conformidad con las disposiciones que se emitan para su otorgamiento”; mientras que en el numeral 2.2.3 se señaló que “el ejercicio presupuestal para los rubros de capacitación, formación y procesos de certificación de competencias laborales, así como de enseñanza abierta, deberá efectuarse a través de la partida 3341 ‘Servicios de capacitación’”.

En el numeral 2.2.6 “Diagnóstico de Necesidades de Capacitación”, fracciones I, II y III, se señala lo siguiente:

“I. Es obligación de la ST de los SMC de cada Delegación, realizar un DNC anual, basado en competencias laborales [...]

”II. El DNC basado en competencias, tiene como objetivo principal planificar los procesos de formación de los recursos humanos, generando información objetiva, confiable y oportuna que sirva para integrar el PAC con eventos de capacitación, formación y procesos de certificación de competencias laborales, que permitan dar cumplimiento de manera eficiente, eficaz y efectiva, a las atribuciones y facultades de la Delegación y el logro de sus metas institucionales.

”III.-La información obtenida del DNC, ayudará a planificar e integrar el PAC, con procesos sistematizados de enseñanza - aprendizaje, orientados a subsanar las carencias reales de la o el servidor público en el desempeño de sus actividades, sobre aspectos específicos de conocimiento, actitudes, habilidades, destrezas y motivaciones, relacionadas directamente con las funciones y tareas que tenga asignadas...”

Finalmente, en el numeral 2.2.9 “Selección de PSC y ejecución del PAC”, fracción IV, se estableció que “se otorgará constancia de acreditación a los participantes en los eventos de capacitación, que obtengan una calificación mínima de ocho, tengan una asistencia del ochenta por ciento y su diseño será conforme al Manual de Comunicación e Identidad Gráfica de la CDMX, en vigor. No estará autorizada la entrega de ningún otro tipo de constancias”.

Los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal estipulan en el numeral 24.7.1 del apartado 24.7, “Capacitación al Personal de Atención Ciudadana”, que los programas

de capacitación para el Personal de Atención Ciudadana están a cargo de los titulares de los órganos de la administración pública, por conducto de las Direcciones Generales, Ejecutivas, de área u homólogas de administración de los órganos u órganos político administrativos, cuyos contenidos deben abarcar temas relativos a la atención ciudadana y a los principios referidos en dichos lineamientos.

Con el oficio núm. DGAE-A/20/122 del 19 de junio de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado el DNC y el PAC, que a la fecha de elaboración de este informe no han sido proporcionados.

No obstante, con el oficio núm. XOCH13-CSA/0202/2020 del 24 de julio de 2020, el sujeto fiscalizado indicó que en el ejercicio de 2019 se impartieron dos cursos al personal del CESAC denominados “Elaboración de informes ejecutivos y estrategias gramaticales para una buena redacción con calidad” e “Inteligencia emocional y manejo de conflictos en el ámbito laboral”.

De la revisión al Formato Único de Seguimiento y Evaluación de los Cursos de Capacitación del PAC 2019, del curso “Elaboración de informes ejecutivos y estrategias gramaticales para una buena redacción con calidad”, se verificó que el 100.0% del personal adscrito al CESAC, acreditó el curso satisfactoriamente.

En el Formato Único de Seguimiento y Evaluación de los Cursos de Capacitación del PAC de 2019, del curso “Inteligencia emocional y manejo de conflictos en el ámbito laboral” se observó que del total de servidores públicos asignados al CESAC (17), sólo asistió el 70.5%, que correspondió a 12 trabajadores de base, los cuales concluyeron y acreditaron satisfactoriamente dicho curso.

En cuanto a las constancias de acreditación, el sujeto fiscalizado precisó que por “políticas de ahorro de papel, ya no se guardan copias fotostáticas de las constancias, por lo que éstas se le hicieron entrega directamente al personal”, por lo que proporcionó copia simple de la “Relación de Constancias” del curso “Inteligencia emocional y manejo de conflictos en el ámbito laboral”, elaborada por la Jefatura de Unidad Departamental de Capacitación y Desarrollo de Personal, donde se llevó el control de las constancias entregadas.

En el Analítico de Claves 2019 se verificó que la Alcaldía Xochimilco contó con disponibilidad de recursos en la partida 3341 “Servicios de Capacitación” durante el ejercicio de 2019.

De acuerdo con la revisión y análisis de la información y documentación proporcionada por el sujeto fiscalizado, y con el resultado obtenido de las pruebas de cumplimiento realizadas, se verificó que el sujeto fiscalizado capacitó al personal adscrito al CESAC, en atención a los numerales 2.1.15, 2.2.3 y 2.2.9 de la Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Dependencias, Unidades Administrativas, Unidades Administrativas de Apoyo Técnico Operativo, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública del Distrito Federal (Circular Uno 2015); y 24.7.1 del apartado 24.7 Capacitación al Personal de Atención Ciudadana de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal. No obstante, debido a que a la fecha de elaboración de este informe la Alcaldía Xochimilco no proporcionó el DNC ni el PAC, no fue posible corroborar que los cursos impartidos al personal del CESAC correspondieron a las necesidades de capacitación detectadas, como se estableció en el numeral 2.2.6 “Diagnóstico de Necesidades de Capacitación”, fracciones II y III, de la citada Circular Uno Bis 2015.

En confronta, realizada por escrito con fecha 17 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó mediante el oficio núm. XOCH13-CSA/0229/2020 del 14 de septiembre de 2020, la Detección de Necesidades de Capacitación Específicas para el ejercicio de 2020 realizada por el CESAC, en la cual se incluyeron el formato “Propuesta de Cursos de Capacitación Específica 2020”, y donde se propusieron las temáticas de “Páginas Web”, manejo de “Paquetería Office, Word, Excel, PowerPoint” y “Liderazgo y toma de decisiones” orientadas a mejorar las competencias técnicas; debido a que las medidas referidas se implementaron en 2020, mientras que el ejercicio fiscalizado fue 2019, el presente resultado no se modifica, la observación está controlada por lo que no se emite recomendación.

## **Eficacia**

### **5. Resultado**

#### **Programación de la Meta Física del CESAC**

Con objeto de verificar que el proceso de programación de la meta física se realizó de acuerdo con la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México y con el Manual de Programación-Presupuestación para la Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019-

Alcaldías, se revisaron el Anteproyecto del Presupuesto de Egresos 2019, el POA 2019 y el Calendario de Metas por Actividad Institucional 2019 (CAMAI). El estudio y análisis se efectuó para cotejar que los datos contenidos en dichos documentos correspondieran a lo reportado en el Informe de Cuenta Pública de la Alcaldía Xochimilco de 2019.

La Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, vigente para el ejercicio fiscal de 2019, estableció en el artículo 26 que “las reglas de carácter general para la integración de los Anteproyectos de Presupuesto, serán emitidas por la Secretaría, de conformidad con lo dispuesto en esta Ley [...] y demás ordenamientos aplicables”.

El artículo 27 del mismo ordenamiento indica lo siguiente:

“La programación y presupuestación del gasto público comprende:

”I. Las actividades que deberán realizar las [...] Alcaldías [...] para dar cumplimiento a [...] metas...”.

El Manual de Programación-Presupuestación para la Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019 – Alcaldías de la Secretaría de Finanzas (SEFIN), refiere las directrices programático-presupuestales para la elaboración del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos y del Programa Operativo Anual 2019 de la Alcaldía Xochimilco.

Los “Lineamientos Mediante los que se Establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal” publicados en la *Gaceta Oficial de Distrito Federal* del 13 de octubre de 2014, en su apartado 5, Definiciones, numeral V, señala: “Centros de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC): A las áreas facultadas para orientar, informar, recibir, integrar, registrar, gestionar y entregar documentos, en el ámbito territorial de los Órganos Político Administrativos, relacionados con las solicitudes de servicios públicos que les presenten los interesados para ser atendidas y resueltas por las áreas competentes, debiendo para ello apegar su actuación a los principios de simplificación, agilidad, información, precisión, legalidad, transparencia e imparcialidad”.

El apartado 9.2 del mismo ordenamiento define la actuación del CESAC: “La UNAC, es la unidad de los Órganos Político Administrativos, diseñada para atender en forma directa y continua a los ciudadanos que requieren información, demandan trámites, servicios y asesorías, a través de las Ventanillas Únicas Delegacionales (VUD) que atienden exclusivamente trámites y los Centros de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) que atienden solamente servicios”. Cabe señalar que este modelo estuvo vigente hasta el 1o. de julio de 2019.

Los “Lineamientos Mediante los que se Establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México” que entraron en vigor el 2 de julio de 2019, numeral 5.2, definen la finalidad del CESAC al establecer que para las alcaldías, las Áreas de Atención Ciudadana atenderán en forma directa y continua a los ciudadanos que requieren información, solicitan trámites, servicios y asesorías, por medio de las Ventanillas Únicas de Trámites que atienden exclusivamente trámites y los CESAC que atienden servicios.

A fin de constatar que se haya efectuado la planeación para la programación de la operación del CESAC, se solicitó a la Alcaldía Xochimilco el Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019, así como los papeles de trabajo y memorias que con la información cuantitativa y cualitativa correspondiente al diagnóstico, fin, propósito y población objetivo, en particular del área en estudio; así como el POA autorizado para 2019.

En respuesta, con el oficio núm. XOCH13-CSA/0202/2020 de 24 de julio de 2020, la Alcaldía Xochimilco informó que “esta Coordinación no tiene asignado presupuesto y no detenta esta información de acuerdo a las atribuciones y actividades publicadas en el Manual Administrativo del Órgano Político Administrativo en Xochimilco registro MA-64/261219-OPA-XOCH-12/160719 y los lineamientos por los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana [y] Esta Coordinación no cuenta con Programa Operativo Anual y no detenta esta información”, respectivamente.

Lo anterior no permitió conocer cómo se determina la planeación de la operación del área encargada de atender los servicios solicitados por la ciudadanía ante esa alcaldía, ya que las acciones a realizar por el CESAC para el ejercicio de 2019 la Alcaldía Xochimilco no las clasificó en su estructura programático-presupuestal.

