

## VII.2. FUNCIÓN DE GASTO 8 “OTROS SERVICIOS GENERALES”, ATENCIÓN CIUDADANA (ALCALDÍA AZCAPOTZALCO)

Auditoría ASCM/151/19

### 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 V, VIII y XXXV; y 30 del Reglamento Interior de la Auditoría Superior de la Ciudad de México, aplicable al inicio de la revisión de la Cuenta Pública de 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 falta de una actividad institucional específica para la operación del Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC); sin embargo, 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* el 13 de octubre de 2014; y 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, principios, obligaciones y características de las áreas de atención ciudadana aplicables 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 la presente auditoría se sustentó en los criterios, contenidos en el Manual de Selección de Auditorías aplicable: “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 había 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 Azcapotzalco en la operación del Centro de Servicio y Atención Ciudadana se hayan ejecutado de acuerdo 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

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

Respecto a la evaluación del control interno, se revisaron los mecanismos implementados por el sujeto fiscalizado para contar con una seguridad razonable, en cuanto al cumplimiento de metas y objetivo del CESAC, y la legislación y normatividad aplicable, considerando los componentes Ambiente de Control, Administración de Riesgos, Actividades de Control Interno, Información y Comunicación, así como Supervisión y Mejora Continua.

Por lo que se refiere a la Competencia de los Actores, se constató si el sujeto fiscalizado fue competente para realizar las acciones en revisión; si la Alcaldía Azcapotzalco contó con perfiles de puesto, y si el personal asignado a la operación del CESAC cubrió los

requisitos de éstos. Asimismo, se verificó si los servidores públicos recibieron la capacitación respectiva, conforme a la normatividad aplicable.

En cuanto a la 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 relación con la 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 lo concerniente a la 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.

2. Para el desarrollo de las pruebas de cumplimiento del resultado de control interno y de las vertientes de competencia de los actores, eficacia, eficiencia y economía, se realizó un muestreo dirigido o intencional y se seleccionaron elementos del universo según el criterio del auditor, debido a que se encontró que los documentos contienen elementos comunes en su aplicación general y que los tiempos de atención de los procedimientos son extensos.

Para la evaluación del control interno, se aplicaron ocho cuestionarios de control interno, que representaron el 40.0% del universo de 20 servidores públicos a cargo de la operación del CESAC en revisión.

En relación con la vertiente Competencia de los Actores, se determinó revisar 19 expedientes, lo que representa el 100.0% de los servidores públicos que operan las acciones correspondientes al CESAC. Asimismo, en lo que respecta a la capacitación, se verificó el 100.0% del Programa Anual de Capacitación, respecto de los cursos programados y lo establecido en los numerales séptimo y 24.7 de los Lineamientos

mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal.

En cuanto a la vertiente Eficacia, a fin de corroborar el cumplimiento de metas y objetivos de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, con los que operó el CESAC de la Alcaldía Azcapotzalco, cuya finalidad es “establecer las características de un Modelo Integral con el fin de ofrecer una atención ciudadana accesible, confiable y de calidad, que constituya la identidad única de la Administración Pública de la Ciudad de México”, se determinó revisar una muestra representativa de 383 trámites, lo que representó el 0.5% de los 70,387 trámites reportados como meta física alcanzada; los trámites solicitados a la Alcaldía Azcapotzalco se relacionan con construcciones y obras, establecimientos mercantiles, mercados, protección civil, uso de suelo, y procedimientos para servicios.

En cuanto a la vertiente Eficiencia, se revisó el 100.0% de los recursos humanos, materiales y financieros utilizados en la operación del CESAC durante el ejercicio de 2019.

Respecto a la vertiente Economía, se revisó el 100.0% de las medidas de racionalidad y austeridad aplicadas en la operación del CESAC dentro de la partida 2111 “Materiales, Útiles y Equipos Menores de Oficina”, y los rubros y conceptos que incluye. Asimismo, se analizó el 100.0% del presupuesto utilizado en la partida.

3. La revisión se realizó al CESAC de la Alcaldía Azcapotzalco.

## PROCEDIMIENTOS, RESULTADOS Y OBSERVACIONES

### **Evaluación del Control Interno**

#### 1. Resultado

Para esta evaluación, se emplearon como pruebas y técnicas de auditoría el estudio general, cuestionarios, análisis e inspección, con el propósito de obtener información general sobre la Alcaldía Azcapotzalco en cuanto a la operación del CESAC, se aplicaron

cuestionarios de control interno para conocer la implantación del sistema de control interno en la alcaldía y, con la finalidad de verificar la veracidad de los registros, se solicitó información en relación con el control interno.

Derivado del estudio y evaluación del control interno de la Alcaldía Azcapotzalco, se recopiló y analizó la información, así como los resultados obtenidos en los ocho cuestionarios aplicados a servidores públicos encargados de la operación del CESAC. Al respecto, se tuvo conocimiento de los mecanismos de control aplicados durante 2019 en el manejo de los cinco componentes del control interno: Ambiente de Control, Administración de Riesgos, Actividades de Control Interno, Información y Comunicación, y Supervisión y Mejora Continua.

El control interno es un proceso integral diseñado para enfrentarse a los riesgos y dar una seguridad razonable en la consecución de la misión de la entidad, para alcanzar una ejecución ordenada, ética, económica, eficiente y efectiva de las operaciones, y para lograr el cumplimiento de las obligaciones, leyes y reglamentos aplicables y salvaguardar los recursos para evitar pérdidas, mal uso y daño.<sup>1</sup>

Entre las atribuciones de la Auditoría Superior de la Ciudad de México (ASCM) establecidas en el artículo 62, fracción III, de la Ley de Fiscalización Superior de la Ciudad de México aplicable en el 2019, se encuentra el verificar que los sujetos fiscalizados establezcan sistemas adecuados de control interno que proporcionen seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos y el adecuado uso de los recursos.

Para ello, la ASCM emitió el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, para ser aplicado a los sujetos de fiscalización de la Ciudad de México, con objeto de identificar posibles deficiencias e insuficiencias de control; y conocer posibles áreas de oportunidad que contribuyan a su fortalecimiento.

---

<sup>1</sup> De conformidad con la Guía para las Normas de Control Interno del Sector Público (INTOSAI GOV 9100), publicada por la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI).

Este modelo evalúa el estado que guarda la implementación del control interno en los sujetos de fiscalización de la Ciudad de México, conforme a cinco componentes: Ambiente de Control, Administración de Riesgos, Actividades de Control Interno, Información y Comunicación, y Supervisión y Mejora Continua.

De acuerdo con la normatividad mencionada, se revisaron los mecanismos de control aplicados durante el 2019, por medio de los cinco componentes del control interno, de acuerdo con lo siguiente:

#### Ambiente de Control

En cuanto al componente Ambiente de Control, el artículo 52, numeral uno, de la Constitución Política de la Ciudad de México señala que en la Ciudad de México “las demarcaciones territoriales son la base de la división territorial y de la organización político administrativa de la Ciudad de México. Serán autónomas en su gobierno interior, el cual estará a cargo de un órgano político administrativo denominado alcaldía”, la Alcaldía Azcapotzalco operó el CESAC con 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, aplicable en el ejercicio fiscal de 2019, donde se establecen principios de un modelo integral con el fin de ofrecer una atención ciudadana accesible, confiable y de calidad, que constituya la identidad única de la Administración Pública de la Ciudad de México y aplicable a todas las Área de Atención Ciudadana.

El sujeto fiscalizado implementó el 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*, además se informó que contó con el Código de Conducta de la Alcaldía Azcapotzalco, publicado el 17 de Mayo de 2019 en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, en el cual se exponen los valores en relación con el personal, la sociedad, otras dependencias y entidades mediante principios de legalidad, honradez, lealtad e imparcialidad; promueve la eficiencia en el servicio público, contiene misión, visión y objetivos generales para la Alcaldía Azcapotzalco; fomenta el reconocimiento, respeto y protección de los derechos humanos, y el reconocimiento, no discriminación y protección a la igualdad de

género; y se promueve el uso racional de los recursos públicos fomentando la economía, eficiencia y eficacia. Se informó y se dio documentación comprobatoria de la difusión del contenido de los Códigos de Ética y de Conducta por medio de la difusión interna, mediante los oficios núms. AGAM/DGAJG/006/2019 y ALCALDÍA-AZCA/DGAJ/128/2019 del 8 de febrero y 7 de mayo, ambos de 2019.

Mediante la aplicación de ocho cuestionarios de control interno, se comprobó que los servidores públicos relacionados con la operación del CESAC tuvieron conocimiento respecto de los temas de integridad personal y profesional, así como los valores éticos que deben tener.

De acuerdo con el Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019 de la Alcaldía Azcapotzalco, se verificó que la actividad institucional estableció una misión, visión y objetivos en dicho documento.

Se comprobó que los servidores públicos encargados de operar el CESAC contaron con las competencias profesionales requeridas para el ejercicio de su encargo, mediante la revisión de documentación soporte integrada en los expedientes de los 20 servidores públicos (19 servidores públicos de base y 1 de estructura). Adicionalmente, se comprobó vía internet la autenticidad de la documentación soporte de la formación académica requerida de la totalidad de los servidores públicos.

También se analizó la estructura orgánica de la alcaldía contenida en el manual de organización y se identificó que dispone de una estructura organizacional; que cada área tiene funciones definidas con tramos de control establecidos, donde se señalan las responsabilidades de cada una de las áreas. De igual manera, se verificó que los servidores públicos tuvieron la competencia para el ejercicio de su encargo; recibieron la capacitación genérica y específica para realizar sus funciones, la cual fue proporcionada de manera constante y enfocada a tener mayor conocimiento respecto de la recepción de quejas, denuncias y el cumplimiento de responsabilidades, así como su debido seguimiento jurídico, por medio de procedimientos, con la finalidad de coadyuvar al cumplimiento del objetivo de la actividad institucional en revisión.

La alcaldía informó que tiene implementados los siguientes mecanismos de control:

1. Sistema de Atención Ciudadana
2. Agencia de Gestión Urbana (Sales Force)
3. Carpeta Integrada de Locatel
4. Registro de los Folios de la Demanda Ciudadana
5. Ciudad Libre de Tabaco
6. Seguimiento de Folios que remite la Procuraduría Social de la CDMX
7. Libreta de Correspondencia
8. Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC)
9. Libro de Gobierno

Además, informó que contó con un mecanismo para la recepción de denuncias a las normas establecidas en los Códigos de Ética y de Conducta, distinto al establecido por el Órgano de Control Interno; asimismo, promovió entre el personal un comportamiento ético hacia el servicio público; y verificó la observancia del personal de los valores éticos y las normas de conducta establecidas.

Asimismo, la Alcaldía Azcapotzalco contó con un sistema de recepción de quejas y denuncias de ciudadanos en contra del personal del CESAC. En el código de conducta se establecen Reglas de Integridad; específicamente en los numerales VI y XII, referentes a “Recursos Humanos” y “Cooperación con la Integridad”, se promueve la utilización de los recursos humanos asignados para los fines legales correspondientes, y en su caso, denunciar los actos u omisiones de éstos, que puedan ser causas de responsabilidad administrativa o penal; asimismo, contó con un mecanismo para que los servidores públicos denuncien las posibles faltas administrativas o hechos de corrupción en cualquier momento, y para informar y canalizar a la ciudadanía con la autoridad y medios competentes cuando decida interponer alguna denuncia en contra de alguna o algunas personas servidoras públicas.

Respecto a la observancia de los valores promovidos por el Código de Conducta y las normas, el desarrollo de las Reglas de Integridad, consiste en conductas específicas esperadas, esto es, acciones y prohibiciones a partir de los Principios, Valores y Directrices del Servicio Público, relacionados principalmente con los ámbitos del Servicio Público que a continuación se enuncian: Actuación Pública; Información Pública; Contrataciones Públicas, Permisos Administrativo Temporales Revocables y Concesiones; Programas Gubernamentales; Trámites y Servicios; Recursos Humanos; Administración de Bienes Muebles e Inmuebles; Control Interno; Procedimiento Administrativo; Desempeño Permanente con Integridad; Cooperación con la Integridad; y Comportamiento Digno. Con excepción de las reglas de integridad “Procesos de Evaluación” y “Control Interno”, cada una contiene acciones y abstenciones específicas para un mejor desempeño en el servicio público.

El CESAC en la Alcaldía Azcapotzalco tuvo servidores públicos con la competencia profesional requerida para el cumplimiento de sus funciones y que contaron con la capacitación adecuada para fortalecer su desempeño. Asimismo, de la documentación proporcionada por el sujeto fiscalizado y la recopilada por la ASCM, así como de la evaluación de las respuestas del cuestionario de control interno aplicado junto con la evidencia que se anexó, se determinó un nivel alto en el ambiente de control implantado por el sujeto fiscalizado durante el ejercicio de 2019.

#### Administración de Riesgos

En relación con el componente administración de riesgos, de acuerdo con las respuestas al cuestionario de control interno, el sujeto fiscalizado manifestó que contó con el Comité de Administración de Riesgos y Evaluación de Control Interno Institucional (CARECI); y señaló como área encargada del Control Interno de la alcaldía a la Jefatura de la Unidad Departamental de Auditoría.

El CESAC de la Alcaldía Azcapotzalco señaló como plan o programa en el que se establecieron los objetivos y metas estratégicas del sujeto fiscalizado al Programa de Trabajo de la alcaldía, que fue difundido por el Consejo de la alcaldía.

Por su parte, la alcaldía señaló que contó con indicadores para medir el cumplimiento de los objetivos y metas del plan o programa del sujeto fiscalizado respecto al CESAC en el ejercicio de 2019, los cuales fueron publicados en la página web de la alcaldía.

La Alcaldía Azcapotzalco informó que “la administración de riesgos de conformidad con el Lineamiento Octavo. Etapas de Control Interno, 1.2. Administración de Riesgos, de los Lineamientos de Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México, numerales 1.2.1, 1.2.2 y 1.2.3, se elaboraron por área, se anexa un archivo con Cédula de Evaluación de Riesgos; Matriz de Administración de Riesgos y Mapa de riesgos correspondientes al CESAC; dicha información una vez revisada se da a conocer en el Comité de Administración de Riesgos y Evaluación de Control Interno Institucional [...] a efecto de que el Órgano Interno de Control elabore su Programa de Control Interno y realice las intervenciones (Revisiones y/o evaluaciones) en materia de control interno”.

En la revisión de la documentación proporcionada, se observó que correspondía al ejercicio fiscal de 2018, y se verificó que guardaba relación con los Lineamientos de Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México.

Se proporcionaron nueve documentos donde se detectaron acciones que afectaron de manera negativa la operación del CESAC, consistentes en correcciones de folios; seguimiento de las quejas; con la finalidad de evitar la mayor cantidad de servicios sin datos específicos; correos electrónicos reportando fallas en el SUAC; y un reporte de incidencia; no obstante, no se proporcionó un documento donde consten los riesgos para el ejercicio de 2019.

El CESAC generó información relevante, suficiente y oportuna que sirvió para la mejora continua y el logro de metas y objetivos, mediante los sistemas denominados: Sistema de Atención Ciudadana; Agencia de Gestión Urbana (Sales Force), Registro de los Folios de la Demanda Ciudadana, Libreta de Correspondencia, SUAC, y Libro de Gobierno, que se utilizaron para la gestión de solicitudes de servicios ciudadanos que acudieron a esa Área de Atención Ciudadana, los cuales permitieron realizar el índice de atención ciudadana del CESAC.

En la confronta, realizada por escrito con fecha 21 de septiembre de 2020, la Alcaldía Azcapotzalco proporcionó el informe de revisión de control interno de 13 de julio de 2018 y el reporte de observaciones detectadas en el segundo trimestre de 2018, mediante el oficio núm. CG/DGCID/CI-AZCA/1031/2018 de 24 de julio de 2018; proporcionó las irregularidades encontradas en la observación 01 de 2018, mediante el oficio núm. DEL-AZCA/JD/CESAC/2018-545 de 14 de agosto de 2018; la circular 001 de 25 de julio de 2018 sobre la actualización de Manuales relacionados con los Procedimientos Administrativos, información que corresponde a un ejercicio fiscal distinto al que se está fiscalizando, por lo que la información no modificó el presente resultado.

La alcaldía proporcionó la Orden de Revisión R-61 con acta de cierre, mediante el oficio núm. SCG/DVM/265/2019 del 2 de mayo de 2019, revisión realizada al CESAC, respecto a los procedimientos, personal e instalaciones; la solicitud de la atención de las irregularidades detectadas mediante el oficio núm. ALCALDÍA-AZCA/DEIGDyAC/097/2019 del 20 de mayo y su atención mediante el oficio núm. ALCALDÍA-AZCA/CESAC/147/2019 del 23 de mayo de 2019; y proporcionó el oficio núm. ALCALDÍA-AZCA/DEIGDyAC/0639/2019 del 30 de diciembre de 2019, donde se dan por solventadas las irregularidades y cumplimentadas las recomendaciones de las revisiones R-61 y R-62.

En ese mismo sentido, el sujeto fiscalizado presentó los riesgos de acuerdo con el proceso que se debe cumplir en términos de lo dispuesto en los Lineamientos de Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México; en su análisis, se observó que fueron proporcionados “Cédula de Evaluación de Riesgos; Matriz de Administración de Riesgos y Mapa de Riesgos” del ejercicio de 2018 y de 2019, riesgos que fueron presentados en la segunda sesión extraordinaria del CARECI, las acciones que recayeron directamente en el CESAC para su mitigación fueron ejecutadas en 2018 y 2019; con lo anterior, se entiende que los riesgos propios y administrables por el CESAC quedaron mitigados.

Los formatos presentados con el oficio núm. ALCALDÍA-AZCA/DEIGDyAC/073/2019 del 2 de mayo de 2019 fueron: C-1 Cédula de Evaluación de Riesgos; C-2 Mapa de Riesgos; C-3 Control Determinado; Resumen del Programa Anual de Control Interno; al respecto, se determinó que los riesgos presentados directamente por la Coordinación del Centro de

Servicios y Atención Ciudadana de la alcaldía corresponden al Lineamiento Octavo “Etapas de Control Interno”, numeral 1.2 “Administración de Riesgos”, de los Lineamientos de Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México, numerales 1.2.1, 1.2.2 y 1.2.3, por lo que el presente resultado se modificó respecto a los riesgos detectados por el CESAC.

Por lo anterior y de acuerdo con la documentación proporcionada por el sujeto fiscalizado y la recopilada por la ASCM, así como de la evaluación de las respuestas del cuestionario de control interno aplicado y la evidencia que se anexó, se determinó un nivel medio en el componente Administración de Riesgos implantado por el sujeto fiscalizado durante el ejercicio de 2019.

#### Actividades de Control Interno

En la revisión de los documentos internos para el correcto desarrollo de sus funciones, se constató que durante 2019 el CESAC de Azcapotzalco actualizó manuales, lineamientos y procedimientos, como el manual de organización, donde se señalan puntualmente las atribuciones de cada posición en la estructura orgánica, el manual de procedimientos, así como los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México en el CESAC; se verificó que se generaron informes relacionados con la atención ciudadana; que se contó con un programa anual de capacitación; y que se difundió la Cédula de Evaluación de Riesgos (Formato C-1) de los Lineamientos de Control Interno en la Administración Pública de la Ciudad México mediante el oficio núm. ALCALDÍA-AZCA/DGAF/2019 del 11 de octubre de 2019.

De igual manera y derivado de la revisión del manual de administrativo, se comprobó que la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana de la Alcaldía Azcapotzalco depende de la Dirección Ejecutiva de Innovación, Gobierno Digital y Atención Ciudadana; dicho manual fue publicado el 12 de agosto de 2015 en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* aplicable en el ejercicio de 2019; además, se proporcionó la planilla del personal asignado al CESAC en el ejercicio de 2019, consistente en 20 servidores públicos.

Se constató que la guarda y custodia de la información documental de las solicitudes de servicios se lleva a cabo en medios electrónicos y mediante expedientes que contienen: folio, fecha de solicitud, origen, solicitante, correo electrónico, ubicación, tema y descripción del servicio solicitado.

Mediante los cuestionarios de control interno se informó que el sujeto fiscalizado contó con “Sistema Único de Atención Ciudadana”, como sistema informático, que sirvió de apoyo a las actividades y operaciones de los recursos del CESAC.

Con la documentación proporcionada por el sujeto fiscalizado y la recopilada por la ASCM, así como la evaluación de las respuestas del cuestionario de control interno aplicado y la evidencia que se anexó, se determinó un nivel medio en el componente Actividades de Control implantado por el sujeto fiscalizado durante el ejercicio de 2019.

#### Información y Comunicación

Mediante los cuestionarios de control interno se informó que la Alcaldía Azcapotzalco contó en el ejercicio de 2019 con Tecnologías de la Información y Comunicaciones; además, contó con mejora de los controles internos en el ejercicio en revisión, tales como “Calendario de entrega de informes y reportes 2019-2020” implementado a finales de 2019 para la Dirección de Compras y Control de Materiales y el “Control de Documentos del Expediente de Requisiciones de Bienes y Servicios”, el cual tuvo modificaciones a finales de marzo de 2020.

Se constató que los documentos normativos emitidos durante 2019 por el CESAC, como manuales y lineamientos aplicables a su operación, fueron debidamente publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* e incorporados para su fácil consulta, en la página web de la alcaldía (<http://azcapotzalco.cdmx.gob.mx/documentostransparencia/>), conforme a la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México. Mediante los oficios núms. AGAM/DGAJG/006/2019, ALCALDÍA-AZCA/DGAF/2019-1666 y ALCALDÍA-AZCA/DGO/20228003 del 8 de febrero y 11 de octubre de 2019, y 28 de febrero de 2020, respectivamente, se hizo del conocimiento a los servidores públicos adscritos al CESAC el Código de Conducta, la “Cédula de

Evaluación de Riesgos” en relación con la tercera sesión ordinaria del CARECI, y la publicación del Manual Administrativo de la Alcaldía Azcapotzalco 2019.

Respecto a la calidad de la información proporcionada por el sujeto fiscalizado, se observó que ésta fue razonable, ya que proporcionó evidencia documental de la existencia de manuales y un Código de Conducta de la Alcaldía Azcapotzalco por el cual se establecieron las responsabilidades de los servidores públicos, que fue autorizado y formalizado; además, mediante los cuestionarios de control interno y sus respuestas, se informó del proceso de autorización y de una metodología para la información respecto de la evaluación de control interno y los riesgos en materia de tecnologías de la información y la comunicación (TIC), pero sin presentar evidencia de ésta.

En cuanto a la información en el ejercicio fiscal de 2019, fue comunicada de forma interna mediante los oficios núms. AGAM/DGAJG/006/2019 y ALCALDÍA-AZCA/DGAJ/128/2019 del 8 de febrero y 7 de mayo ambos de 2019, y de forma externa se comunicó mediante mamparas que eran visibles en las oficinas del CESAC, como evidencia se proporcionaron fotografías de la difusión del Código de Conducta de la Alcaldía Azcapotzalco mediante dichas mamparas.

Por tanto, con la documentación proporcionada por el sujeto fiscalizado y la recopilada por la ASCM, así como con la evaluación de las respuestas del cuestionario de control interno aplicado junto con la evidencia que se anexó, se determinó un nivel alto en el componente Información y Comunicación implantado por el sujeto fiscalizado durante el ejercicio de 2019.

#### Supervisión y Mejora Continua

Respecto al componente Supervisión y Mejora Continua, el CESAC de la Alcaldía Azcapotzalco informó que dicha actividad se coordina por medio de la Jefatura de Unidad Departamental de Auditorías de la alcaldía, la cual proporciona a las áreas el formato que se implementó como mecanismo de control para realizar la evaluación de los riesgos a partir de datos que facilitan concretar los riesgos; asimismo, se llenan los formatos C1 y C2. La información que las áreas elaboran se remite a la Jefatura de Unidad Departamental de Auditorías para su revisión. Una vez revisada la información se concentra la definitiva en los formatos C1 y C2 que se tienen incluidos en los Lineamientos de Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México.

La información señalada se dio a conocer mediante cuatro sesiones ordinarias del CARECI, llevadas a cabo durante el ejercicio de 2019 para solicitar al Órgano Interno de Control que determinara los temas que incluyó en su Programa Anual de Control Interno; por tanto, los formatos definitivos C1, C2, C3 y C4 fueron elaborados por el Órgano Interno de Control.

Se verificaron documentalmente las reuniones periódicas del CARECI en los avances de las actividades; no obstante, se constató que no promovió la mejora de los controles internos ni contó con algún calendario que establezca la fecha, hora y lugar para llevar a cabo las supervisiones de las operaciones del CESAC.

En la confronta, realizada por escrito con fecha 21 de septiembre de 2020, la Alcaldía Azcapotzalco, mediante el oficio núm. ALCALDIA-AZCA/DGAF/2020 de la misma fecha, proporcionó los riesgos detectados según los Lineamientos de Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México, numerales 1.2.1, 1.2.2 y 1.2.3.