En el análisis de la información proporcionada, se concluye que la Alcaldía Xochimilco no incluyó en su estructura programática la programación de la operación del CESAC, ya que es parte de su estructura organizacional y es el área facultada para atender las solicitudes de los servicios de los ciudadanos de esa alcaldía, como se establece en los Lineamientos Mediante los que se Establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal y en los Lineamientos Mediante los que se Establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México. La Alcaldía Xochimilco como unidad responsable del gasto, no se ajustó al artículo 26 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México que se refiere a las reglas de carácter general para la integración de su Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019 al no considerar el área que opera el registro y atención de los servicios públicos que solicita la ciudadanía y al no integrar la programación de las acciones a desarrollar por el CESAC, como lo establece el artículo 27 del mismo ordenamiento, que hace referencia a la programación de las actividades que deberán realizar las alcaldías para dar cumplimiento a las metas.

En confronta, realizada por escrito con fecha 17 de septiembre de 2020, mediante el oficio núm. XOCH13-CSA/0229/2020 del 14 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado informó que el CESAC es “un área de atención ciudadana que orienta y facilita información a la ciudadanía sobre los servicios públicos que se realizan en la alcaldía, así como atender la demanda ciudadana mediante la captura, canalización y seguimiento de solicitudes ciudadanas de servicios, no realiza los servicios solicitados, por ende no es un área ejecutora de gasto”. Por lo anterior, lo señalado por el sujeto fiscalizado no modifica el presente resultado.

Recomendación

ASCM-165-19-4-XOC

Es necesario que la Alcaldía Xochimilco, por conducto de la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, implante mecanismos de control para determinar la programación de metas, a fin de que se cumpla lo establecido en la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México y en las Reglas de Carácter General para la Integración de su Anteproyecto de Presupuesto de Egresos.

## 6. Resultado

### Cumplimiento de la Meta Física del CESAC

El objetivo de este resultado es verificar el avance del cumplimiento de las acciones efectuadas y operación del CESAC y reportadas por la Alcaldía Xochimilco en los Informes de Avance Trimestral, por lo que se utilizó como técnica de auditoría, el estudio general de la normatividad aplicable, y como prueba de cumplimiento, el análisis de la documentación proporcionada, a fin de verificar que la meta física reportada como alcanzada en el Informe de Cuenta Pública de 2019 de la Alcaldía Xochimilco correspondió a lo realizado por el CESAC (área acreditada para atender las solicitudes de los servicios de los ciudadanos), como se establece en la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, vigente para el ejercicio fiscal de 2019.

El artículo 51 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México establece: “Los titulares de las Unidades Responsables del Gasto y los servidores públicos [...] serán los responsables [...] del cumplimiento de [...] metas [...] contenidas en el presupuesto autorizado [...] de la guarda y custodia de los documentos que los soportan...”.

Por su parte, el artículo 153 del citado ordenamiento señala que “la información [...] programática [...] que emane consolidadamente del sistema y de los registros auxiliares de las [...] Alcaldías [...], será la que sirva de base para que la Secretaría elabore los informes trimestrales, así como de formular la Cuenta Pública de la Ciudad de México...”.

El artículo 164, párrafo segundo, fracción II, del mismo ordenamiento señala que “en la información cuantitativa y cualitativa las Unidades Responsables del Gasto harán referencia a los siguientes aspectos: [...] II. La Eficacia registrada en el ejercicio de los recursos financieros en relación con los previstos en un período determinado”.

En atención a las disposiciones legales descritas, aplicables y vigentes en el ejercicio de 2019 de la Cuenta Pública que se revisa, a fin de analizar la eficacia de la Alcaldía Xochimilco en

la atención de los servicios que solicitan por conducto del CESAC, ya que es el área encargada de la atención y registro de esos servicios, se solicitó información específica del CESAC, y en atención a esa solicitud la alcaldía dio respuesta con el oficio núm. XOCH13-CSA/0202/2020 del 24 de julio de 2020, como se muestra a continuación:

Requerimiento de información	Respuesta de la Alcaldía Xochimilco
Informes de Avance Trimestral correspondientes al ejercicio de 2019 con sus respectivos oficios de entrega	“Esta Coordinación no detenta esta información de acuerdo a las atribuciones y actividades publicadas en el Manual Administrativo del Órgano Político Administrativo en Xochimilco registro MA-64/261219-OPA-XOCH-12/160719 y los lineamientos por los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana”.
Informes de Avance Trimestral correspondientes al ejercicio de 2019 con sus respectivos oficios de entrega	“Esta Coordinación no detenta esta información de acuerdo a las atribuciones y actividades publicadas en el Manual Administrativo del Órgano Político Administrativo en Xochimilco registro MA-64/261219-OPA-XOCH-12/160719 y los lineamientos por los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana”.
Reporte denominado Calendario de Metas por Actividad Institucional (CAMAI), donde se reportó lo concerniente al CESAC	“Esta Coordinación no detenta esta información de acuerdo a las atribuciones y actividades publicadas en el Manual Administrativo del Órgano Político Administrativo en Xochimilco registro MA-64/261219-OPA-XOCH-12/160719 y los lineamientos por los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana”.
Registros auxiliares utilizados en 2019 para llevar el control del avance de la meta física del CESAC	“Esta Coordinación no cuenta avance de meta física y no detenta esta información de acuerdo a las atribuciones y actividades publicadas en el Manual Administrativo del Órgano Político Administrativo en Xochimilco registro MA-64/261219-OPA-XOCH-12/160719 y los lineamientos por los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana”.
Informe Anual de Actividades del ejercicio de 2019, elaborado por el sujeto fiscalizado	“Esta Coordinación no detenta esta información de acuerdo a las atribuciones y actividades publicadas en el Manual Administrativo del Órgano Político Administrativo en Xochimilco registro MA-64/261219-OPA-XOCH-12/160719 y los lineamientos por los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana”.

Asimismo, a fin de conocer la operación del área en estudio, se solicitó el listado de los tipos de servicios que se realizan ante el CESAC de la Alcaldía Xochimilco, en respuesta proporcionó el “Listado de Temas” en el cual se identificó el nombre de 32 temas, y señaló que “es importante hacer de su conocimiento que derivado de la implementación del sistema SUAC, ahora la segmentación es realizada a través de temas”.

Asimismo, se solicitó a la Alcaldía Xochimilco la relación de las solicitudes de servicios recibidas por el CESAC durante el ejercicio de 2019 que contenga, entre otros datos:

número de folio, fecha de la solicitud, medio de solicitud, nombre del solicitante, colonia o unidad territorial, estatus del servicio, fecha de realización del servicio y área adscrita a la alcaldía encargada del servicio. En respuesta, se informó que durante el ejercicio de 2019 “se tiene un registro de 31 mil 006 solicitudes en los sistemas” y se proporcionó la relación de las solicitudes de servicios recibidas en el CESAC mediante los siguientes sistemas:

1. Plataforma Digital “SALESFORCE”, del mes de enero de 2019.
2. Sistema de Atención Ciudadana “SSAC”, del período del 1o. de febrero al 31 de mayo de 2019.
3. Sistema Unificado de Atención Ciudadana “SUAC” del período del 1o. de junio al 31 de diciembre de 2019.

Del análisis efectuado a los listados generados por esos sistemas durante el ejercicio de 2019, se identificó que la información que los integran no es homogénea en los campos mínimos generales de datos, ya que los conceptos requeridos por cada sistema presentado por la Alcaldía Xochimilco son los siguientes:

Sistema	Datos de Registro										
Salesforce	Fecha de apertura	Número del ticket	Nombre del contacto	Servicio	Estatus						
SSAC	Fecha de turnado	Folio	Solicitante	Status							
SUAC	Folio	Fecha de solicitud	Procedencia	Tema	Descripción	Nombre solicitante	Calle	Manzana	Lote	Número exterior	Número interior
	Colonia	C.P.	Latitud	Longitud	Fecha de solicitud	Fecha cierre	Estatus				

Al respecto, con el oficio núm. XOCH13-CSA/0209/2020 del 19 de agosto de 2020, la Coordinación del CESAC informó: “La Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana no administra las plataformas digitales y los campos registrados, son los que de manera directa nos presenta cada sistema”.

Cabe señalar que a partir del 1o. de junio de 2019, el registro y control de información de las solicitudes de los servicios públicos presentadas por la ciudadanía es a través del Sistema Unificado de Atención Ciudadana “SUAC”, por lo que no se emite recomendación.

En el listado de la Plataforma Digital “SALESFORCE” del mes de enero de 2019, se observó que registró 2,972 servicios clasificados en 43 tipos de servicios, como a continuación se describe:

Servicio	Total
Escasez o deficiencia en suministro de agua potable	78
Consulta de planos Delegacional y de Pueblos, Barrios y Colonias	1
Proporcionar información si existe permiso y/o Licencias de Construcción para los predios que la ciudadanía solicita dicha información	4
Bacheo	88
Carpeta nueva o pavimentación	5
Construcción y reconstrucción de adoquín, empedrado y caminos	1
Hundimiento	1
Señalamientos informativos, preventivos y restrictivos	1
Instalación de topes vehiculares y reductores de velocidad	1
Pipa, tanque o carro agua potable	57
Ejecución de poda de árbol (levantamiento de fuste, poda lateral, liberación de cableado)	65
Luminaria(s) apagada(s)	299
Cables de alumbrado público (reposición, cortado o colgado)	2
Circuito apagado (de 10 lámparas continuas apagadas)	1
Instalación hidrosanitaria en escuelas públicas	1
Fuga de agua potable	197
Fuga de aguas negras	1
Permiso temporal para festividades y romerías	2
Incorporación al Programa de Reordenamiento Comercio en Vía Pública	1
Atienden denuncia por quejas en fiestas y sonidos callejeros	1
Mantenimiento de la red de agua potable (secundaria o primaria)	43
Mantenimiento de la red de alcantarillado y drenaje (secundaria o primaria)	40
Preparación de terreno de labor (barbecho, surcado y rastreo de terrenos)	510
Canalización de productores a programas de la Secretaría de Desarrollo Rural y Equidad para las Comunidades	1
Ingreso al padrón de productores artesanales y constancias de productores artesanales de la demarcación	2
Verificaciones administrativas	3
Verificaciones a obras y construcciones	1
Coladeras pluviales faltantes, renivel o reconstrucción (tapa, rejilla o brocal)	23
Desazolve, recuperación y limpieza de apantles	1
Desazolve de drenaje y alcantarillado	151
Poda de pasto, retiro de maleza, hierba o deshierbe y esquilmos secos	1
Renta o préstamo de equipo y/o instalación deportivas, parques y espacios públicos	1
Barrido manual	12
Acumulación de residuos sólidos	1
Recolección de basura domiciliaria	5
Retiro de cascajo y escombros por obras realizadas por la dependencia	2
Atención Social y Económica a personas de la tercera edad	71
Atención Social y Económica a personas con discapacidad	17
Barrido manual	4
Donativos materiales para construcción	1
Estudios socioeconómicos	22
Captura y redadas de perros callejeros	9
Atención veterinaria y control de enfermedades zoonóticas de mascotas	116
(en blanco)	1,128
<b>Total</b>	<b>2,972</b>

Derivado de lo anterior, se desprende que el tipo de servicio con mayor participación es el de preparación de terreno de labor (barbecho, surcado y rastreo de terrenos) con un 17.2%, seguida de luminaria(s) apagada(s) con un 10.1%, fuga de agua potable con un 6.6%, desazolve de drenaje y alcantarillado con un 5.1% y escasez o deficiencia en suministro de agua potable con un 2.6%, las cuales en conjunto representan el 45.5%. Asimismo, los registros a los que no se les capturó el tipo de servicio representaron el 38.0%.