También expuso entre sus motivos y argumentos que en los Lineamientos de Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México se contempla la creación del CARECI, cuyos objetivos y funciones en materia de administración de riesgos y control interno están contemplados en el numeral Noveno; finalmente, respecto a la mejora de controles, proporcionó lo realizado en el ejercicio de 2018. Por lo que sólo se modificó respecto a los riesgos detectados en relación con los Lineamientos de Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México, numerales 1.2.1, 1.2.2 y 1.2.3.

Por tanto, con la documentación proporcionada por el sujeto fiscalizado y la recopilada por la ASCM, así como la evaluación a las respuestas del cuestionario de control interno aplicado y con la evidencia que se anexó, se determinó un nivel medio en el componente Supervisión y Mejora Continua implantado por el sujeto fiscalizado durante el ejercicio de 2019.

En suma, se concluye que en 2019 el CESAC de la Alcaldía Azcapotzalco, con base en el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México tuvo un nivel medio en el diseño e implementación del Sistema de Control Interno, al identificarse un ambiente de control con seguridad razonable

en el desarrollo de las actividades considerando el conocimiento, difusión y apego estricto a su marco normativo, un adecuado perfil de los servidores públicos responsables, así como el conocimiento de los valores éticos inherentes al cargo y el compromiso sobre la consecución de las metas programadas y se identificó que promovió la mejora de los controles internos; no obstante, no contó con algún documento específico para las supervisiones en las operaciones realizadas por el CESAC.

Recomendación

ASCM-151-19-1-AZT

Es conveniente que la Alcaldía Azcapotzalco implemente mecanismos de supervisión en el control interno de las acciones que realiza el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, para que los riesgos propios detectados tengan una menor probabilidad de ocurrir.

### **Competencia de Actores**

#### 2. Resultado

##### Competencia Legal del Sujeto Fiscalizado

Con la finalidad de comprobar la competencia legal de la Alcaldía Azcapotzalco para realizar las acciones correspondientes al CESAC, se realizó el estudio general y análisis de la información proporcionada por el sujeto fiscalizado y se verificó la legislación y normatividad aplicable: la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; la Constitución Política de la Ciudad de México; 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* el 13 de octubre de 2014; y 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.

Con objeto de verificar que los servicios realizados por el CESAC de la Alcaldía Azcapotzalco tuvieran la competencia legal, se estudió la siguiente legislación y normatividad.

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su Título Quinto, regula los Estados de la Federación y de la Ciudad de México, y, al efecto, señala la división territorial de la Ciudad de México respecto a las alcaldías, en el artículo 122, apartado A), fracción VI, incisos a) y c), que establece:

“La Ciudad de México es una entidad federativa que goza de autonomía a todo lo concerniente en su régimen interior y a su organización política y Administrativa.

”A).- El Gobierno de la Ciudad de México está a cargo de sus poderes locales, en los términos establecidos en la Constitución Política de la Ciudad de México [...]

”VI.- La división de territorial de la Ciudad de México para efectos de su organización político administrativa, así como el número, la denominación de los límites de sus demarcaciones territoriales, serán definidos con lo dispuesto a la Constitución Política Local.

”a) Las Alcaldías son órganos político administrativos que se integran por un Alcalde y por un Concejo electos por votación universal, libre, secreta y directa, para un período de tres años [...]

”c) La Administración Política de las demarcaciones territoriales corresponde a los Alcaldes.”

Respecto de la Constitución Política de la Ciudad de México, en su artículo 7 numeral uno, señala que “toda persona tiene derecho a una buena administración pública, de carácter receptivo, eficaz, y eficiente, así como a recibir los servicios públicos de conformidad con los principios de generalidad, uniformidad, regularidad, continuidad, calidad y uso de las tecnologías de la información y la comunicación”.

El artículo 52, numerales 1 y 4, de la Constitución Política de la Ciudad de México establece:

“1. Las demarcaciones territoriales son la base de la división territorial y de la organización político administrativa de la Ciudad de México. Serán autónomas en su gobierno interior, el cual estará a cargo de un órgano político administrativo denominado Alcaldía.

”La Ciudad de México está integrada por las siguientes demarcaciones territoriales [...] Azcapotzalco, entre otras.”

El artículo 53, inciso A “De la integración, organización y facultades de las alcaldías”, numerales uno y dos, fracciones I, II y XII, dispone:

“1. [...] Las Alcaldías son parte de la administración pública de la Ciudad de México y un nivel de gobierno, en términos de las competencias constitucionales y legales correspondientes. No existirán autoridades intermediarias entre la o el Jefe de Gobierno y las Alcaldías.

”2. Son finalidades de las alcaldías:

”I. Ser representante de los intereses de la población en el ámbito territorial;

”II. Promover una relación de proximidad y cercanía del gobierno con la población; [...]

”XII. Mejorar el acceso y calidad de los servicios públicos; [...]”

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, establecen en su Considerando lo siguiente:

“Que las personas tienen una relación constante con la administración pública para el cumplimiento de las obligaciones o acceso a los servicios y programas que realizan a través de trámites o solicitud de servicios.

”Que la atención Ciudadana en trámites y servicios es una atribución permanente de todos los órganos de gobierno.

”Numeral cinco, fracción V, menciona que los Centros de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC): 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 la áreas competentes, debiendo para ello apegar su

actuación a los principios de simplificación, agilidad, información, precisión, legalidad, transparencia e imparcialidad.”

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, establecen en su Considerando “que la Agencia Digital de Innovación Pública a través de la Dirección General de Contacto Ciudadano, le corresponde el despacho de las materias relativas a la modernización, innovación y atención ciudadana, y a fin de lograr la calidad en el servicios en materia de atención ciudadana, que satisfaga las demandas de los usuarios a través de la gestión pública eficaz y oportuna”.

Por tanto, se concluye que la Alcaldía Azcapotzalco tuvo la competencia legal para desarrollar las acciones relacionadas con el CESAC, con fundamento en los artículos 122, apartado A), fracción VI, incisos a) y c), de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 7, numeral 1; 52 numerales uno y cuatro; 53, numerales uno y dos, fracciones I, II y XII, de la Constitución de la Ciudad de México; Considerando, numeral cinco, fracción V, de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal; y Considerando de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México.

### 3. Resultado

#### Competencia Profesional de los Servidores Públicos

Con objeto de verificar si los servidores públicos del CESAC de la Alcaldía Azcapotzalco cumplieron los requisitos de los procedimientos de reclutamiento, evaluación, selección y contratación del personal de Atención Ciudadana, se efectuó el estudio general del marco normativo; para ello, como prueba de auditoría, se revisaron e inspeccionaron los expedientes del personal a fin de corroborar que hayan cumplido lo establecido en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal y los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México.

Para comprobar que el responsable y los operadores de la modalidad presencial, telefónica y digital del CESAC hubiesen cumplido los procedimientos de reclutamiento, evaluación, selección y contratación para el desarrollo de sus actividades; y que los requisitos establecidos fueran congruentes con las funciones vinculadas con los objetivos señalados en el Manual Administrativo de la Delegación Azcapotzalco, los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal; y los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, se analizó la información y documentación proporcionada por el sujeto fiscalizado.

Además, se revisaron 20 expedientes, para verificar el cumplimiento de los procedimientos de reclutamiento, evaluación, selección y contratación de los servidores públicos del CESAC.

Al respecto, 19 servidores públicos se analizaron de acuerdo con los numerales 24.2.1, 24.3 y 24.5 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, los cuales establecen el perfil escolar y personal, la documentación requerida a los aspirantes, y las evaluaciones del personal.

El responsable del Área de Atención Ciudadana se analizó de acuerdo con los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, en el numeral 22.1, respecto de los requisitos de reclutamiento, 21.3 de la documentación requerida, 21.5 evaluaciones y selección de personal.

Las funciones del Coordinador de Atención Ciudadana del CESAC se encuentran establecidas en el numeral 27.1 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal; y en el Manual Administrativo de la Delegación Azcapotzalco.

Las funciones del Responsable de Área de Atención Ciudadana están señaladas en el numeral 26 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 Manual Administrativo de la Alcaldía Azcapotzalco, las cuales se revisaron a fin de verificar que exista una concordancia entre ellas y los perfiles escolares y personales.

Para constatar que los 20 servidores públicos que operaron las acciones correspondientes hubieran cumplido los requisitos establecidos, se inspeccionaron los expedientes correspondientes; y se obtuvo la información siguiente:

Requisitos	Diagnóstico de la revisión				
	Evidencia	Porcentaje (%)	No Aplica*	Porcentaje (%)	Total (%)
		(1)	(2)	(3)	(1) + (3) (4)
Perfil escolar	20	100.0	0	0.0	100.0
Perfil personal	20	100.0	0	0.0	100.0
Evaluación curricular	12	60.0	8	40.0	100.0
Entrevista	12	60.0	8	40.0	100.0
Examen de conocimientos	12	60.0	8	40.0	100.0
Examen psicométrico	12	60.0	8	40.0	100.0

\* Personal que fue contratado, previo a la publicación de los lineamientos del 13 de octubre de 2014.

Se constató que los 20 servidores públicos cumplieron el perfil escolar, toda vez que, 19 contaron con estudios a nivel medio superior, siendo obligatorio el título y cédula profesional para el responsable de área de atención ciudadana, 20 mediante su currículum manifestaron tener experiencia laboral de más de un año en la administración pública, manejo de paquetería de computación e internet, actitud de servicio para brindar atención al público, cumpliendo con ello, el perfil personal; y con cédulas formadas por el Coordinador del CESAC se avala dichos conocimientos. Los 20 servidores públicos presentaron copia de acta de nacimiento, de identificación oficial con fotografía y comprobante de domicilio.

Para comprobar la evaluación y selección del personal, se anexó copia de los oficios por los que 12 operadores del CESAC fueron evaluados a nivel curricular, conocimientos, psicométricos, curso en línea y entrevista. Los 8 operadores restantes, fueron contratados antes de la publicación de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal de 2014, motivo por el cual no se encuentran obligados a cumplir dichos requisitos.

Asimismo, se constató que existió congruencia entre los requisitos para ser Coordinador de Atención Ciudadana y responsable de Área de Atención Ciudadana, con las facultades establecidas en la normatividad aplicable, las cuales se vinculan y son acordes entre sí, para desarrollar las acciones del CESAC.

Por lo anterior, se concluye que los expedientes incluyeron evidencia que acreditó el cumplimiento del 100.0% de los requisitos de los perfiles escolares y personales; asimismo, se cumplió con el reclutamiento, evaluación, selección y contratación de 12 de los servidores públicos que operaron el CESAC, con lo que se cumplieron los numerales 24.1, 24.3, 25.5 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal; y 21.3, 21.5 y 22.1, 2 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México.

#### 4. Resultado

##### Capacitación del Personal Adscrito al CESAC

A fin de verificar que los servidores públicos del CESAC de la Alcaldía Azcapotzalco hayan recibido capacitación para realizar las acciones consistentes en coordinar y evaluar las solicitudes de los ciudadanos en materia de servicios, se analizaron el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, el Programa Anual de Capacitación (PAC) 2019, y listas de asistencia que acreditaron la capacitación de los servidores públicos, de acuerdo con los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal; y la Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal (Circular Uno Bis 2015).

Se revisó que la Alcaldía Azcapotzalco hubiera implementado eventos de capacitación y profesionalización que contribuyeran al fortalecimiento y efectividad de las acciones realizadas por el CESAC, mejorando con ello la atención a los ciudadanos que acuden a la alcaldía a requerir un servicio, como prueba de cumplimiento se analizaron los numerales 2.1.2, 2.1.4, 2.1.6 y 2.2.6 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* el 18 de septiembre de 2015 que señalan lo siguiente:

“2.1.2 El SC apoyará la instrumentación de programas de capacitación basado en competencias laborales dirigidos a las personas servidoras públicas del Gobierno del Distrito Federal, que incidan en el fortalecimiento de su desempeño laboral.”

“2.1.4 Para el cumplimiento del PSCCPSP, la DDP anualmente elaborará y dará a conocer a través de medios impresos y/o electrónicos, la metodología y el cronograma para la integración del PAC, con base en las necesidades de capacitación, formación y procesos de certificación de competencias laborales, de las y los servidores públicos.”

“2.1.6 El SC establece para la programación de eventos de capacitación basados en competencias laborales:

”I.- Dos Modalidades:

”a) Genérica: los temas que la integran, están enmarcados dentro de los ocho enfoques transversales del PGDDF. Estos habrán de considerarse al diseñar, decidir, ejecutar y evaluar las políticas públicas impulsadas por el Gobierno de la Ciudad, a través de cada Delegación.