Adicionalmente, en la base de datos se identificó el estatus de atención de esos servicios en los que señalan como atendidos 107 registros, lo que representó el 63.6% y el resto de los registros están en blanco (2,865), lo que representó el 96.4%, por lo que no permitió identificar el grado de atención de los servicios solicitados durante enero de 2019.

Del análisis al listado generado por el Sistema de Atención Ciudadana “SSAC” del período del 1o. de febrero al 31 de mayo de 2019 se observó el número de folio, la fecha cuándo se turnó, el nombre del solicitante y el estatus. Asimismo, se identificó que fueron 11,727 el número total de folios, y que reportaron como atendidos el 100.0% de sus registros.

Por lo anterior, no se identificó el tipo de servicio que solicitó por número de registro ni los datos generales complementarios de la persona que solicitó el servicio; al respecto, con el oficio núm. XOCH13-CSA/0209/2020 del 19 de agosto de 2020, la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana informó que “no es un campo obligatorio los datos generales del solicitante”.

De la revisión y análisis al listado generado por el SUAC del período del 1o. de junio al 31 de diciembre de 2019, se identificaron 16,307 registros de solicitudes de servicios, clasificados en 29 temas, como se muestra a continuación:

Tema	Total	Participación
Agua potable y servicios hidráulicos	1,909	11.7
Anuncios	13	0.1
Asesorías	14	0.1
Asistencia social	1,484	9.1
Aviso previo de manifestaciones	1	0.0
Chatarrización	113	0.7
		Continúa...

... Continuación

Tema	Total	Participación
Construcciones y obras	209	1.3
Cultura y recreación	49	0.3
Deporte	8	0.0
Espectáculos públicos	9	0.1
Fomento económico y empleo	145	0.9
Industria	1	0.0
Información	19	0.1
Información sobre trámites	37	0.2
Medio ambiente	3,377	20.7
Mercados públicos, tianguis	174	1.1
Postes C5	2	n.s.
Protección civil	75	0.5
Quejas y demandas vecinales	356	2.2
Quejas y denuncias	46	0.3
Reconstrucción	20	0.1
Registro civil	3	n.s.
Registro público de la propiedad	3	n.s.
Seguridad pública y vialidad	327	2.0
Servicios legales y notarías	9	0.1
Servicios urbanos, limpia	5,058	31.0
Tierra, predios y uso de suelo	1,958	12.0
Vehículos automotores y taxis	18	0.1
Verificaciones	402	2.5
(en blanco)	468	2.9
<b>Total</b>	<b>16,307</b>	<b>100.0</b>

n.s. No significativo.

Por lo anterior, se observó que el tema con mayor participación fue el de servicios urbanos, limpia con el 31.0%, seguido por medio ambiente con el 20.7%, tierra, predios y uso de suelo con el 12.0%, agua potable y servicios hidráulicos con el 11.7% y asistencia social con el 9.1%. Los 24 temas restantes representaron en total el 12.6%. También se identificó que los registros que no mencionaron el tema del servicio (468) representaron el 2.9%.

Asimismo, se identificó el estatus de atención de esos servicios que se registraron durante el ejercicio de 2019, dicha clasificación se muestra a continuación:

Estatus	Total	Participación (%)
Cancelado	70	0.4
Concluido	15,875	97.4
Retornado	52	0.3
Turnado Interno	310	1.9
Total	<u>16,307</u>	<u>100.0</u>

Por lo anterior, se observó que los servicios concluidos (15,875) representaron la mayor participación con un 97.4% del total de servicios captados (16,307) durante el ejercicio de 2019.

Del análisis a los listados de los tres tipos de sistemas que proporcionó la Alcaldía Xochimilco como registros de la operación del CESAC durante el ejercicio de 2019, se identificó el total de servicios registrados en el período señalado, como se muestra a continuación:

Sistema	Servicios y temas
Plataforma Digital "SALESFORCE", del mes de enero de 2019.	2,972
Sistema de Atención Ciudadana "SSAC", del período del 1o. de febrero al 31 de mayo de 2019.	11,727
Sistema Unificado de Atención Ciudadana "SUAC", del período del 1o. de junio al 31 de diciembre de 2019.	<u>16,307</u>
Total	<u>31,006</u>

El total de servicios que solicitó la ciudadanía ante el CESAC de la Alcaldía Xochimilco coincide con lo señalado como respuesta de la alcaldía a los servicios desglosados: "Se tiene un registro de 31 mil 006 solicitudes en los sistemas".

Como se observa, durante el ejercicio de 2019, la Alcaldía Xochimilco por medio del CESAC operó para atender las solicitudes de servicios presentadas por los ciudadanos; sin embargo, no fue posible identificar en qué medida alcanzó las acciones o servicios registrados, porque de origen las acciones del CESAC no las previeron en el Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019 como parte de su estructura programática.

Lo anterior provocó que el trabajo realizado por el CESAC durante el ejercicio de 2019 no se reflejara en ningún documento e informes trimestrales y consolidados de la Alcaldía Xochimilco.

Con lo expuesto, se concluye que la Alcaldía Xochimilco presentó información referente a la operación del CESAC, pero como Unidad Responsable del Gasto al no programar y reportar acciones alcanzadas por el CESAC, no se ajustó a los artículos 51 y 153 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, ya que no acreditó la guarda y custodia de información que soporte el avance de las acciones a realizar, su evolución y el alcance de la operación del CESAC; además, el total de servicios registrados y atendidos no fueron incluidos en el Informe de Cuenta Pública de 2019 de la Alcaldía Xochimilco. Tampoco observó el artículo 164 del mismo ordenamiento, referente a la información cuantitativa y cualitativa para determinar la eficacia de la operación del área auditada.

En confronta, realizada por escrito con fecha 17 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado informó mediante el oficio núm. XOCH13-CSA/0229/2020 del 14 de septiembre de 2020, que “es de suma importancia establecer que los sistemas digitales con los que ha contado el Centro de Servicios y Atención Ciudadana han sido otorgados por terceros Agencia de Gestión Urbana (AGU) Sistema Salesforce y Agencia Digital de Innovación Pública (ADIP) SSAC y SUAC, razón por la cual esta Coordinación no administra de manera directa las bases de datos de las plataformas digitales”. Lo señalado por el sujeto fiscalizado no modifica el presente resultado.

Recomendación

ASCM-165-19-5-XOC

Es necesario que la Alcaldía Xochimilco, por conducto de la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, establezca mecanismos de control para garantizar que se disponga de la información que soporte la evolución y el cumplimiento de sus acciones y operación, en atención a la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México.

## 7. Resultado

### Cumplimiento del Objetivo del CESAC

En el estudio general al Manual Administrativo de la Alcaldía Xochimilco, registrado por la Coordinación General de Modernización Administrativa de la Oficialía Mayor con el núm. MA-17/011216-OPA-XOCH-15/010715-A1, vigente en 2019, se identificó en el apartado V, Organización y Procedimientos a la Coordinación del CESAC; de su revisión y análisis se identificaron las definiciones de su misión y objetivos establecidos.

En la revisión de los “Lineamientos Mediante los que se Establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal” publicados en la *Gaceta Oficial de Distrito Federal* del 13 de octubre de 2014, en su apartado 5, Definiciones, numeral V, se señala a los “CESAC; y en los “Lineamientos Mediante los que se Establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México” que entraron en vigor el 2 de julio de 2019, el numeral 5.2 se define la finalidad del CESAC.

A fin de verificar el cumplimiento del objetivo del CESAC se identificó su objetivo y la misión y objetivos de la Coordinación, como se muestran a continuación:

Área / Documento	Concepto
Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	
Manual Administrativo de la Alcaldía Xochimilco	Misión: Coordinar la atención de la demanda ciudadana de servicios públicos que proporciona la Delegación para su pronto y oportuno seguimiento en beneficio de la población. Objetivo 1: Atender oportunamente la demanda ciudadana de servicios públicos que proporciona la Delegación mediante su captura canalización y seguimiento. Objetivo 2: Ofrecer un servicio de calidad a través de un modelo de atención que garantice la eficiencia, eficacia y oportuna atención a la demanda ciudadana.
Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC)	
“Lineamientos Mediante los que se Establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal”	Definición: Los “Centros de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC): A las áreas facultadas para orientar, informar, recibir, integrar, registrar, gestionar y entregar documentos, en el ámbito territorial de los Órganos Político Administrativos, relacionados con las solicitudes de servicios públicos que les presenten los interesados para ser atendidas y resueltas por las áreas competentes, debiendo para ello apegar su actuación a los principios de simplificación, agilidad, información precisión, legalidad, transparencia e imparcialidad”.
“Lineamientos Mediante los que se Establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México”	“Para las Alcaldías, las AAC atenderán en forma directa y continúa a los ciudadanos que requieren información, solicitan trámites, servicios y asesorías, a través de las VUT que atienden exclusivamente trámites y los CESAC que atienden servicios”.

En la revisión y análisis de la información proporcionada por el sujeto fiscalizado, no se identificaron metas físicas programadas que permitieran establecer la relación que hay entre los objetivos del CESAC y la Coordinación del CESAC, y las acciones realizadas para el cumplimiento de su razón de ser, motivo por el cual se verificaron los resultados que el CESAC reportó como servicios y que contribuyeron para atender la demanda ciudadana de servicios públicos proporcionados a la alcaldía en beneficio de la población.

Por lo anterior, se observó que la Coordinación del CESAC de la Alcaldía Xochimilco, en cumplimiento de su misión y objetivos por medio del CESAC, en su carácter de áreas facultadas para atender los servicios, registraron 31,006 folios de servicios.

Por ello, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/178 del 13 de agosto de 2020, se solicitó a la Alcaldía Xochimilco que informara cómo miden y cuál fue el impacto del resultado alcanzado o efecto generado en la población atendida con la operación del CESAC durante el ejercicio de 2019. En respuesta, con el oficio núm. XOCH13-CSA/0209/2020 del 19 de agosto de 2020, la Coordinación del CESAC informó que “los lineamientos por los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana establecen los tiempos de atención de las solicitudes ciudadanas. De acuerdo a los informes generados en el sistema SUAC al 30 de junio se puede observar un 96% en la Atención Ciudadana, generando un impacto positivo en la población de nuestra alcaldía”.

Asimismo, se pidió que informara de qué manera, en la operación del CESAC, la Alcaldía Xochimilco garantizó durante el ejercicio de 2019 el derecho de petición de los servicios públicos y dio un seguimiento óptimo a las áreas competentes, orientada hacia todos los ciudadanos, en general, hasta la conclusión y respuesta satisfactoria del servicio demandado; sin embargo, a la fecha de elaboración de este informe no ha sido proporcionada.

Para comprobar si la Alcaldía Xochimilco, por conducto del CESAC, cumplió su objetivo de operación, se revisaron sus registros de servicios de las bases generadas por los sistemas informáticos (Plataforma Digital “SALESFORCE”, Sistema de Atención Ciudadana “SSAC” y Sistema Unificado de Atención Ciudadana “SUAC”), en los que se relacionó y dio seguimiento a las solicitudes de servicios, los cuales fueron clasificados por servicio y tema durante el ejercicio de 2019. En las bases de datos electrónicas analizadas, en algunos números de registro no se observaron algunos datos, ya que no son homogéneas entre sí, y a que no se capturaron ciertos datos, principalmente el nombre del servicio

solicitado por el ciudadano, lo que no permitió conocer el total por tipo de servicio que la Alcaldía Xochimilco registró y atendió durante el ejercicio de 2019, derivado de la deficiencia de control interno, como se mencionó en el componente del control interno Información y Comunicación.

Derivado de lo anterior, se concluye que la Alcaldía Xochimilco, contribuyó de manera razonable al cumplimiento de la razón de ser del CESAC, al orientar, informar, recibir, registrar y gestionar lo relacionado con las solicitudes de servicios públicos presentadas por los interesados, en función de que contó con una plataforma digital, sistemas informáticos y bases de datos electrónicas, los cuales ayudaron a eficientar la actuación del CESAC en los procesos de registro de solicitud de servicios públicos por parte de la ciudadanía de esa alcaldía; sin embargo, no fue posible identificar la eficacia y cumplimiento de la operación del CESAC durante el ejercicio de 2019, debido a que no hubo programación y reporte de las acciones del CESAC.

En la confronta, realizada por escrito con fecha 17 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado informó mediante el oficio núm. XOCH13-CSA/0229/2020 del 14 de septiembre de 2020, que “es importante destacar que la Coordinación del CESAC, que durante el año 2019 realizó con eficacia el cumplimiento de los dos objetivos establecidos en el Manual Administrativo del Órgano Político Administrativo en Xochimilco, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, ya que brindó atención, orientación y seguimiento a 31,006 solicitudes ciudadanas”. Lo señalado por el sujeto fiscalizado no modifica el presente resultado.

En el resultado núm. 5, la recomendación ASCM-165-19-4-XOC del presente informe, se considera el mecanismo para prevenir el incumplimiento de control consistente en determinar la programación de metas de la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, por lo que se dará tratamiento a dicha circunstancia como parte del seguimiento de la recomendación citada.

En el resultado núm. 6, la recomendación ASCM-165-19-5-XOC del presente informe, se considera el mecanismo para prevenir el incumplimiento de control consistente en la elaboración y existencia de la información que soporte la evolución y cumplimiento de las acciones y operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, por lo que se dará tratamiento a dicha circunstancia como parte del seguimiento de la recomendación citada.

## 8. Resultado

### Mecanismos de Medición y Evaluación

Con el propósito de determinar si la Alcaldía Xochimilco contó con indicadores estratégicos y de gestión orientados a promover la consecución de metas y objetivos del CESAC, se utilizaron como técnicas de auditoría, el estudio general de la normatividad aplicable, así como el análisis de la información proporcionada por el sujeto fiscalizado.

El artículo 79 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, en su última reforma publicada en el *Diario Oficial de la Federación* del 30 de enero de 2018, vigente en 2019, establece que “los entes públicos deberán publicar en sus páginas de Internet a más tardar el último día hábil de abril su programa anual de evaluaciones, así como las metodologías e indicadores de desempeño”.

En tanto, el artículo 27, fracción I, de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* del 31 de diciembre de 2018, establece que la programación y presupuestación del gasto público comprende “as actividades que deberán realizar las [...] Alcaldías [...] para dar cumplimiento a los objetivos, políticas, estrategias, prioridades, metas y resultados con base en indicadores de desempeño, contenidos en los programas sectoriales que se derivan del Programa General y, en su caso, de las directrices que la o el Jefe de Gobierno expida en tanto se elabore dicho Programa”.

En el artículo 151, fracción I, de la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* del 4 de mayo de 2018, se establece que en materia del régimen interno, la programación y presupuestación del gasto público de la demarcación territorial comprenderá como mínimo “las actividades que deberán realizar las Alcaldías para dar cumplimiento a los objetivos, políticas, estrategias, prioridades, metas y resultados con base en indicadores de desempeño, contenidos en los programas de desarrollo de las demarcaciones territoriales, que se derivan del Programa General de la Ciudad de México y, en su caso, de sus directrices”.

Mientras que en el artículo 161 de la citada ley, se estipula que el programa operativo anual de la alcaldía contendrá líneas programáticas, objetivos específicos, acciones, responsables y corresponsables de su ejecución, metas y prioridades que se desprendan de los programas de manera integral, para la realización de los objetivos globales de desarrollo, así como los indicadores de desempeño.

El artículo 29, fracción XVII, de la Ley de Operación e Innovación Digital para la Ciudad de México, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* del 31 de diciembre de 2018, vigente en 2019, define que la Jefatura de Gobierno, por sí o por conducto de la Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México, tendrá la atribución de “impulsar, coordinar y monitorear las estrategias de gestión por resultados, a partir de sistemas de indicadores y variables, para la medición del desempeño gubernamental de los Entes”.

La Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados emitidos por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, la cual “realiza una serie de recomendaciones que muestra de forma simplificada, esquematizada y homogénea, los conceptos metodológicos básicos para la construcción de una Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) de Programas presupuestarios”, propone que para la construcción de la MIR se trabaje con la Metodología del Marco Lógico, que es “una herramienta que facilita el proceso de conceptualización, diseño, ejecución, monitoreo y evaluación de programas y proyectos”.

La guía citada establece que la Matriz de Indicadores de Resultados, “es una herramienta que permite vincular los distintos instrumentos para el diseño, organización, ejecución, seguimiento, evaluación y mejora de los programas, resultado de un proceso de planeación realizado con base en la Metodología de Marco Lógico”.

Los Lineamientos para la Construcción y Diseño de Indicadores de Desempeño, mediante la Metodología de Marco Lógico, publicado por el CONAC, publicados en el *Diario Oficial de la Federación* del 16 de mayo de 2013, define al indicador como “la expresión cuantitativa o, en su caso, cualitativa que proporciona un medio sencillo y fiable para medir logros, reflejar los cambios vinculados con las acciones del programa, monitorear y evaluar sus resultados”.

Con la finalidad de comprobar el cumplimiento de la normatividad referida y que la Alcaldía Xochimilco haya contado con las herramientas para medir los objetivos y metas del CESAC, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/122 del 19 de junio de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara los mecanismos de medición y evaluación (indicadores estratégicos y de gestión) aplicados durante 2019.

Mediante la nota informativa anexa al oficio núm. XOCH13-CSA/0202/2020 del 24 de julio de 2020, el CESAC informó que “esta Coordinación no detenta esta información de acuerdo a las atribuciones y actividades publicadas en el Manual Administrativo del Órgano Político Administrativo en Xochimilco registro MA-64/261219-OPA-XOCH-12/160719 y los lineamientos por los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana”.

En virtud de que la Alcaldía Xochimilco no contó con indicadores de desempeño que permitieran medir los resultados alcanzados del CESAC se determinó que incumplió lo establecido en la Ley General de Contabilidad Gubernamental, la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México, la Ley de Operación e Innovación Digital para la Ciudad de México y la Guía para el Diseño de la Matriz de Indicadores para Resultados y los Lineamientos para la Construcción y Diseño de Indicadores de Desempeño, mediante la Metodología de Marco Lógico.

En confronta, realizada por escrito con fecha 17 de septiembre de 2020, informó mediante el oficio núm. XOCH13-CSA/0229/2020 del 14 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado que “el Centro de Servicios y Atención Ciudadana es un área de atención ciudadana que orienta y facilita información a la ciudadanía sobre los servicios públicos que se realizan en la alcaldía, así como atender la demanda ciudadana mediante la captura, canalización y seguimiento de solicitudes ciudadanas de servicios, en apego al Manual Administrativo del Órgano Político Administrativo en Xochimilco y Lineamientos por lo que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, el desempeño del CESAC se concibe en que durante el año 2019 recepción, dio seguimiento a un total de 31,006 solicitudes ciudadanas y de acuerdo al sistema SUAC al 30 de julio del año en curso se tienen un 96% de solicitudes atendidas como se puede observar en los informes entregados. Así mismo el Presupuesto del

CESAC se encuentra integrado en el Techo Presupuestal de la Alcaldía Xochimilco en la Cuenta Pública de la Jefatura”; sin embargo, lo expuesto no desvirtúa el resultado.

Recomendación

ASCM-165-19-6-XOC

Es necesario que la Alcaldía Xochimilco, por conducto de la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, construya e implemente indicadores estratégicos y de gestión orientados a promover la consecución los objetivos y la medición de los resultados, de acuerdo con la normatividad aplicable.