”b) Específica: sus temáticas se estructuran en base a la consecución de los Programas Sectoriales, Institucionales, Especiales y Parciales, derivados del PGDDF, o bien en específico en torno a las atribuciones de cada unidad administrativa de la Delegación.

”II.- Dos Vertientes: a) Directiva y b) Técnica operativa: ...”

“2.2.6 Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC). [...]

”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.”

En el análisis de la normatividad anterior y la revisión del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación y Programa Anual de Capacitación de la Alcaldía Azcapotzalco, se observó que las propuestas del DNC fueron diseñadas con base en competencias profesionales, teniendo como objetivo planificar los procesos de formación de los recursos humanos, generado información objetiva y confiable para integrar el PAC con eventos de capacitación.

Se observó que el PAC fue integrado por capacitación con costo y sin costo, con temas genéricos y específicos, de las vertientes directivas y técnico operativo por medio de áreas internas y por vinculación institucional; de los 65 cursos programados, se identificó que 13 estuvieron enfocados a la orientación de calidad y servicio, de los cuales el sujeto fiscalizado no adjuntó listas de asistencia ni constancias que acreditaran que el personal del CESAC recibió capacitación vinculada con los cursos mencionados.

Por otro lado, se identificó la participación de personal en los cursos: “Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México” y “Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados de la Ciudad de México”, los cuales fueron comprobados con las constancias.

En el estudio general y análisis de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, se observó que en los numerales 24.7.2, 24.7.3 establecen:

“Los programas de capacitación para el personal de Atención Ciudadana estarán a cargo de los titulares de los Órganos de la APDF, a través de las DGA, cuyos contenidos deberán abarcar temas relativos a la atención ciudadana y a los principios a los que se refieren los presentes lineamientos.

”24.7.2. Las DGA deberán enviar a la CGMA, a más tardar en el mes de mayo de cada año, los programas de capacitación junto con el ‘Formato de Registro de Programas de Capacitación del Personal de Atención Ciudadana’, debidamente requisitado, a efecto de que se lleve a cabo su registro.”

“24.7.3. Las DGA deberán enviar a la CGMA, al término de las actividades de capacitación, el ‘Formato de Informe de Resultados de Capacitación del Personal de Atención Ciudadana’ debidamente requisitado.”

En la información proporcionada por el sujeto fiscalizado no se advirtió evidencia documental de que la alcaldía haya cumplido lo estipulado en los numerales 24.7.1 y 24.7.2.

En la confronta, realizada por escrito con fecha 21 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado informó mediante el oficio núm. ALCALDIA-AZCA/DGAF/2020 del 21 de septiembre de 2020, que: “no se acreditó la participación en los cursos vinculados, toda vez que estos fueron programados en horarios en lo que son considerados de mayor afluencia para atender las solicitudes en el CESAC, razón por la cual al personal se le complicó la asistencia”; lo anterior, no modifica el presente resultado, toda vez que confirma que los servidores públicos que operaron el CESAC no participaron en los cursos, como se señala en el cuerpo del presente resultado, incumpliendo con ello la normatividad aplicable.

En virtud de lo anterior, se concluye que la Alcaldía Azcapotzalco elaboró un Diagnóstico de Necesidades, el cual fue diseñado con base en las competencias profesionales, generando información confiable para la integración del Programa Anual de Capacitación, en el que se programaron 65 cursos; con lo que se cumplieron los numerales 2.1.2, 2.1.4 y 2.1.6. de la Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal. Sin embargo, de los 13 cursos que se encontraban vinculados con las actividades propias del CESAC, no se mostró evidencia de haber participado. Asimismo, se incumplieron los numeral 24.7.1 y 24.7.2 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, aplicables hasta el 2 de julio de 2019, fecha en la que se publicaron los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México.

Recomendación

ASCM-151-19-2-AZT

Es necesario que la Alcaldía Azcapotzalco elabore los formatos de programación de capacitación del personal de atención ciudadana que establecen los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México.

Recomendación

ASCM-151-19-3-AZT

Es necesario que la Alcaldía Azcapotzalco cumpla la capacitación relacionada con la atención ciudadana que señalan los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México.

## **Eficacia**

### 5. Resultado

#### Programación de la Meta Física del CESAC

Con objeto de conocer los mecanismos empleados por el sujeto fiscalizado en el desempeño de las solicitudes de información, dudas, sugerencias, comentarios, requerimientos, quejas y avisos sobre la probable comisión de ilícitos en la gestión de trámites y servicios, para la programación de la meta física, se utilizó como procedimiento de auditoría el análisis de la documentación proporcionada por el CESAC de la Alcaldía Azcapotzalco, en respuesta a los requerimientos de información. También se aplicaron como prueba y técnicas de auditoría, el estudio general de la legislación en la materia, el cotejo de los datos contenidos en la diversa documentación presentada y el análisis e inspección de los expedientes.

A efecto de identificar y valorar los elementos considerados por el CESAC de la Alcaldía Azcapotzalco para determinar los valores expresados en la meta física programada, se revisó el artículo 27 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, que establece que la programación y presupuestación comprende, entre otras, las actividades que deberán realizar las dependencias, órganos desconcentrados, alcaldías y entidades para cumplir los objetivos, políticas, estrategias, prioridades, metas y resultados. El artículo 28 del mismo ordenamiento dispone que la programación y presupuestación se realizarán con apoyo en los Anteproyectos de Presupuesto para cada ejercicio fiscal. El artículo 154 de la misma ley determina que será responsabilidad de los titulares de las dependencias, órganos desconcentrados, alcaldías y entidades, así como de los servidores públicos encargados de su administración, la recepción, guarda, custodia y conservación de los documentos justificantes y comprobatorios del gasto, así como de los registros auxiliares e información relativa.

En el apartado IV “Proceso de Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019”, numeral 2 “Formulación General”, inciso a.2.1) “Marco de Política Pública Apartado General”, letra E “Demanda Ciudadana”, del Manual de Programación-Presupuestación

para la Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019, se establece que la meta física es el objetivo por alcanzar, en términos de la unidad de medida (UM) de la Actividad Institucional; además ahí se define la Demanda Física Identificada como la cuantificación numérica, en términos de la UM, de los requerimientos necesarios para atender de manera plena las necesidades globales de la Ciudad.

Con el propósito de verificar que el CESAC de la Alcaldía Azcapotzalco se haya ajustado a lo establecido en la normatividad señalada en materia de programación y presupuestación en las actividades del CESAC, se solicitaron los papeles y memorias de cálculo que comprendieron la información cuantitativa y cualitativa correspondiente al diagnóstico, fin, propósito, determinación de la unidad de medida de la meta física por alcanzar y la estimación del recurso financiero requerido para tal efecto, así como los oficios de envío y recepción del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos del ejercicio fiscal de 2019.

Como resultado del análisis de la información y documentación proporcionadas, se identificaron los formatos generados por el sistema GRP-SAP, el Guion del POA, el Manual de Programación y Presupuestación el Marco de Política Pública General, el Proyecto del POA, y el Analítico de Claves de la Alcaldía Azcapotzalco.

En el Anteproyecto de Presupuesto de Egresos de 2019, se identificó dentro de la actividad institucional 204 “Coordinación de políticas” que la Alcaldía Azcapotzalco registró como Insumo el “registro del área y reportes ingresados en el CESAC”, cuyo fin fue “otorgar atención a la ciudadanía con un gobierno plural, participativo, eficiente y transparente” y tuvo el propósito de “contar con procedimientos eficientes para la recepción, gestión de trámites y servicios que presta la Alcaldía Azcapotzalco a la ciudadanía”. Se identificó como unidad de medida “Servicio” y como meta física programada para el 2019 un servicio.

No obstante, en el análisis del presupuesto señalado en la clave presupuestal, se observó que fue reportado en la Cuenta Pública en la actividad institucional 204 “Coordinación de políticas”; sin embargo, no se detectaron o identificaron todas las actividades inherentes del CESAC.

Como resultado de lo anterior, el CESAC de la Alcaldía Azcapotzalco incumplió la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México aplicable en 2019; y el Manual de Programación Presupuestación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos para el ejercicio fiscal de 2019, ya que no contó con los registros auxiliares e información relativa de la programación de las metas en términos de la Unidad de Medida.

Asimismo, se identificó que la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana de la Alcaldía Azcapotzalco, dependiente de la Dirección Ejecutiva de Innovación, Gobierno Digital y Atención Ciudadana, fue el área responsable de programar la atención de las solicitudes de la ciudadanía; sin embargo, esta programación se realizó en función de 108 acciones distintas que se llevan a cabo.

Ante lo anterior, se solicitó al ente definiera la unidad de medida servicios, y respondió que, “de conformidad con lo establecido en el Manual Administrativo aplicable en la Alcaldía Azcapotzalco, nos referimos a las solicitudes de servicios que ingresan a través del Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) y/o cualquier medio que se establezca para tales fines por el gobierno de la Alcaldía Azcapotzalco y de la Ciudad de México, promovidos por cualquier ciudadano; es decir, son las peticiones realizadas por la ciudadanía, inherentes a servicios públicos y/o requerimientos específicos, con el fin de que sean atendidas las necesidades ciudadanas de la demarcación territorial conformante de la Alcaldía Azcapotzalco”.

Además, se constató la inexistencia de una programación específica para los servicios del CESAC, ya que el Centro entregó copia de los documentos del Marco de Política Pública, en la que no se identificó una metodología para establecer la meta física de servicios por parte del CESAC dentro de la Alcaldía Azcapotzalco.

Por lo anterior, no fue posible verificar el comportamiento de la meta física del CESAC durante el ejercicio en revisión, por lo que se le solicitó informará el número de solicitudes de servicios realizados por la ciudadanía, a lo que el ente respondió que existen dos bases en formato Excel, la primera de ellas denominada Padrón 2019, que se conforma de dos hojas de cálculo la primera: Padrón 2019 y la segunda Listado de Trámites 2019.

En la primera se aprecia el número total de solicitudes de servicios ingresadas en el Sistema denominada CESAC del 1o. de enero de 2019 al 21 de junio de 2016, cuyo total representa la cantidad 17,944 solicitudes. La segunda base de datos corresponde al SUAC, administrado por la Agencia Digital de Innovación de la Ciudad de México, que se puso en marcha a partir del 1o. de junio de 2019; es este desarrollo el que actualmente se ocupa en el área del CESAC, con un total de 30,192 solicitudes de servicios ingresadas del 1o. de junio al 31 de diciembre de 2019, lo que nos arroja un total de 48,136 solicitudes de servicios públicos durante el ejercicio de 2019.

El sujeto fiscalizado proporcionó el listado de los servicios que realizados en el CESAC de la Alcaldía Azcapotzalco, cuyo número coincidió con las cifras reportadas en los Libros de Gobierno del CESAC; en su análisis se determinó que de las 17,944 solicitudes ingresadas en el Sistema denominado CESAC (Sistema viejo), que fueron integradas al Sistema Unificado de Atención Ciudadana, realizadas en el período 1o. de enero a 31 de diciembre de 2019, 8,565 solicitudes se reportaron como “atendidas”; seis registros fueron “cancelados”; 59 solicitudes se reportaron “en proceso”; y 9,314 solicitudes se registraron como “ingresadas”.

De conformidad con los argumentos vertidos sustentados en la normatividad en comento, el CESAC reportó en su Informe de Cuenta Pública de 2019 una meta física alcanzada de 1 servicio, pero no guarda relación con los padrones proporcionados por el Sistema denominado CESAC y por el SUAC, donde se reportaron 48,136 solicitudes.

Como resultado del análisis de la información proporcionada, se considera que la programación de la meta física en el ejercicio de 2019 fue ineficaz, ya que no refleja la totalidad de las acciones realizadas del CESAC, por no existir una relación directa entre las estimaciones de avance de metas y los requerimientos periódicos de recursos presupuestales, como se establece en la normatividad aplicable.

En la confronta, realizada por escrito con fecha 21 de septiembre de 2020, la Alcaldía Azcapotzalco, mediante el oficio núm. ALCALDIA-AZCA/DGAF/2020 de la misma fecha, explicó y argumentó que “la oficina del CESAC pertenece a una Dirección de apoyo técnico y administrativo, los reportes recibidos en el área a su cargo, son de carácter

administrativo, por tanto la meta física no se integra de forma cuantitativa y cualitativa, por lo que en ese orden de ideas, la meta física se considera como una actividad constante programando la meta anual en 1 servicio”; por lo que el presente resultado no se modifica.

Recomendación

ASCM-151-19-4-AZT

Es necesario que la Alcaldía Azcapotzalco establezca mecanismos de planeación para que las acciones del Centro de Servicios y Atención Ciudadana sean reflejadas en su totalidad, así como para que exista congruencia entre la unidad de medida y la cuantificación de la meta física establecida en su Programa Operativo Anual, de acuerdo con la normatividad aplicable.

Recomendación

ASCM-151-19-5-AZT

En necesario que la Alcandía Azcapotzalco implante mecanismos de supervisión a fin de que los registros internos de las acciones realizadas por el Centro de Servicios y Atención Ciudadana coincidan con lo reportado en su Informe de Cuenta Pública, en cumplimiento de lo establecido en la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México.

## 6. Resultado

Evaluación de los Avances de las Actividades  
Desarrollas por el CESAC

Con objeto de conocer los mecanismos empleados por el sujeto fiscalizado en el desempeño de las acciones consistentes en los servicios proporcionados por el CESAC para el cumplimiento de sus funciones, se utilizó como procedimiento de auditoría el análisis de la documentación proporcionada por el CESAC de la Alcaldía Azcapotzalco, en respuesta a los requerimientos de información; y, como prueba y técnicas de auditoría, el estudio general de la legislación en la materia, el cotejo de los datos contenidos en la diversa documentación presentada y el análisis e inspección de los expedientes.

Con el propósito de comprobar que el CESAC de la Alcaldía Azcapotzalco hubiese cumplido lo señalado en el artículo 28, fracción III, de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, referente a “la evaluación de los avances logrados en el cumplimiento de los objetivos y metas del Programa General y los avances sectoriales con base al Sistema de Evaluación del Desempeño, las metas y avances físicos financieros del ejercicio fiscal anterior y los pretendidos para el siguiente ejercicio”; y verificar el cumplimiento del artículo 51 de la misma ley que dispone: “Los titulares de las Unidades Responsables del Gasto y los servidores públicos encargados de su administración adscritos a la misma Unidad Responsable del Gasto, serán los responsables del manejo y aplicación de los recursos, del cumplimiento de los calendarios presupuestales autorizados, metas y de las funciones contenidas en el presupuesto autorizado”; así como identificar las acciones realizadas para cumplir el único servicio reportado por el sujeto fiscalizado como meta alcanzada, en torno a las actividades del CESAC, se solicitó la base de datos del 100.0% de los ciudadanos que acudieron en 2019 para solicitar un servicio; asimismo, se solicitaron los Informes de Avance Trimestral enero-marzo, abril-junio, julio-septiembre y octubre-diciembre y el Informe de Cuenta Pública, todos de 2019.

En respuesta, la Alcaldía Azcapotzalco entregó la base de datos del Sistema denominado CESAC y del SUAC, en el que se tuvieron a la vista: folio, fecha de solicitud, origen, solicitante, correo electrónico, ubicación, tema, y descripción del servicio solicitado. Del análisis de los padrones proporcionados, se determinó que el número total de servicios registrados (48,136 solicitudes) no guardan relación con el único servicio reportado en el Informe de Cuenta Pública. Se le cuestionó al sujeto fiscalizado respecto a esta diferencia y en respuesta proporcionó un listado del sistema SUAC y además se reiteró la respuesta de que los servicios realizados “nos arroja un total de 48,136 solicitudes de servicios públicos durante el ejercicio 2019.”

Se solicitaron las actividades del CESAC, con la unidad de medida “solicitudes” en el POA de la Alcaldía Azcapotzalco se constató que se tuvo una meta física de 48,136; no obstante, no existió una meta física original para los servicios en 2019.

El sujeto fiscalizado proporcionó el listado de los servicios que realiza el CESAC de la Alcaldía Azcapotzalco, la meta física coincidió con las cifras reportadas en los Libros de Gobierno del CESAC; de en su análisis se determinó que, de las 17,944 solicitudes ingresadas en el Sistema denominada CESAC (Sistema viejo) en el período del 1o. de enero al 21 de junio de 2019, 8,565 solicitudes se reportaron “atendidas”, seis registros fueron “cancelados”; ”, 59 solicitudes se registraron “en proceso”; y 9,314 solicitudes se consideraron “ingresadas”.

Como prueba de cumplimiento, se revisaron 383 servicios de las bases de datos proporcionadas por el sujeto fiscalizado, se revisaron 274 del sistema SUAC, y se detectó que fueron captadas de manera personal, los folios revisados incluyeron en la descripción la manera en que fueron captados y cuentan con la ubicación o dirección.

Por otra parte, se revisaron 98 folios del sistema CESAC y se observó que es manejado por el mismo centro, que contiene: 46 solicitudes atendidas y 51 solicitudes ingresadas.

Adicionalmente, el sujeto fiscalizado informó, mediante el oficio núm. ACALDÍA-AZCA/DEIGDyAC/CESAC/2020-0067 del 13 de agosto de 2020, que “no fueron encontrados 11 solicitudes de servicios en el sistema denominado CESAC”.

Por lo anterior, se concluye que el CESAC cumplió con la atención de las solicitudes y el registro de éstas; no obstante, no se contó con una programación específica dentro del CESAC en la Alcaldía Azcapotzalco y no existió una meta física programada durante el ejercicio de 2019, lo cual impidió medir su cumplimiento. Asimismo, se detectaron deficiencias en los registros de los dos sistemas utilizados durante el ejercicio en revisión, debido a que existieron solicitudes que no se encontraron en ninguno de ellos.

En la confronta, realizada por escrito con fecha 21 de septiembre de 2020, la Alcaldía Azcapotzalco, mediante el oficio núm. ALCALDIA-AZCA/DGAF/2020 de la misma fecha, explicó y argumentó, que con el oficio núm. ALCALDÍA-AZCA/CESAC/013/2018, firmado por el entonces encargado del despacho del CESAC, remitió el “Anteproyecto del Presupuesto de esta Alcaldía Azcapotzalco para el Ejercicio Fiscal 2019, a la Dirección General de Administración, y en la cual se realizó un estimado de 38,000 (treinta y ocho mil ciudadanos)

como meta física durante el ejercicio 2019, la cual fue superada con 7%, ya que fueron recibidas 10,136 solicitudes más de las que se había programado, permitiendo tener una trazabilidad del avance en cumplimiento de la meta física”. No obstante, la meta no se programó ni cuantificó, ya que el sujeto fiscalizado expone “que la oficina del CESAC pertenece a una Dirección de Apoyo Técnico y Administrativo, los reportes recibidos en el área a su cargo, son de carácter administrativo, por tanto, la meta física no se integra de forma cuantitativa y cualitativa, por lo que, en ese orden de ideas, la meta física se considera como una actividad constante programando la meta anual en 1 servicio”. Con base en lo anterior, el presente resultado no se modifica.

Recomendación

ASCM-151-19-6-AZT

Es necesario que la Alcaldía Azcapotzalco implemente mecanismos de planeación y presupuestación para que el Centro de Servicios y Atención Ciudadana cuente con una programación específica, en cumplimiento de lo establecido en la normatividad aplicable.

Recomendación

ASCM-151-19-7-AZT

Es conveniente que la Alcaldía Azcapotzalco implemente mecanismos de supervisión que garanticen que las solicitudes reportadas por el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, se encuentren registradas dentro del sistema utilizado para dicho fin.

## 7. Resultado

### Cumplimiento del Objetivo del CESAC

Con objeto de conocer los mecanismos empleados por el sujeto fiscalizado en el desempeño de las acciones consistentes en servicios solicitados al CESAC de la Alcaldía Azcapotzalco, se utilizó como procedimiento de auditoría el análisis de la documentación proporcionada por el sujeto fiscalizado, en respuesta a los requerimientos de información; y como prueba y técnicas de auditoría, el estudio general de la legislación en la materia, el cotejo de los datos contenidos en la diversa documentación presentada y el análisis e inspección de los expedientes de las solicitudes de servicios presentadas por la ciudadanía en el ejercicio de 2019.

Con el fin de establecer si las acciones y resultados alcanzados por el CESAC de la Alcaldía Azcapotzalco contribuyeron al cumplimiento del objetivo de “asegurar que se brinde la adecuada orientación e información relacionadas a las solicitudes de servicios públicos de la Alcaldía y del Gobierno de la Ciudad de México”, de conformidad con el manual administrativo de la alcaldía, se solicitó la base de datos con la información relativa a los servicios, así como los expedientes que den cuenta de las acciones realizadas.

Se revisaron los expedientes y bases de datos que dan cuenta de los servicios que se solicitaron durante 2019. Al respecto, se observó lo siguiente:

1. Se revisaron 383 servicios, las bases de datos del Sistema CESAC y del SUAC; en su análisis se observó que todos están fundados y motivados en las leyes respectivas.
2. Algunos procedimientos iniciados en años anteriores (2017 y 2018) se concluyeron en 2019; en ese mismo año, se iniciaron y concluyeron otros cuya calificación no era competencia del CESAC, por lo que quedaron pendientes y fueron turnados a otras instancias responsables del Gobierno de la Ciudad.
3. Se comprobó que el CESAC condujo los esquemas que garantizaron el cumplimiento del tiempo establecido para resolver las solicitudes por medio de la aplicación de un conjunto de acciones señaladas en su unidad de medida como “solicitudes”.
4. Se verificó que los procedimientos del CESAC permiten a la ciudadanía recibir orientación e información adecuadas sobre sus solicitudes de servicios públicos.

Con ello, se concluyó que el CESAC de la Alcaldía Azcapotzalco cumplió con el objetivo de “asegurar que se brinde la adecuada orientación e información relacionadas a las solicitudes de servicios públicos de la Alcaldía y del Gobierno de la Ciudad de México”, tal como señala el manual administrativo del órgano político administrativo, toda vez que dio a la ciudadanía la orientación necesaria para solicitar los servicios requeridos, o bien las orientó a otras instancias responsables del Gobierno de la Ciudad, de acuerdo con los procedimientos respectivos.

## 8. Resultado

### Mecanismos de Medición y Evaluación

Con objeto de conocer los mecanismos empleados por el sujeto fiscalizado en el desempeño de las acciones consistentes en servicios solicitados al CESAC de la Alcaldía Azcapotzalco, y si dispuso de indicadores u otros mecanismos de medición y evaluación de metas y objetivos, se utilizó como procedimiento de auditoría el análisis de la documentación proporcionada por el sujeto fiscalizado en respuesta a los requerimientos de información; y, como prueba y técnicas de auditoría, el estudio general de la legislación en la materia y el análisis de los datos contenidos en la documentación presentada.

Con la finalidad de verificar si los indicadores que la alcaldía presentó cumplieron lo señalado en el artículo 54 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, publicada en el *Diario Oficial de la Federación* del 31 de diciembre de 2008, que señala en su segundo párrafo que “deberán utilizar indicadores que permitan determinar el cumplimiento de las metas y objetivos de cada uno de los programas, así como vincular los mismos con la planeación del desarrollo”, se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara los indicadores o mecanismos de evaluación implementados en el CESAC en el ejercicio en revisión.

En relación a lo anterior y con la finalidad de constatar si durante el ejercicio fiscal de 2019 el CESAC de la Alcaldía Azcapotzalco implementó una metodología, procedimientos y controles que le permitieran evaluar los resultados alcanzados, específicamente en las actividades inherentes a la “Coordinación de Políticas”, en cuanto al logro de metas y objetivos programados, se solicitaron los Informes de Avance Trimestrales, así como los mecanismos de medición y evaluación o los indicadores estratégicos y de gestión; y la explicación detallada de qué miden, cómo se interpretan y si fueron diseñados con base en la Metodología del Marco Lógico.