## 9. Resultado

### Rendición de Cuentas y Transparencia

Con objeto de evaluar si la Alcaldía Xochimilco cumplió lo referente a la Rendición de Cuentas y transparencia en lo que se refiere al CESAC, se utilizó como técnica de auditoría el estudio general de la normatividad aplicable, y como prueba de cumplimiento, el análisis de la documentación proporcionada, y lo publicado en su sitio de Internet.

El numeral 11 del apartado A, “De la integración, organización y facultades de las alcaldías”, de la Constitución Política de la Ciudad de México, establece que “las alcaldesas, alcaldes, concejales e integrantes de la administración pública de las alcaldías se sujetarán a los principios de buena administración, buen gobierno, y gobierno abierto con plena accesibilidad basado en la honestidad, transparencia, rendición de cuentas, integridad pública, atención y participación ciudadana y sustentabilidad. Para ello adoptarán instrumentos de gobierno electrónico y abierto, innovación social y modernización, en los términos que señalan esta Constitución y las leyes”.

En tanto que el artículo 38, fracciones I y II, de la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México, publicada el 4 de mayo de 2018 en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, establece lo siguiente:

“Las atribuciones exclusivas de las personas titulares de las Alcaldías en materia de Rendición de cuentas, son las siguientes:

”I. Cumplir con sus obligaciones en materia de transparencia y acceso a la información, de conformidad con la ley aplicable; y

”II. Participar en el sistema local contra la corrupción y establecer una estrategia anual en la materia con indicadores públicos de evaluación y mecanismos de participación ciudadana, así como implementar controles institucionales para prevenir actos de corrupción; mecanismos de seguimiento, evaluación y observación pública de las licitaciones, contrataciones y concesiones que realicen; y adopción de tabuladores de precios máximos, sujetándose a lo dispuesto en las leyes generales de la materia.”

Mientras que en el artículo 122, primer párrafo, del mismo ordenamiento, se estipula: “Para garantizar de forma completa y actualizada la transparencia, la rendición de cuentas y el acceso a la información, las Alcaldías deberán establecer sistemas para informar a la ciudadanía sobre sus actividades, través de una plataforma de accesibilidad universal, de datos abiertos y apoyada en nuevas tecnologías”.

El artículo 6, fracción XXXVIII, de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 66 Bis del 6 de mayo de 2016, vigente en 2019, define que la rendición de cuentas, vista desde la perspectiva de la transparencia y el acceso a la información, consiste en la potestad del individuo para exigir al poder público que informe y ponga a disposición en medios adecuados, las acciones y decisiones emprendidas derivadas del desarrollo de su actividad, así como los indicadores que permitan el conocimiento y la forma en que las llevó a cabo, con sus respectivos resultados obtenidos.

En el artículo 121, párrafo primero, fracciones V, VI y XXI, de la citada ley, se determina que los sujetos obligados deberán mantener impresa la información para su consulta, difundirla y actualizarla por conducto de los medios electrónicos, de sus sitios de internet y de la Plataforma Nacional de Transparencia, por lo menos, de los temas, documentos y políticas, como los indicadores de interés público o trascendencia social que permitan rendir cuenta de sus objetivos, metas y resultados; la información financiera sobre el presupuesto asignado de los últimos tres ejercicios fiscales, la relativa al presupuesto asignado en lo general y por programas, así como los informes trimestrales sobre su ejecución, incluyendo los informes de cuenta pública, entre otros.

El artículo 53, fracciones I, II y III, de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, vigente en 2019, señala que la Cuenta Pública del Gobierno Federal deberá atender lo establecido en su marco legal vigente y contendrá como mínimo la información contable, presupuestaria, y programática. Esta información deberá ajustarse a la Guía para la Integración de la Cuenta Pública de la Ciudad de México 2018, Formatos e Instructivos, del Poder Ejecutivo, documento que contiene los lineamientos y formatos aplicables a las unidades responsables de gasto.

El artículo 153, párrafo primero, de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, vigente en 2019, establece que la información financiera, presupuestal, programática y contable que emane consolidadamente del sistema y de los registros auxiliares de las alcaldías, será la que sirva de base para que la Secretaría elabore los informes trimestrales, así como de formular la Cuenta Pública de la Ciudad de México.

La Guía para la Integración de la Cuenta Pública de la Ciudad de México 2019, apartado Formatos e Instructivos, Poder Ejecutivo, emitidos por la Secretaría de Administración y Finanzas de la Ciudad de México, establece en el apartado de introducción que “la Cuenta Pública es el principal informe de rendición de cuentas del Gobierno de la Ciudad de México. Contienen información contable, presupuestaria, programática y complementaria de los Poderes Ejecutivos, Legislativo y Judicial, [...] en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 122, Apartado A, fracción II, séptimo párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos”.

En el estudio general se observó que la Alcaldía Xochimilco contó con una página electrónica que se compone de seis apartados principales: “Soy Xochimilco”, “Turismo”, “Transparencia”, “Trámites y Servicios”, “Alcaldía”, y “Comunicación Social”, en las cuales se encuentra información general de la alcaldía, información turística, directorio de funcionarios públicos, finanzas, protección civil, contacto y comunicación social, entre otros.

En la revisión del apartado “Transparencia”, se corroboró que el sujeto fiscalizado contó con un Responsable de la Unidad de Transferencia, y que puso a disposición de la ciudadanía para su consulta la información señalada en los artículos 121, 122, 124, 143, 145, 146 y

147 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

En el apartado “Trámites y Servicios” se especificó la denominación de cada concepto, y el área responsable de su atención, y se indica que la Ventanilla Única es la encargada de realizar los trámites que solicitan los ciudadanos para obtener un documento o permiso, cumplir una obligación, o gozar de algún derecho validado por el Gobierno, en tanto que el CESAC atiende las solicitudes de servicios públicos presentadas ante el Gobierno.

La Alcaldía Xochimilco presentó el listado de los 45 servicios públicos que proporciona, señalando por cada uno su descripción, área responsable y horarios de atención, requisitos, costo y tiempo de realización. Sin embargo, se verificó que no elaboró información estadística que permitiera verificar el grado de cumplimiento de las solicitudes de servicios públicos atendidas, ni indicadores públicos de evaluación del área auditada. De esta manera se verificó que la Alcaldía Xochimilco tiene habilitado actualmente en el apartado “Trámites y Servicios” el SUAC para que los ciudadanos realicen solicitudes de servicios de manera electrónica, presenten quejas y denuncias, realicen solicitudes de información, comentarios y sugerencias.

Por otro lado, se verificó que el sujeto fiscalizado utilizó el Informe de Cuenta Pública, los Informes de Avance Trimestral, la Cuenta Pública de la Ciudad de México y el apartado “Finanzas” en la página institucional de Internet, como medios de rendición de cuentas; ya que, contienen información contable, presupuestaria, y programática. Sin embargo, debido a que el CESAC no se consideró dentro de una actividad institucional, la alcaldía no estuvo en posibilidades de indicar el presupuesto ejercido a nivel de capítulo de gasto y partida presupuestaria por el área de atención ciudadana.

Por lo anterior se concluye que el sujeto fiscalizado cumplió en materia de transparencia con el numeral 11 del apartado A, “De la integración, organización y facultades de las alcaldías”, de la Constitución Política de la Ciudad de México, ya que se sujetó al principio de gobierno abierto con plena accesibilidad, al adoptar instrumentos electrónicos para dar a conocer los servicios públicos que atendió y recibir las solicitudes de los ciudadanos.

Además, en materia de rendición de cuentas, se determinó que cumplió parcialmente el artículo 38 de la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México, ya que sólo atendió la fracción I de dicho artículo, que señala: “Cumplir con sus obligaciones en materia de transparencia y acceso a la información, de conformidad con la ley aplicable”, al publicar electrónicamente la información establecida en los artículos 121, 122, 124, 143, 145, 146 y 147 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública, y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México; no obstante, no estableció una estrategia anual en la materia con indicadores públicos de evaluación como se señaló en la fracción II, de dicho artículo. De esta manera se verificó que con la página electrónica institucional se cumplió el artículo 122 del mencionado ordenamiento, ya que informó a la ciudadanía sobre sus actividades mediante una plataforma de accesibilidad universal, de datos abiertos y apoyada en nuevas tecnologías.

En materia de rendición de cuentas se verificó que la Alcaldía Xochimilco elaboró su Informe de Cuenta Pública de conformidad con lo establecido en la Guía para la Integración de la Cuenta Pública de la Ciudad de México 2019; en el artículo 53, fracciones I, II y III de la Ley General de Contabilidad Gubernamental; y en el artículo 153, párrafo primero, de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México; sin embargo, debido a que el CESAC no se clasificó en alguna actividad institucional, no fue posible identificar el gasto generado por el área.

En confronta, realizada por escrito con fecha 17 de septiembre de 2020, mediante el oficio núm. XOCH13-CSA/0229/2020 del 14 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado refirió que el CESAC es “un área de atención ciudadana que orienta y facilita información a la ciudadanía sobre los servicios públicos que se realizan en la alcaldía, así como atender la demanda ciudadana mediante la captura, canalización y seguimiento de solicitudes ciudadanas de servicios, en apego al Manual Administrativo del Órgano Político Administrativo en Xochimilco y Lineamientos por los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, por ende no es un área ejecutora de gasto. El presupuesto del CESAC se encuentra integrado en el Techo Presupuestal de la Alcaldía Xochimilco en la Cuenta Pública de la Jefatura”. Sin embargo, del estudio

general y análisis a la información proporcionada se identificó que no desvirtúa la observación del presente resultado, por lo que éste no se modifica.

En el resultado núm. 5, la recomendación ASCM-165-19-4-XOC del presente informe, se considera el mecanismo para prevenir el incumplimiento de control consistente en determinar la programación de metas de la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, por lo que se dará tratamiento a dicha circunstancia como parte del seguimiento de la recomendación citada.

En el resultado núm. 6, la recomendación ASCM-165-19-5-XOC del presente informe, se considera el mecanismo para prevenir el incumplimiento de control consistente en la elaboración y existencia de la información que soporte la evolución y cumplimiento de las acciones y operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, por lo que se dará tratamiento a dicha circunstancia como parte del seguimiento de la recomendación citada.