En respuesta, el CESAC no proporcionó para el ejercicio de 2019 Cédula de Evaluación de Riesgos, Matriz de Administración de Riesgos, ni Mapa de Riesgos. Ante la falta de metodología, procedimientos y controles, así como mecanismos para la evaluación de las actividades del CESAC, se analizaron los indicadores con los que contó la Alcaldía

Azcapotzalco en el ejercicio fiscal en revisión, correspondientes a cuatro trimestres, y se seleccionaron los relacionados con las solicitudes de servicios, como se muestra a continuación:

Indicador	Tipo de indicador	Unidad de medida	Resultados trimestrales	Resultados anuales	Justificación de los resultados
Mantenimiento, conservación y rehabilitación para unidades habitacionales y vivienda	Eficacia	Apoyo	140	280	La variación se deriva de que no se tuvo presupuesto programado al período, por lo que no se llevaron a cabo actividades, cabe señalar que en el segundo trimestre se llevarán a cabo para alcanzar la meta programada al período.
Alumbrado público	Eficacia	Luminaria	5,437	10,875	La variación se deriva de que no se tuvo presupuesto programado al período, por lo que no se llevaron a cabo actividades, cabe señalar que en el segundo trimestre se llevarán a cabo para alcanzar la meta programada al período.
Señalamiento en vialidades	Eficacia	Pieza		150	La variación que se observa se deriva de que no se alcanzó la meta programada al período, por lo que para en el segundo trimestre, se realizará una adecuación de metas físicas para poder cubrir las metas físicas al 100.0%
Mantenimiento, rehabilitación y conservación de imagen urbana	Eficacia	Espacio público	16	33	Sin justificación.
Mantenimiento, conservación y rehabilitación en vialidades secundarias	Eficacia	m <sup>2</sup>	29,695.26	50,390	La variación se deriva del óptimo aprovechamiento de los recursos financieros, materiales y humanos.
Mantenimiento, conservación y rehabilitación de banquetas	Eficacia	m <sup>2</sup>	13,813.5	27,627	La variación se deriva del óptimo aprovechamiento de los recursos financieros, materiales y humanos.

Los indicadores proporcionados por el CESAC fueron únicamente de gestión, es decir, se midió el avance y logro en las actividades, es decir, la forma en que los bienes y servicios públicos son generados y entregados; sin especificar cuál de los indicadores fue aplicable, con base en la definición<sup>2</sup> y clasificación de indicadores que se establecen en los Lineamientos para la Construcción y Diseño de Indicadores de Desempeño, mediante la Metodología de Marco Lógico emitidos por el CONAC, publicados en el *Diario Oficial de la Federación* del 16 de mayo de 2013, que señala que los indicadores deberán ser estratégicos y de gestión. Respecto a los indicadores estratégicos dispone:

<sup>2</sup> "Expresión cuantitativa o 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."

“Los indicadores estratégicos deberán medir el grado de cumplimiento de los objetivos de las políticas públicas y de los programas presupuestarios y deberán contribuir a corregir o fortalecer las estrategias y la orientación de los recursos y que cada uno deberá tener una ficha técnica la cual debe contener como mínimo el nombre del indicador, su definición, método de cálculo, frecuencia de medición y la unidad de medida y metas.”

Además, los indicadores proporcionados por el CESAC carecen de ficha técnica, la cual, debería contener al menos los siguientes elementos:

- “a) Nombre del indicador: es la expresión que identifica al indicador y que manifiesta lo que se desea medir con él. Desde el punto de vista operativo, puede expresar al indicador en términos de las variables que en él intervienen;
- ”b) Definición del indicador: es una explicación más detallada del nombre del indicador. Debe precisar que se pretende medir del objetivo al que está asociado; ayudar a entender la utilidad, finalidad o uso del indicador;
- ”c) Método de cálculo: se refiere a la expresión matemática del indicador. Determina la forma en que se relacionan las variables;
- ”d) Frecuencia de medición: hace referencia a la periodicidad en el tiempo con que se realiza la medición del indicador;
- ”e) Unidad de Medida: hace referencia a la determinación concreta de la forma en que se quiere expresar el resultado de la medición al aplicar el indicador; y
- ”f) Metas: establece límites o niveles máximos de logro, comunican el nivel de desempeño esperado y permiten enfocarla hacia la mejora. Los entes públicos deberán publicar en sus páginas de Internet junto con los indicadores de desempeño los elementos mínimos establecidos en la ficha técnica, señalados en párrafo anterior.”

Por lo expuesto, se concluye que el CESAC de la Alcaldía Azcapotzalco no contó con Mecanismos de Medición y Evaluación, por carecer de indicadores estratégicos y de gestión, ya que los indicadores permiten observar metas alcanzadas de actividades que

son gestionadas mediante el CESAC, pero que no son realizadas por éste, además de carecer de los elementos necesarios de la “ficha técnica”, como se establece en los Lineamientos para la Construcción y Diseño de Indicadores de Desempeño, mediante la Metodología de Marco Lógico, emitidos por el Consejo Nacional de Armonización Contable, aplicables al ejercicio de 2019.

En la confronta, realizada por escrito con fecha 21 de septiembre de 2020, la Alcaldía Azcapotzalco, con el oficio núm. ALCALDIA-AZCA/DGAF/2020 de la misma fecha, indicó que mediante la implementación del SUAC se puede evaluar al CESAC; también informó que contaron con el formato denominado “Alineación Programática del Ejercicio 2019”, donde se evalúan los servicios, la unidad de medida y las metas por área ejecutora de los trabajos realizados; no obstante, no son indicadores estratégicos, por lo que dicha información no modifica el presente resultado.

Recomendación

ASCM-151-19-8-AZT

Es necesario que la Alcaldía Azcapotzalco desarrolle y aplique una metodología que permita valorar objetivamente el desempeño de las actividades a su cargo, con base en indicadores estratégicos y de gestión que proporcionen información relacionada con las acciones del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, de acuerdo con la normatividad aplicable.

## 9. Resultado

### Rendición de Cuentas y Transparencia

Con objeto de conocer si el CESAC de la Alcaldía Azcapotzalco, en cuanto a los servicios solicitados, cumplió la rendición de cuentas, se utilizó como procedimiento de auditoría el análisis de la documentación proporcionada por el sujeto fiscalizado en respuesta a los requerimientos de información; y, como prueba y técnicas de auditoría, el estudio general de la legislación en la materia y el análisis de los datos contenidos en la documentación presentada y la publicada en el portal de transparencia.

El artículo 6o., fracción XXXVIII, de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México aplicable en 2019 define la rendición de cuentas desde la perspectiva de la transparencia y el acceso a la información

como 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 conocer la forma en que las llevó a cabo, incluyendo los resultados obtenidos.

El artículo 121, fracciones V, VI y XI, de la misma ley establece que los sujetos obligados deberán mantener impresa para consulta directa de los particulares, la información, por lo menos de los temas, documentos y políticas, según corresponda; difundirla y mantenerla actualizada por medio de los respectivos medios electrónicos, de sus sitios de internet y de la Plataforma Nacional de Transparencia. Entre esa información destacan los indicadores relacionados con temas de interés público o trascendencia social; los indicadores que permitan rendir cuenta de sus objetivos, metas y resultados; la información financiera sobre el presupuesto asignado de los últimos tres ejercicios fiscales; la información 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, fracción XXII, de la ley citada determina que una de las atribuciones del Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública, Protección de Datos Personales y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México (INFO) es verificar que los sujetos obligados cumplan la Ley General, la presente ley y demás disposiciones aplicables, para lo cual, además del monitoreo a los portales de transparencia, podrá practicar visitas, inspecciones y revisiones, con la finalidad de garantizar a la población el Derecho de Acceso a la Información.

Derivado de la revisión del portal de transparencia de la Alcaldía Azcapotzalco se revisó su página web y se constató la falta de Indicadores de Interés Público; Indicadores de Resultados; y de planes, programas o proyectos con indicadores de gestión de resultados y sus metas, que permitían evaluar su desempeño por área de conformidad con sus programas operativos, de acuerdo con el artículo 121 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México. Al respecto, el sujeto fiscalizado informó:

“Sobre el caso particular y suponiendo sin conceder, que la observación esgrimida por el ente fiscalizador no se refleje directamente en los mecanismos de evaluación y medición aludidos, cierto es que el objetivo 6.2.0., se cumple dentro de la operación del CESAC, lo cual se refleja en las acciones realizadas para la optimización de la atención ciudadana de los servicios públicos que brinda la Alcaldía Azcapotzalco.

”Ello se acredita con la implementación del Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), dentro de la Alcaldía, en ese sentido se han acotado los tiempos de turnado a las áreas competentes para la ejecución de los trabajos inherentes a los servicios solicitados por la ciudadanía, debido a que tras la recepción del folio canalizado, el Ente Público cuenta con tan sólo 24 hrs., a partir de la fecha de canalización para aceptarlo o rechazarlo mediante el SUAC. Si el folio asignado es competencia de Azcapotzalco acepta, en caso contrario, se rechaza y reasigna a la autoridad competente o se regresa al SUAC de la DGCC de la ADIP, para su revisión y asignación correspondiente.

”Otra acción a destacar, es que se hace del conocimiento del ciudadano en un plazo no mayor de 5 días hábiles mediante el SUAC, si el asunto particular es de su competencia o no, para ejecutar los trabajos correspondientes o en su caso se retorna a otras autoridades. Dichos plazos no se encontraban normados en el sistema anterior, por lo que se ha hecho más ágil la atención, con calidad en el servicio, eficiencia, eficacia, simplificación, transparencia, sistematizada y con trazabilidad de las solicitudes captadas.”

Finalmente en la revisión de los formatos “AR Acciones Realizadas para la Consecución de Metas de las Actividades Institucionales”, en relación con la actividad institucional 204 “Coordinación de políticas”, se constató que cuenta con la clave presupuestal 5131, mientras que en el apartado “APP Avance Programático-Presupuestal de Actividades Institucionales”, la actividad institucional 284 tiene la misma denominación “Coordinación de políticas”, y cuenta con la clave presupuestal 5332, ambas con los mismos datos para el presupuesto original, modificado y ejercido. Por lo que se concluye que el sujeto fiscalizado incumplió el artículo 121 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

En la confronta, realizada por escrito con fecha 21 de septiembre de 2020, la Alcaldía Azcapotzalco, con el oficio núm. ALCALDIA-AZCA/DGAF/2020 de la misma fecha, indicó que mediante la implementación del Sistema Unificado de Atención Ciudadana se puede evaluar al CESAC; informó que contaron con el formato denominado “Alineación Programática del Ejercicio 2019”, y que se evalúan los servicios, la unidad de medida y las metas por área ejecutora de los trabajos realizados; asimismo, proporcionó copia del oficio núm. ALCALDIA-AZCA/DGAF/DF/2020-288 del 24 de julio de 2020, con el cual la Dirección de Finanzas instruyó a la Subdirección de Control Presupuestal de la Dirección de Finanzas en la Alcaldía Azcapotzalco que implementará mecanismos de control necesarios para que al momento de requisitar los formatos que conforman la Cuenta Pública se verifique que los datos que se informan correspondan con la información correcta, para que en lo sucesivo se eviten este tipo de inconsistencias; no obstante, el presente resultado no se modifica.

Recomendación

ASCM-151-19-9-AZT

Es necesario que la Alcaldía Azcapotzalco implemente mecanismos de control y de supervisión a fin de que se proporcione la información correcta en las acciones reportadas y así evitar que se dupliquen en el Informe de Cuenta Pública, de conformidad con la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

## **Eficiencia**

### 10. Resultado

#### Instrumentos, Métodos, y Procedimientos del CESAC

Para el desarrollo de este resultado se utilizaron los procedimientos de auditoría consistentes en análisis de la documentación proporcionada por el sujeto fiscalizado; y, como prueba de cumplimiento, la inspección de los documentos que son generados por la Alcaldía Azcapotzalco; con motivo de sus procesos establecidos para la operación de las acciones del CESAC.

Con la finalidad de verificar si el CESAC de la Alcaldía Azcapotzalco contó con procedimientos para realizar sus acciones, se revisó el Manual Administrativo de la Delegación Azcapotzalco, con número de registro MA-16/170715-OPA-AZCA-9/2012, de junio de 2015; así como 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; y 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.

En el estudio al manual administrativo que fue aplicable en 2019, se identificó que la Dirección Ejecutiva de Innovación, Gobierno Digital y Atención Ciudadana fue la encargada de la operación del CESAC; asimismo, se determinó revisar un procedimiento, que se vinculan directamente con las acciones de coordinar y evaluar las solicitudes de los ciudadanos en materia de servicios, el cual es: “Atención, orientación e información sobre programas y actividades delegacionales, así como para el ingreso de solicitudes de servicios ante la Coordinación del Centro de Servicios de Atención Ciudadana”, que tuvo como objetivo el siguiente:

Manual núm. MA-16/170715-OPA-AZCA-9/2012	
Nombre del procedimiento	Objetivo general
“Atención, orientación e información sobre programas y actividades delegacionales, así como para el ingreso de solicitudes de servicios ante la Coordinación del Centro de Servicios de Atención Ciudadana”	Orientar e informar sobre los programas y actividades que implemente la Delegación, así como los mecanismos para el ingreso de solicitudes de servicios ante la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, procurando elaborar el reporte respectivo, con la finalidad de dar a conocer a los ciudadanos que se acerquen al Módulo de informes, adscrito a la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, las acciones que esté implementando la Delegación y, por otra parte, auxiliarlos en la gestión de sus peticiones de servicios ante la Unidad Administrativa Delegacional creada para tal efecto.

Con el fin de verificar que el CESAC de la Alcaldía Azcapotzalco hubiese observado lo dispuesto en el procedimiento de 2019. Se revisó y analizó la información proporcionada por el sujeto fiscalizado, y se identificó que las acciones que realizó la Alcaldía Azcapotzalco mediante el CESAC se encuentran enunciadas en el Catálogo de Servicios que fue integrado por 109 acciones, las cuales pueden ser solicitadas por el ciudadano ante el CESAC. De igual manera se identificó que los servicios pueden ser requeridos

para un área interna, y son consideradas las que se encuentran dentro del edificio delegacional tales como: Dirección General Jurídica, Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano, y Dirección General de Desarrollo Social; y para las externas, que son aquellas cuya ubicación geográfica sea distinta al edificio delegacional como son: Dirección General de Servicios Urbanos, Dirección General de Desarrollo Económico, Dirección General de Participación Ciudadana, Dirección de Protección Civil, y Coordinación de Seguridad Pública.

Por lo que respecta al procedimiento y con la finalidad de comprobar si el CESAC realizó sus acciones de acuerdo con lo señalado en el manual administrativo, se solicitó a la Alcaldía Azcapotzalco que explicara de manera detallada cuáles son las funciones que desempeña el personal adscrito al CESAC, especificando en cada caso qué actividades realiza para la atención de las solicitudes ingresadas, turnadas y gestionadas ante el CESAC. Al respecto, indicó lo siguiente:

- "1. Recibir las solicitudes ciudadanas;
- "2. Analizar que contenido de las solicitudes tenga los datos suficientes para ser atendidas y capturarla dentro del SUAC, determinar si son competencia de la Alcaldía Azcapotzalco;
- "3. Remitir a través del SUAC las solicitudes que no sean competencia de la Alcaldía Azcapotzalco áreas competentes y en caso contrario de manera fundada y motiva las razones que imposibilitan su atención, para que la Agencia Digital de Innovación de la CDMX la turne a la dependencia competente;
- "4. Dar seguimiento a las solicitudes turnadas a través del SUAC;
- "5. Recibir y resguardar en su caso las respuestas que emitan los responsables de la atención solicitudes;
- "6. Llevar un control del seguimiento y estadística de las solicitudes ingresadas, atendidas, pendientes, turnadas y canceladas."

A fin de comprobar si lo manifestado por la alcaldía correspondía con lo establecido en el manual administrativo, se realizó el análisis y se obtuvo lo siguiente:

Actor	Manual núm. MA-16/170715-OPA-AZCA-9/2012
Ciudadano	Acude al Módulo de Informes, adscrito a la Coordinación del CESAC, a solicitar información sobre programas y actividades delegacionales y/o mecanismos para el ingreso de una solicitud de servicios.
Coordinación del CESAC (Módulo de Informes)	Recibe al ciudadano y le pregunta cuál es su necesidad.
Ciudadano	Contesta la pregunta al Módulo de Informe. En ese momento es canalizado al módulo que se encuentre habilitado para su atención.
Coordinación del CESAC (Módulo de Clasificación y Distribución)	Elabora el reporte mensual con gráfico sobre atenciones otorgadas y lo turna, por medio de oficio, a la Coordinación del CESAC para visto bueno.

En el análisis de la información proporcionada por el sujeto fiscalizado y la revisión del procedimiento, se observó que los servidores públicos que operan las acciones del CESAC las realizan de acuerdo con lo señalado en el manual, en el mismo orden y congruencia, dando como resultado el cumplimiento total del procedimiento.

Con la finalidad de identificar en las solicitudes generadas en 2019 qué porcentaje de ellas correspondió a cada uno de los medios de solicitud establecidos en el manual administrativo, se revisó la base de datos proporcionada por el sujeto fiscalizado, en la que informó que se tuvo un “total de 48,136 solicitudes de servicios públicos durante el ejercicio 2019”.

Durante 2019 estuvieron vigentes dos sistemas, el primero: Sistema denominada CESAC vigente de enero a junio de 2019, el cual representó un total 17,944 solicitudes, y el segundo: SUAC, vigente de julio a diciembre, con 30,192 solicitudes. Por lo anterior, se determinó la muestra mediante la técnica de un muestreo aleatorio simple de tipo estratificado, con un grado de confianza del 95.0% y un margen de error de  $\pm 5.0\%$ , y se seleccionaron 383 solicitudes para revisión.

El sujeto fiscalizado, mediante el oficio núm. ACALDÍA-AZCA/DEIGDyAC/CESAC/2020-0067, informó que 11 solicitudes de servicios del Sistema CESAC no fueron localizados, por lo que la revisión se realizó a 98 folios de CESAC y 274 de SUAC.

Respecto a los registros del sistema CESAC, se observó que la documentación que se genera de cada una de ellas, fue la siguiente:

La solicitud generada de forma electrónica y cuya base de datos tiene respaldo en físico contó con los siguientes apartados:

1. Número de folio. Generado por el sistema y consecutivo. Contiene la fecha de ingreso.
2. Estatus. Se reporta el estatus de solicitud, que puede ser atendida e ingresada.
3. Datos del solicitante. Se registró el nombre del solicitante.
4. Dirección. Se localiza el sitio en el mapa digital correspondiente a la Ciudad de México. Se registra un número telefónico en esta sección, además, el área responsable de la petición.
5. Datos del servicio. Se registra en qué consiste la solicitud.
6. Descripción. Se transcribe la solicitud completa realizada.
7. Dictamen. Se reporta qué estatus tiene la solicitud y en qué consistió la respuesta del CESAC.
8. Sello. Se registra el nombre del operador y del solicitante; la leyenda de los datos personales, que serán protegidos, incorporados y tratados por el sistema CESAC, de acuerdo con la Ley de Datos Personales.

Respecto a los registros del sistema SUAC, la documentación que se genera de cada una de ellas fue la siguiente:

La solicitud generada de forma electrónica y cuya base de datos tiene respaldo en físico contó con los siguientes apartados:

1. Folio. Generado por el sistema y consecutivo.
2. Fecha de solicitud. Se refiere al día en que la solicitud fue ingresada en el sistema.
3. Origen. En este apartado se identifica el medio por el cual se realizó la solicitud.
4. Solicitante. Se registró el nombre del solicitante.

5. Correo electrónico. Se capturó el correo personal del solicitante para su contacto.
6. Número de celular. Se registró el número de contacto del solicitante.
7. Ubicación. Se localiza el sitio en el mapa digital correspondiente a la Ciudad de México.
8. Referencias del lugar. Se registra una referencia para mejor localización de la dirección ingresada.
9. Documentos e imágenes cargadas. Se puede cargar documentos que ayuden agilizar la solicitud.
10. Tema. Se pone un encabezado del servicio solicitado.
11. Descripción de solicitud. Se transcribe en qué consiste la solicitud.
12. Historial de turnos. En su caso, se registra el historial de turnos que la solicitud se ha asentado.
13. Días de retraso. Se registra el atraso de tiempo en la solicitud.

De ambos sistemas informáticos se observó lo siguiente:

1. Los folios corresponden a los ingresados en los sistemas, los turnos fueron enviados a las áreas correspondientes para ser atendidos, en los registros se detalla el número de folio y la dirección del sitio. El 98.8% de las solicitudes contaron con los elementos mínimos para su atención.
2. Respuestas a las solicitudes. Son documentos generados por las áreas que atienden las solicitudes y van dirigidos al ciudadano para informarle el resultado de la solicitud que ingresó ante el CESAC. El 100.0% de las solicitudes revisadas y proporcionadas por la Alcaldía Azcapotzalco contaron con su respuesta.

Se revisaron las 274 solicitudes del sistema SUAC mediante las capturas de pantalla del sistema, consistente en "Bandeja Turnos". Se concluye que el 100.0% de los folios revisados incluyeron en la descripción la manera en que fueron captados y cuentan con la

ubicación o dirección de donde se prestaron los servicios. A continuación se mencionan las cinco formas en las que fueron ingresadas las solicitudes en 2019:

1. App Alameda Central (1.4%)
2. Telefónicamente LOCATEL- (27.6%)
3. Portal SUAC (19.9%)
4. Usuarios del SUAC (8.8%)
5. Ventanilla de la Alcaldía (42.3%)

El 100.0% de las solicitudes contó con un número de referencia, número de turno, descripción del servicio solicitado. Respecto al estatus de la solicitud se encontró que 91.5% fue “turnado internamente”, el 10.5% fue “concluido”, el 5.6% “cancelado”, y sólo el 3.6% fue “returnado”.

Además de revisar lo dispuesto en el manual administrativo, se analizó lo señalado 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* el 13 de octubre de 2014; y 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.

En la revisión de los Lineamientos referidos se identificó que éstos consideraron:

1. Atención presencial: dentro de la que se encuentran Áreas de Atención y Módulos de Atención Ciudadana, Áreas Móviles, incluyendo vehículos y stands, Audiencias Públicas de titulares o representantes de alcaldías y demás entes públicos.
2. Atención telefónica: son las que brindan atención a través de llamadas a los ciudadanos que requieren información, gestión de trámites, solicitud de servicios, orientación, canalización o asesorías, de acuerdo con sus atribuciones.

3. Atención digital: Son aquellas que brindan atención a través de medios informáticos a las personas que requieren información necesaria para servicios y asesorías; brindan atención a través de los medios que indique la Agencia Digital de Innovación como son: sitios web, aplicaciones móviles, redes sociales, *chatbot*, kioscos interactivos, correo electrónico, servicios de mensajería SMS, entre otros.

Con la finalidad de identificar si la atención digital del CESAC de la Alcaldía Azcapotzalco se realizó de conformidad con los lineamientos, se realizó una prueba de cumplimiento ingresando a la página: <https://atencionciudadana.cdmx.gob.mx/>, desplegándose de manera automática: “Sistema Unificado de Atención Ciudadana” que tiene como opciones: consulta del estatus de un folio o la creación de un nuevo reporte. Por lo que cuenta con un espacio para seleccionar el tipo de solicitud que se requiere, dando 32 opciones diferentes; solicitando: ubicación, calle, manzana, lote, número interior y exterior, código postal, colonia y alcaldía; referencia del lugar y entre calles de donde se solicita el servicio.

En los datos de solicitante se deberá agregar nombre completo, correo electrónico, sexo, teléfono, celular, edad, código postal, colonia, alcaldía. Por último, tiene opción para adjuntar imágenes o archivos en PDF con tamaño máximo de 5MB. Antes de enviar, deberán aceptar los términos y condiciones, es de precisar, que cuando el ciudadano hace una solicitud, se genera un folio, al cual CESAC dará seguimiento, de acuerdo con los procedimientos; además, si la alcaldía no fuera competente para realizar la acción, se rechaza por el mismo SUAC.

Lo anterior comprueba que el CESAC de la Alcaldía Azcapotzalco contó con las atenciones presencial, digital y telefónica, de la cuales se verificó el cumplimiento mediante la revisión de las solicitudes de servicios realizadas a través del CESAC y SUAC, adicional a eso, se comprobó el proceso de atención digital, al ingresar al enlace electrónico para conectar con el Sistema Único de Atención Ciudadana en el que los ciudadanos realizan peticiones de sus servicios.

Los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México establecen que la imagen institucional de Atención Ciudadana es el logotipo oficial para dar una imagen homogénea

de las Áreas de Atención Ciudadana y ésta deberá regirse conforme a lo establecido en el Manual de Identidad Gráfica de las Áreas de Atención Ciudadana, dicho documento establece el logotipo, los rótulos, la señalética, los espacios físicos que deberá tener el Área de Atención Ciudadana; por ello, se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara fotografías a color que muestren las áreas que integran el CESAC en donde además se observara la imagen y distribución establecida. Al respecto, la Alcaldía Azcapotzalco proporcionó 14 fotografías que detallan la entrada al CESAC, la oficina del responsable de área, el espacio de apoyo administrativo, los módulos de atención, la sala de espera, los sanitarios, el área de archivo, el buzón de quejas y sugerencias, los señalamientos de salida de emergencia, la ruta de evacuación y los extinguidores.

En las evidencias proporcionadas se observó que cada área se encuentra identificada y que es utilizado el logotipo que establece el Manual de Identidad Gráfica de las Áreas de Atención Ciudadana, por lo que el CESAC cumplió respecto a la imagen institucional requerida en los lineamientos.