## **Eficiencia**

### 10. Resultado

#### Instrumentos, Métodos y Procedimientos del CESAC

Con el objeto de evaluar la pertinencia en la operación, respecto de la observancia de los manuales, procedimientos, métodos y demás instrumentos que regulan las acciones y procesos de la Función 8 “Otros Servicios Generales”, mediante el estudio general se identificó la carencia de una actividad institucional específica para la operación del CESAC.

En este sentido, se identificó que, en 2019, la Alcaldía Xochimilco contó con un manual administrativo integrado por 177 procedimientos, registrado por la CGMA con el núm. MA-17/011216-OPA-XOCH-15/010715-A1, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* del 26 de diciembre de 2016, con vigencia a partir del día siguiente de su publicación. De los 177 procedimientos vigentes en 2019 del Manual Administrativo núm. MA-17/011216-OPA-XOCH-15/010715-A1, 45 estuvieron vinculados con el CESAC.

Del estudio general y análisis a su marco jurídico de actuación, referido en la vertiente de competencia legal del sujeto fiscalizado, se tuvo conocimiento de que la función de gasto en revisión, específicamente la operación del CESAC se encuentra normada en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, publicados en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* del 13 de octubre de 2014, “cuyo objeto fue establecer las características de un modelo integral de atención ciudadana accesible, confiable y de calidad que constituya la identidad única de la Administración Pública del Distrito Federal”; y en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* del 2 de julio de 2019, ambos vigentes durante 2019. Sobre el particular, se identificó lo siguiente:

La legislación y normatividad aplicable y los principios de la atención ciudadana a observar por la CESAC de la Alcaldía Xochimilco para la atención de las solicitudes de servicios, tales como las obligaciones del personal de atención ciudadana en cualquiera de sus modalidades (presencial, telefónica o digital), los requerimientos de las Áreas de Atención Ciudadana en este caso de la CESAC de la Alcaldía Xochimilco, las especificidades respecto al Reclutamiento, evaluación, selección y contratación del personal de atención ciudadana de las Áreas de Atención Ciudadana, en las modalidades presencial, telefónica y digital; así como su correspondiente capacitación al personal de atención ciudadana; las funciones del Responsable del Área de Atención Ciudadana (RACC) modalidad presencial; del material de apoyo para la Atención Ciudadana y Calidad en el Servicio; de los Protocolos para Personas en situación de Vulnerabilidad; del Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), tanto su operación como administración; de las Sanciones Administrativas ante el incumplimiento por parte de las personas servidoras públicas a los presentes Lineamientos.

Respecto a las Áreas de Atención Ciudadana presenciales durante 2019, cabe indicar que de acuerdo con lo señalado en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública, debieron atender lo siguiente:

“13.2. De conformidad con lo establecido en el Manual de Identidad Gráfica para las AAC, y estas deberán homologar el espacio físico y contener obligatoriamente los siguientes elementos:

”I. Espacio delimitado y señalizado;

”II. Área o módulo de recepción, informes u orientación;

”III. Área o módulo de entrega y recepción de documentos; en caso de ser aplicable;

”IV. Módulo de atención prioritaria;

”V. Equipos de cómputo con acceso a internet, escáner e impresora;

”VI. Áreas de espera con mobiliario cómodo;

”VII. Área de archivo que evite tener documentación a la vista de la ciudadanía;

”VIII. Áreas de servicios que se requieran, ya sean propios u operados por terceros, como caja de recaudación, servicios generales, cafetería, fotocopias, y módulo del órgano de control interno;

”IX. Infraestructura adecuada al número y tipo de usuarios que se atenderán, incluyendo la infraestructura mínima necesaria para la atención prioritaria a personas con discapacidad y para la atención a lactantes; para los Módulos de Atención Ciudadana será opcional;

”X. Toda la señalización de protección civil, sanitaria e informativa descrita en los manuales de identidad gráfica de las AAC;

”XI. En caso de no estar en una planta baja, establecer la forma de proveer la atención a grupos vulnerables;

”XII. Tener en un lugar visible el catálogo de trámites y servicios que se pueden realizar en el AAC; y

”XIII. Tener en un lugar visible el número de LOCATEL 5658-1111, donde el ciudadano podrá reportar quejas de la atención brindada en las AAC o la no atención de los folios del sistema SUAC.

”En el caso de los Módulos de Atención deberán homologar la imagen gráfica y deberán contener los elementos que sus espacios físicos les permitan.”

“13.3. AAC Presenciales Móviles; incluyendo vehículos, stands, módulos deberán homologar la imagen gráfica y contener algunos de los siguientes elementos, en caso de ser aplicable:

”I. Espacio delimitado y señalizado con los logotipos de Atención Ciudadana;

”II. Mobiliario que garantice la adecuada atención al ciudadano, (mesa, silla, carpas, etc.);

”III. Espacios o archiveros que garanticen la recepción y resguardo de documentos, en caso de ser aplicable;

”IV. Módulo de atención prioritaria; y

”V. Equipos de cómputo con acceso a internet, escáner e impresora.

“13.4. Los espacios físicos de las AAC Presencial, Módulos de Atención Ciudadana y Áreas móviles incluyendo vehículos, stands, deberán contar con la Clave Única de Registro emitida por la DGCC de la ADIP, misma que será publicada en el sitio web de la ADIP.”

En la información y documentación proporcionada por la Alcaldía Xochimilco se identificó la observancia de los referidos Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública, presentó deficiencias en la operación del CESAC durante el ejercicio de 2019, lo cual se constató al analizar los informes de auditorías internas realizadas a la Alcaldía Xochimilco.

Por lo anterior, se concluye que la Función 8 “Otros Servicios Generales”, se rigió en 2019 por lo dispuesto en los lineamientos emitidos para tal efecto, instrumentos sustantivos para la operación de la función de gasto en revisión, los cuales contaron con la descripción de actividades, procesos y procedimientos sustantivos (expresos o implícitos) para la operación del CESAC y lograr la pertinencia en la operación de la función de gasto en revisión, al contar con los objetivos, funciones, atribuciones y áreas específicas para el desempeño de sus actividades. Lo anterior, de conformidad con lo establecido en sus manuales administrativos y procedimientos respectivos, vigentes en 2019.

A fin de verificar que la Alcaldía Xochimilco actuó conforme a los lineamientos y demás normatividad aplicable en la operación del CESAC durante 2019, se determinó una muestra de 29 expedientes de cada uno de los temas (servicios) ingresados en el CESAC durante 2019, contenidos en el listado de 31 servicios proporcionados por CESAC: dicha muestra fue obtenida de forma aleatoria de la “relación de solicitudes de servicios recibidas por el CESAC con el sistema SUAC (de junio a diciembre 2020)”, como se señala a continuación:

Folio	Procedencia	Tema	Fecha de solicitud	Fecha de cierre	Estatus
SUAC-020619219	Portal Ciudadano SUAC	Agua potable y servicios hidráulicos	2/VI/19	8/VIII/19	Concluido
SUAC-13081971017	Portal Ciudadano SUAC	Anuncios	13/VIII/19		Turnado Interno
SUAC-300919135151	Portal Ciudadano SUAC	Asesorías	30/IX/19	24/X/19	Concluido
SUAC-0406191159	Portal Ciudadano SUAC	Asistencia social	4/VI/19	26/VII/19	Concluido
SUAC-181119198822	Portal Ciudadano SUAC	Aviso previo de manifestaciones	18/XI/19		Cancelado
SUAC-040619926	Portal Ciudadano SUAC	Chatarrización	4/VI/19	30/VII/19	Concluido
SUAC-030619895	Portal Ciudadano SUAC	Construcciones y obras	3/VI/19	26/VII/19	Concluido
SUAC-280919134485	Portal Ciudadano SUAC	Cultura y recreación	28/IX/19	/X/19	Concluido
SUAC-27081987520	Portal Ciudadano SUAC	Deporte	27/VIII/19	7/X/19	Concluido
SUAC-120919110834	Ventanilla Dependencia - Alcaldía Xochimilco	Espectáculos públicos	12/IX/19		Cancelado
SUAC-0406191144	Portal Ciudadano SUAC	Fomento económico y empleo	4/VI/19	30/VII/19	Concluido
SUAC-01071926235	Ventanilla Dependencia - Alcaldía Xochimilco	Industria	1/VII/19	30/IX/19	Concluido
SUAC-19071945560	Portal Ciudadano SUAC	Información	19/VII/19	30/IX/19	Concluido
SUAC-16071942295	Portal Ciudadano SUAC	Información sobre trámites	16/VII/19	30/IX/19	Concluido
SUAC-0406191020	Portal Ciudadano SUAC	Medio ambiente	4/VI/19	17/IX/19	Concluido
SUAC-0606198204	Portal Ciudadano SUAC	Mercados públicos, tianguis	6/VI/19	4/IX/19	Concluido
SUAC-211119204093	App Alameda Central	Postes C5	21/XI/19	28/XI/19	Concluido
SUAC-25061921730	Portal Ciudadano SUAC	Protección civil	25/VI/19	1/X/19	Concluido
SUAC-030619257	Portal Ciudadano SUAC	Quejas y demandas vecinales	3/VI/19	9/VIII/19	Concluido
SUAC-011019137008	Portal Ciudadano SUAC	Quejas y denuncias	1/X/2019	2/X/19	Concluido
SUAC-08071933011	Portal Ciudadano SUAC	Reconstrucción	8/VII/19	2/X/19	Concluido
SUAC-23061919683	Portal Ciudadano SUAC	Registro civil	23/VI/19		Retornado
SUAC-0406191054	Portal Ciudadano SUAC	Registro público de la propiedad	4/VI/19	8/VIII/19	Concluido
SUAC-0506197238	Portal Ciudadano SUAC	Seguridad pública y vialidad	5/VI/19	1/VIII/19	Concluido
SUAC-14061913914	Ventanilla Dependencia - Alcaldía Xochimilco	Servicios legales y notarías	14/VI/19	23/VIII/19	Concluido

Continúa...

Continuación...

Folio	Procedencia	Tema	Fecha de solicitud	Fecha de cierre	Estatus
SUAC-030619364	Operador Telefónico LOCATEL - Agencia Digital de Innovación Pública	Servicios urbanos, limpia	3/VI/19	6/IX/19	Concluido
SUAC-0406191053	Portal Ciudadano SUAC	Tierra, predios y uso de suelo	4/VI/19	5/VIII/19	Concluido
SUAC-19061916755	Ventanilla Dependencia - Alcaldía Xochimilco	Vehículos automotores y taxis	19/VI/19	23/IX/19	Concluido
SUAC-0406191415	Portal Ciudadano SUAC	Verificaciones	4/VI/19	26/VII/19	Concluido

En respuesta, la Alcaldía Xochimilco sólo proporcionó 27 hojas en formato electrónico “Bandeja de turnos” de los 29 expedientes documentales de folios SUAC, no así los formatos correspondientes a los folios SUAC-16071942295 y SUAC-211119204093.

En el análisis de dichos formatos se identificó que contaron con los siguientes campos: Folio, Fecha de solicitud, Origen, Solicitante; Correo electrónico; Número celular; Ubicación con croquis; Referencias de lugar; Documentos e imágenes cargadas; Tema; Descripción de solicitud; Historial del turnos con la descripción de nombre de la Alcaldía Xochimilco, días de retraso, fecha turno y fecha, estatus, folio, fecha de turnado, hora de turnado; pendiente Agencia Digital de Innovación Pública con fecha y hora y “de”; y con la leyenda “Turnado a Alcaldía Xochimilco. Favor de dar respuesta al turno dentro de los 5 días hábiles que marca el lineamiento”, y en su caso “Turnado interno”.

Sin embargo, cabe indicar que derivado de su análisis y en comparación con la base de datos proporcionada por la Alcaldía Xochimilco, no se logró constatar la fecha de cierre y el estatus registrados, debido al soporte documental proporcionado, que consistió en la hoja “Bandeja de turnos” de los folios solicitados, lo cual no permitió identificar la aplicación eficiente en la operación del CESAC durante 2019, específicamente en cuanto a la atención ciudadana, al momento de la recepción, turno y emisión de las respuestas a las solicitudes presentadas por los ciudadanos referida en los Lineamientos vigentes en el ejercicio en revisión.

Por lo anterior, se concluye que si bien la Función 8 “Otros Servicios Generales”, contó con instrumentos sustantivos para la operación de la función de gasto en revisión, como lo fueron los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención

Ciudadana de la Administración Pública; del análisis a la información y documentación proporcionada por la Alcaldía Xochimilco, se identificaron deficiencias en la operación del CESAC durante el ejercicio de 2019, cuyo soporte documental (folios de solicitudes) no permitió identificar la aplicación eficiente en la operación del CESAC durante 2019, específicamente en cuanto a la atención ciudadana, al momento de la recepción, turno y emisión de las respuestas a las solicitudes presentadas por los ciudadanos referida en los Lineamientos vigentes en el ejercicio en revisión.

En confronta, realizada por escrito con fecha 17 de septiembre de 2020, mediante el oficio núm. XOCH13-CSA/0229/2020 del 14 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado refirió que el CESAC es “un área de atención ciudadana que orienta y facilita información a la ciudadanía sobre los servicios públicos que se realizan en la alcaldía, así como atender la demanda ciudadana mediante la captura, canalización y seguimiento de solicitudes ciudadanas de servicios, en apego al Manual Administrativo del Órgano Político Administrativo en Xochimilco y Lineamientos por los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, por ende no es un área ejecutora de gasto. El presupuesto del CESAC se encuentra integrado en el Techo Presupuestal de la Alcaldía Xochimilco en la Cuenta Pública de la Jefatura”. De igual forma, proporcionó el listado de los 29 folios con el estatus de “Concluido” y fecha de conclusión, y en formato electrónico los 29 folios SUAC (bandeja de turnos), entre ellos, los dos formatos faltantes (SUAC-16071942295 y SUAC-211119204093). Sin embargo, del estudio general y análisis a la información proporcionada se identificó que no desvirtúa la observación del presente resultado, por lo que éste no se modifica.

Recomendación

ASCM-165-19-7-XOC

Es necesario que la Alcaldía Xochimilco, por conducto de la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, implemente mecanismos de control que garanticen el seguimiento (recepción, turno y emisión de las respuestas) de las solicitudes presentadas por los ciudadanos, de conformidad a los Lineamientos por los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana.

## 11. Resultado

### Utilización de los Recursos Humanos, Materiales y Financieros del CESAC

A fin de verificar si la Alcaldía Xochimilco administró sus recursos humanos, materiales y financieros de manera eficiente en la operación de la función de gasto en revisión para el cumplimiento de su objetivo; las técnicas de auditoría y pruebas de cumplimiento aplicadas consistieron en estudio general, recálculo y análisis, como se muestra a continuación:

Con relación a los recursos humanos utilizados para la actividad institucional en revisión, y con base en el estudio general y análisis de la información proporcionada por la Alcaldía Xochimilco, como la estructura orgánica y el manual administrativo, vigentes en 2019, se identificó que la Coordinación del CESAC fue el área sustantiva encargada de operar la función de gasto. También se revisaron las aclaraciones proporcionadas por la Alcaldía Xochimilco, y se tuvo conocimiento de que durante 2019, el CESAC contó con una plantilla integrada por 16 puestos de base y 1 puesto de estructura (éste último contemplado en el dictamen de estructura orgánica referida el dictamen con el registro núm. OPA-XOCH-12/160719, vigente a partir del 19 de julio 2019) de acuerdo con el “Listado Único de Personal del CESAC.”

Con relación a los recursos materiales y tecnológicos empleados en la actividad institucional en revisión, se solicitó la información y documentación respectiva, y en el “listado de mobiliario y equipo de cómputo en el centro de servicios y atención ciudadana” proporcionado por la Alcaldía Xochimilco, se detectó que de los bienes señalados en el listado, 9 presentan el estatus de buen estado, 36 de viable, 27 de deteriorado y 7 en mal estado, por lo que se solicitó la aclaración, a fin de lograr el objetivo de la CESAC para dar la atención ciudadana de calidad y de acuerdo con lo dispuesto en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México. En respuesta, mediante el oficio núm. XOCH13-CSA/0209/2020 del 19 de agosto de 2020, la Alcaldía Xochimilco proporcionó información y documentación diversa, la cual se analizó y se identificó lo siguiente:

Mediante el oficio núm. XOCH13-CSA/0787/2019 del 10 de diciembre de 2019, la Responsable del Área de Atención Ciudadana y la Coordinadora del CESAC solicitaron a la Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano que realice “la adecuación en los módulos de atención ciudadana para que cuenten con mamparas divisorias, se coloque rampa para personas con discapacidad en la salida de emergencia en las Áreas de Atención Ciudadana y se realice la adecuación en Sanitarios de la Ventanilla Única, Módulo 10 y está Coordinación, lo anterior a fin de dar cumplimiento a los elementos mínimos obligatorios, establecidos en el Manual de Identidad Gráfica de las Áreas de Atención Ciudadana publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el pasado 15 de julio del año en curso”. De igual manera, mediante el oficio núm. XOCH13-CSA/0788/2019 del 10 de diciembre de 2019, se solicitó a la Dirección General de Administración la compra e instalación para las Áreas de Atención Ciudadana de esa Coordinación: “Doce sillas preferentemente de acero para Sala de Espera”, “Cambiadores y contenedores para pañales en baños para hombres y mujeres” e “información impresa en sistema braille”. En respuesta, la Subdirección de Recursos Materiales mediante el oficio núm. XOCH13-SRM/1297/2019 del 19 de diciembre de 2019, comunicó “que es necesario incluya el número de requisición para poder realizar la compra”.

También se solicitó la aclaración respecto a si los recursos tecnológicos empleados en la operación de CESAC durante 2019 fueron suficientes para el personal y para cubrir la demanda ciudadana, y si cubrieron los requerimientos necesarios indispensables para su uso y para la atención ciudadana de calidad (en cuanto a su número y finalidad) y, en su caso, el soporte documental correspondiente. Sin embargo, mediante el oficio núm. XOCH13-CSA/0209/2020 del 19 de agosto, la Alcaldía Xochimilco proporcionó información y documentación diversa, de cuyo estudio general y análisis se identificó que contó con el documento “Políticas de Seguridad Informática” sin fecha, y nota informativa sin fecha de la Subdirección de Informática donde se informa sobre acciones realizadas en el área de CESAC, “debido a varios reportes del área sobre fallas en el sistemas por presuntas fallas de comunicación”.

En cuanto a los recursos materiales y tecnológicos empleados en la operación del CESAC durante 2019, no fue posible observar su aplicación eficiente, conforme al Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México durante 2019;

aunado a las observaciones detectadas al respecto en los informes de auditorías internas al CESAC proporcionadas por la Alcaldía Xochimilco. Cabe indicar que durante la ejecución de la presente auditoría, debido a la emergencia sanitaria (COVID 19) no se llevó a cabo la inspección o verificación física de las instalaciones y bienes materiales e informáticos empleados en el CESAC de la Alcaldía Xochimilco.

En cuanto a los recursos financieros empleados en la actividad institucional en revisión, con objeto de conocer si la Alcaldía Xochimilco aplicó el criterio de gasto eficaz y eficiente en el ejercicio del presupuesto de la función de gasto en revisión, se solicitó la información y documentación aclaratoria respectiva. En la utilización de los recursos humanos, materiales, tecnológicos con que contó el CESAC durante 2019, mediante el oficio núm. XOCH13-CSA/0209/2020 del 19 de agosto, la Alcaldía Xochimilco proporcionó información y documentación diversa, en cuyo estudio general y análisis se identificó lo siguiente:

Mediante dos notas informativas, ambas del 18 de agosto de 2020, la Dirección de Finanzas y Recursos Humanos informó a la Coordinación del CESAC lo siguiente:

“Conforme a la Estructura Orgánica con número de registro OPA-XOCH-12/160719, el Centro de Servicios y Atención Ciudadana depende de la Alcaldía, en tal virtud, los recursos que le son asignados son de manera global para el caso de pago de la nómina al personal, así como el material que se requiere para llevar a cabo sus actividades (papelería, mobiliario y equipo, entre otros).

”En ese contexto el Centro de Servicios y Atención Ciudadana en el ejercicio 2019, no tiene un presupuesto asignado propio. [...] se envía el cierre presupuestal, las cuentas por liquidar certificadas y las afectaciones presupuestales correspondientes al ejercicio 2019.

”El Centro de Servicios y Atención Ciudadana se encuentra incluido en el presupuesto que le es asignado a esta Alcaldía como es el caso de la nómina, papelería, mobiliario, entre otros, al ser un área que presta servicios no genera información presupuestal.

”En cuanto a los mecanismos de control y supervisión del ejercicio del presupuesto, le informo que se realizan conciliaciones mensuales, reportes de compromiso, informe de avances y

resultados, así como la elaboración de la Cuenta Pública, misma que contiene información cuantitativa y cualitativa de esta Alcaldía.”

Tal como se indicó en el resultado núm. 9, que si bien la Alcaldía Xochimilco participó de la Cuenta Pública con su información contable, presupuestaria y programática, debido a que la operación del CESAC no se consideró dentro de una actividad institucional, la alcaldía no estuvo en posibilidades de indicar el presupuesto ejercido a nivel de capítulo de gasto y partida presupuestaria por el área de atención ciudadana, lo cual no permitió identificar si fue eficiente en el uso de sus recursos financieros.

Por lo anterior, se concluye no fue posible observar una aplicación eficiente en la utilización de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros empleados en la función de gasto en revisión, específicamente en la operación del CESAC durante 2019; como en lo relativo a la atención ciudadana, en el momento de la recepción, turno y emisión de las respuestas a las solicitudes presentadas por los ciudadanos referida en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, vigentes en el ejercicio en revisión.

En confronta, realizada por escrito con fecha 17 de septiembre de 2020, mediante el oficio núm. XOCH13-CSA/0229/2020 del 14 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado refirió que el CESAC es “un área de atención ciudadana que orienta y facilita información a la ciudadanía sobre los servicios públicos que se realizan en la Alcaldía, así como atender la demanda ciudadana mediante la captura, canalización y seguimiento de solicitudes ciudadanas de servicios, en apego al Manual Administrativo del Órgano Político Administrativo en Xochimilco y Lineamientos por los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* del 2 de julio de 2019, no realiza los servicios solicitados. Sin embargo, es de suma importancia establecer que esta Coordinación ejecuto de manera eficiente los recursos humanos y materiales con los que conto, ya que atendió un total de 31,006 solicitudes ciudadanas, de las cuales dio seguimiento y conclusión a través de diversos oficios emitidos a las áreas operativas”.

También remitió en archivo electrónico (PDF) oficios de seguimiento y conclusión de folios. Sin embargo, del estudio general y análisis a la información proporcionada se identificó que no desvirtúa la observación señalada en el presente resultado, por lo que éste no se modifica.

Recomendación

ASCM-165-19-8-XOC

Es necesario que la Alcaldía Xochimilco, por conducto de la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, implemente mecanismos de control que garanticen la guarda y custodia de la información comprobatoria de la aplicación eficiente en la utilización de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros empleados, de conformidad a los Lineamientos por los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana.

## **Economía**

### 12. Resultado

#### Medidas de Racionalidad y Austeridad del CESAC

Con objeto de evaluar las medidas de racionalidad y austeridad aplicadas en el gasto de operación del CESAC y el efecto de dichas medidas en los resultados alcanzados, se solicitaron las políticas, lineamientos o documentos con los que la Alcaldía Xochimilco promovió el uso eficiente de los bienes y servicios. Del estudio general y análisis de la información proporcionada se determinó lo siguiente:

El artículo 3, párrafo 1o. de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, establece: “Son sujetos obligados de la presente Ley, las personas servidoras públicas de la Ciudad México, observando en todo momento la buena administración de los recursos públicos con base en criterios de legalidad, honestidad, austeridad, eficiencia, eficacia, economía, racionalidad, resultados, transparencia, control, rendición de cuentas, con una perspectiva que fomente la igualdad de género y con un enfoque de respeto a los derechos humanos, objetividad, honradez y profesionalismo”.

En el artículo 90 del mismo ordenamiento, se señala que “las Alcaldías [...] en el ejercicio de sus respectivos presupuestos, deberán tomar medidas para racionalizar el gasto destinado a las actividades administrativas y de apoyo, sin afectar el cumplimiento de las metas de las funciones aprobadas en el Decreto de Presupuesto de Egresos”.

Con el oficio núm. DGAE-A/20/122 del 19 de junio de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara las políticas, lineamientos o documentos con los que la Alcaldía Xochimilco promovió la racionalidad y austeridad en el uso de servicios y consumo de bienes en el área del CESAC durante 2019; en respuesta, informó sobre las siguientes medidas que adoptó:

“- Todas las solicitudes ciudadanas se envían en medio magnético a las áreas operativas para su pronta atención.

”- Las copias de conocimiento generadas se envían a través de correo electrónico.

”- Se conminó a todo el personal adscrito a eficientizar el uso de papel.

”- Se conminó a todo el personal adscrito a eficientizar el uso de la energía eléctrica.”

De lo anterior se concluye que el CESAC de la Alcaldía Xochimilco tomó medidas para racionalizar el gasto en atención al artículo 90 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México.

Sin embargo, el sujeto fiscalizado no proporcionó evidencia documental que permita verificar las acciones que llevó a cabo para dichas medidas que se implementaron de manera formal y fueron del conocimiento del personal del CESAC; tampoco fue posible evaluar el efecto generado en la optimización de recursos materiales dentro del área. Sobre el impacto en el presupuesto ejercido, cabe señalar que no fue posible evaluar la aplicación del gasto, en virtud de que lo concerniente al área de atención ciudadana no se clasificó dentro de una actividad institucional.

En confronta, realizada por escrito con fecha 17 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado mediante el oficio núm. XOCH13-CSA/0229/2020 del 14 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado refirió que el CESAC es “un área de atención ciudadana que orienta y facilita

información a la ciudadanía sobre los servicios públicos que se realizan en la Alcaldía, así como atender la demanda ciudadana mediante la captura, canalización y seguimiento de solicitudes ciudadanas de servicios, en apego al Manual Administrativo del Órgano Político Administrativo en Xochimilco y Lineamientos por los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, por ende no es un área ejecutora de gasto. El presupuesto del CESAC se encuentra integrado en el Techo Presupuestal de la Alcaldía Xochimilco en la Cuenta Pública de la Jefatura”. Sin embargo, del estudio general y análisis a la información proporcionada se identificó que no desvirtúa la observación señalada en el presente resultado, por lo que éste no se modifica.

Recomendación

ASCM-165-19-9-XOC

Es necesario que la Alcaldía Xochimilco, por conducto de la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, establezca mecanismos de control para garantizar la optimización de recursos materiales, y que éstos sean formalizados y difundidos entre el personal, conforme a lo establecido en el Decreto por el que se expide el Presupuesto de Egresos de la Ciudad de México.

## RESUMEN DE OBSERVACIONES Y ACCIONES

Se determinaron 12 resultados, de los cuales 10 generaron 14 observaciones, que corresponden a 9 recomendaciones.

La información del presente apartado refleja los resultados derivados de la auditoría que hasta el momento se han detectado por la práctica de pruebas y procedimientos de auditoría; sin embargo, podrían sumarse observaciones y acciones adicionales producto de los procesos institucionales, de la recepción de denuncias y del ejercicio de las funciones de investigación y sustanciación a cargo de esta entidad de fiscalización superior.

## JUSTIFICACIONES Y ACLARACIONES

La documentación proporcionada a esta entidad de fiscalización superior de la Ciudad de México por el sujeto fiscalizado en la confronta fue analizada con el fin de determinar la procedencia de desvirtuar o modificar las observaciones incorporadas por la Auditoría Superior

de la Ciudad de México en el Informe de Resultados de Auditoría para Confronta, cuyo resultado se señala en el presente Informe Individual, que forma parte del Informe General Ejecutivo del Resultado de la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México.

En atención a las observaciones señaladas, el sujeto fiscalizado remitió el oficio núm. XOCH13-CSA/0229/2020 del 14 de septiembre de 2020, mediante el cual presentó información y documentación con el propósito de atender lo observado; no obstante, derivado del análisis efectuado por la unidad administrativa de auditoría a la información y documentación proporcionadas por el sujeto fiscalizado, se advierte que los resultados núms. 1, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 12 se consideran no desvirtuados.

## DICTAMEN

La auditoría se realizó con base en las guías de auditoría, manuales, reglas y lineamientos de la Auditoría Superior de la Ciudad de México; las Normas Profesionales del Sistema de Fiscalización; las Normas Internacionales de las Entidades Fiscalizadoras Superiores, emitidas por la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores; y demás disposiciones de orden e interés públicos aplicables a la práctica de la auditoría.

Este dictamen se emite el 12 de octubre de 2020, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría, la cual se practicó sobre la información proporcionada por el sujeto fiscalizado, que es responsable de su veracidad. Con base en los resultados obtenidos en la auditoría, cuyo objetivo fue “verificar que los procedimientos y actividades implementados por la Alcaldía Xochimilco, en la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), se hayan ejecutado de conformidad con la normatividad y ordenamientos aplicables; y permitan el cumplimiento de las obligaciones y atribuciones del órgano político administrativo”, y específicamente respecto de la muestra revisada que se establece en el apartado relativo al alcance y determinación de la muestra, se concluye que, en términos generales, el sujeto fiscalizado cumplió parcialmente las disposiciones legales y normativas aplicables en la materia.

## PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS A CARGO DE REALIZAR LA AUDITORÍA

En cumplimiento del artículo 36, párrafo decimotercero, de la Ley de Fiscalización Superior de la Ciudad de México, se enlistan los nombres y cargos de las personas servidoras públicas de la Auditoría Superior de la Ciudad de México involucradas en la realización de la auditoría:

Persona servidora pública	Cargo
Planeación	
Lic. Víctor Manuel Martínez Paz	Director General
Lic. María Eugenia Miranda Morales	Directora de Área
Lic. Ulises Quijano Morales	Subdirector de Área
C.P. Arianna Cabrera Valle	Jefa de Unidad Departamental
Lic. Benigna Esperanza Chávez Garduño	Auditora Fiscalizadora "E"
Lic. José Torres Romero	Auditor Fiscalizador "E"
Lic. Jessica Valencia Olivares	Auditora Fiscalizadora "C"
Ejecución y elaboración de Informes	
Lic. Víctor Manuel Martínez Paz	Director General
Lic. Ulises Quijano Morales	Subdirector de Área
C.P. Arianna Cabrera Valle	Jefa de Unidad Departamental
Lic. Benigna Esperanza Chávez Garduño	Auditora Fiscalizadora "E"
Lic. José Torres Romero	Auditor Fiscalizador "E"
Lic. Jessica Valencia Olivares	Auditora Fiscalizadora "C"