Además, se considera que para la Atención Ciudadana y la Calidad en el Servicio las áreas pueden generar material de apoyo consistente en documentos o sistemas, en formatos impresos o electrónicos, con fines de inducción, capacitación y actualización, donde se definen y detallan los protocolos de atención a los ciudadanos, en las diferentes modalidades de atención presencial, telefónica y digital; por ello, se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara el material de apoyo con que cuenta. Al respecto, el ente presentó la evidencia de ocho trípticos, de los siguientes servicios: atención a falta de agua potable, bacheo en carpeta asfáltica, desazolve de drenaje, poda de árboles, reparación de alumbrado público, reparación de fugas de agua potable, servicio de limpia, y suministro de agua (pipas). En los que se advierte con letras grandes y legibles el nombre del servicio, el costo (gratuito), descripción del servicio, se informa que la solicitud se puede realizar de manera telefónica, presencial o por escrito, y en pasos breves se señalan los requisitos.

Se observó que el CESAC diseñó material de apoyo, el cual consistió en ocho trípticos, con fines de inducción, captación y actualización, en los que se advierten los protocolos de atención ciudadana.

Por último, los lineamientos señalan atención prioritaria para personas en situación de vulnerabilidad, se establecen para tutelar el acceso universal a los espacios e infraestructura, así como brindar una atención prioritaria a los grupos vulnerables, como: adultos mayores de sesenta años, mujeres embarazadas, personas con discapacidad y personas en compañía de niños menores de cinco años. Por lo que el CESAC informó, que la Alcaldía Azcapotzalco los implementó de la siguiente manera:

Actor	Actividad
Ciudadano	Acude al Módulo de Informes, adscrito a la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, a solicitar información sobre programas y actividades de la alcaldía y/o mecanismos para el ingreso de una solicitud de servicios.
Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (Módulo de Informes)	Recibe al ciudadano y le pregunta cuál es su necesidad.
Ciudadano	Contesta la pregunta al Módulo de Informes y se canaliza a los módulos designados especialmente para atender a personas en situación de vulnerabilidad.
Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (Operador)	Orienta, informa, atiende y recibe demanda ciudadana con datos y descripción y captura en el SUAC.  Clasifica la demanda, la ingresa en el SUAC, mediante el cual se asigna número de folio, entrega número de folio y acuse al ciudadano.
Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (Módulo de Clasificación y Distribución)	Recibe acuse y archiva.

Por lo anterior, se constató que el CESAC de la Alcaldía Azcapotzalco implementó medidas para otorgar atención prioritaria a los adultos mayores de sesenta años, mujeres embarazadas, personas con discapacidad y personas en compañía de niños menores de cinco años, diseñando módulos designados especialmente para su atención.

Se concluye que el CESAC de la Alcaldía Azcapotzalco contó con un procedimiento para realizar sus acciones; se comprobó que el área encargada tuvo atenciones presenciales, digitales y telefónicas, y que el seguimiento de éstas se realizó conforme al manual administrativo; se comprobó que el sujeto fiscalizado cumplió con la imagen institucional señalada en el Manual de Identidad Gráfica; se constató que diseñó material de apoyo en los que detallan los protocolos de atención a los ciudadanos; y otorgó atención prioritaria a grupos vulnerables, por lo que cumplió los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana a la Administración Pública de la Ciudad de México; el Manual Administrativo de la Delegación Azcapotzalco y el Manual Administrativo de la Alcaldía Azcapotzalco.

## 11. Resultado

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

Con la finalidad de constatar el adecuado registro de los bienes muebles e inmuebles en el listado de bienes que fueron requeridos para la operación del CESAC, y la documentación soporte que permitió conocer si los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros fueron utilizados para atender las tareas del Centro; y que su administración se hubiera realizado con base en eficiencia, se utilizó el procedimiento de auditoría consistente en el análisis de registros y el Analíticos de Claves relacionados con su operación.

Con la intención de verificar que los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros asociados al cumplimiento de las metas y objetivo del CESAC de la Alcaldía Azcapotzalco se hubieran utilizado de manera eficiente, conforme a lo señalado en la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, publicada en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* el 31 de diciembre de 2018, se revisó la plantilla de personal, el listado de los recursos materiales, el sistema tecnológico utilizado en la atención de servicios, así como el Informe de Cuenta Pública, el Analítico de Claves de la alcaldía, las Cuentas por Liquidar Certificadas (CLC), las afectaciones y los Documentos Múltiples.

En relación con lo anterior, el artículo 3o. de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México aplicable en 2019 establece que los servidores públicos están obligados a cumplir en todo momento la buena administración de los recursos públicos con base en la eficiencia.

En el análisis de la información proporcionada por el ente, se identificó que para efectuar las acciones del CESAC la alcaldía ejerció 176.8 miles de pesos mediante la actividad institucional 204 "Coordinación de políticas", todos los recursos correspondieron al capítulo 2000 "Materiales y Suministros", específicamente a la partida 2111 "Materiales, Útiles y Equipos Menores de Oficina".

Se analizaron las dos CLC con las que se realizaron los pagos, que fueron la núm. 103399 del 25 de noviembre de 2019, por un monto de 700.6 miles de pesos, de los cuales 27.1 miles de pesos corresponden a la actividad institucional 204; y la

núm. 104490 del 31 de diciembre del mismo año, por 149.7 miles de pesos, realizados para la compra de diversos artículos de papelería para el correcto funcionamiento de diversas áreas de la alcaldía, como parte del contrato núm. DGA/DRM/159/19 del 9 de septiembre de 2019, y su convenio modificatorio núm. DGAF/DCCM/20/2019 del 6 de noviembre del mismo año. Ambas CLC contaron con la documentación soporte correspondiente, compuesta por oficio de petición de pago, factura original, copia de la fianza y de la requisición de compra, así como copia del contrato de adquisiciones.

En cuanto a los recursos humanos utilizados, si bien no se integraron dentro de la actividad institucional señalada para la operación del CESAC, se identificaron erogaciones dentro del capítulo 1000 “Servicios Personales”, con una nómina de 1,980.2 miles de pesos como percepción anual bruta para el pago de 19 empleados de base y 1 de estructura, todos adscritos a la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, como se observa en cuadro siguiente:

Número	Tipo de contratación	Categoría	Fecha de ingreso	Percepción anual bruta
1	Estructura	Coordinadora	1/X/19	490,380.00
2	Base	Auxiliar de Educadora “A”	1/VI/10	97,560.00
3	Base	Auxiliar Operativo en Servicios Urbanos	1/VI/06	21,416.40
4	Base	Jefe de Sección “A”	10/X/92	52,680.00
5	Base	Administrativo y/o servicios generales	2/II/18	44,400.00
6	Base	Analista de Desarrollo de Procesos	1/I/92	111,792.00
7	Base	Administrativo “B” escalafón digital	15/VII/91	101,136.00
8	Base	Jefe de Sección	1/VIII/86	130,717.92
9	Base	Administrativo “D” escalafón digital	1/IX/83	134,322.24
10	Base	Secretaria de Director de Área	1/X/83	136,356.00
11	Base	Administrativo y/o servicios generales	2/II/18	44,400.00
12	Base	Auxiliar Operativo en Servicios Urbanos	16/VI/12	82,140.00
13	Base	Jefe de Oficina “E”	16/VII/91	158,434.56
14	Base	Secretaria de director de área	15/VI/06	9,939.74
15	Base	Auxiliar Operativo en Servicios Urbanos	15/V/14	74,748.00
16	Base	Auxiliar Operativo en Asistencia Social	1/V/16	74,412.36
17	Base	Administrativo y/o servicios generales	2/II/18	44,400.00
18	Base	Administrativo y/o servicios generales	20/II/18	44,401.00
19	Base	Técnico de Teléfonos	1/IX/10	92,796.00
20	Base		1/II/18	33,792.00

De acuerdo con los registros analizados, los pagos se realizaron por llevar a cabo las diversas tareas para la atención de la ciudadanía al interior del CESAC, y el número de personas corresponde con el importe pagado. Por lo anterior, se concluye que el uso

de los recursos humanos fue eficiente, debido a que se ejercieron los recursos necesarios para tener el personal suficiente que permitiera realizar las acciones del CESAC, y el importe que se pagó es acorde con el personal disponible.

Se identificó que para la operación del CESAC se hace uso de un inmueble, el cual corresponde al edificio sede la alcaldía, en el que se encuentra la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, así como la oficina de enlace con el CESAC.

Respecto a la operación del CESAC se proporcionó un listado de 115 bienes muebles con 19 conceptos distintos, por un monto de 667.3 miles de pesos, el listado incluye el número de bien mueble, su número progresivo, el número de inventario, su descripción, la fecha de facturación, costo, marca, modelo, número de serie, nombre del resguardante, número de resguardo, área de adscripción, fecha de registro y su ubicación, como se observa en el cuadro siguiente:

Concepto	Número
Archivero	1
Archivero de metal	4
Banca	2
Enfriador y calentador de agua	1
Equipo multifunciones ( <i>scanner</i> , copiadora e impresora)	1
Escritorio de metal	2
Gabinete universal	3
Impresora láser	3
Librero de madera	3
Mesa auxiliar	1
Microcomputadora	16
Módulo desarmable	11
<i>No-break</i>	13
Perchero de metal	1
<i>Scanner</i>	13
Silla de metal	25
Silla giratoria	11
Sillón	1
Teléfono intersecretarial	1
Televisión	2
Total	<u>115</u>

En cuanto a los recursos tecnológicos utilizados para la operación del centro, se identificó el Sistema denominado CESAC y el SUAC, el cual es la plataforma única de atención

ciudadana creada por la Agencia Digital de Innovación Pública de la CDMX en la que la ciudadanía puede presentar por distintos medios las solicitudes de información, dudas, sugerencias, comentarios, requerimientos, quejas y avisos para las autoridades del Gobierno de la Ciudad, y permite dar el seguimiento a éstas entre los órganos de la Administración Pública de la Ciudad de México, con el fin de agilizar los tiempos de atención respuesta y solución a las demandas de los ciudadanos. En este sistema es posible observar los datos como el folio, fecha de solicitud, origen, solicitante, correo electrónico, ubicación, tema y descripción del servicio solicitado.

Este sistema fue adoptado en el segundo semestre del ejercicio en revisión, y permite responder con oportunidad a las demandas ciudadanas, toda vez que ayuda a agilizar la coordinación entre las dependencias, además de permitir hacer la solicitud de servicio de manera más sencilla para la ciudadanía; asimismo, coadyuva a lograr el Principio de Usabilidad, que es la característica de facilidad de uso y explotación de las herramientas y sistemas informáticos, de acuerdo con el artículo 5, fracción XI, de la Ley de Operación e Innovación Digital para la Ciudad de México, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 31 de diciembre de 2018.

Por tanto, se concluye que la Alcaldía Azcapotzalco tuvo y utilizó de manera eficiente los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros para la consecución de los objetivos en la operación del CESAC, como establece el artículo 3o. de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México aplicable en 2019; además, contó con la documentación comprobatoria y justificativa de los bienes adquiridos en el marco de la actividad institucional 204 “Coordinación de políticas”, con recursos de la partida 2111 “Materiales, Útiles y Equipos Menores de Oficina”. Sin embargo, existieron deficiencias en la integración de los recursos utilizados, toda vez que no existen registros de su programación al no contar con una actividad institucional específica para la operación del CESAC.

En la confronta, realizada por escrito con fecha 21 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado no proporcionó información adicional en el presente resultado, por lo que éste no se modifica.

Es conveniente que la Alcaldía Azcapotzalco concentre en una actividad institucional los recursos necesarios para el desarrollo de los trabajos del Centro de Servicios de Atención Ciudadana.

## **Economía**

### 12. Resultado

#### Medidas de Racionalidad y Austeridad del CESAC

Con la finalidad de identificar las medidas de austeridad, eficiencia en el gasto y disciplina presupuestaria adoptadas por la Alcaldía Azcapotzalco que permitieron atender y dar funcionamiento al CESAC durante el ejercicio de 2019 generando economías, se aplicó la investigación y análisis como procedimientos de auditoría.

El artículo 154 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, publicada el 31 de diciembre de 2018 en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, establece que la contabilidad de las operaciones deberá estar respaldada por los documentos justificantes y comprobatorios originales, que será responsabilidad de los titulares de las alcaldías, así como de los servidores públicos encargados de su administración, la recepción, guarda, custodia y conservación de los mismos, así como de los registros auxiliares e información relativa.

En el Manual de Programación-Presupuestación 2019 del Gobierno de la Ciudad de México, apartado II “Programación y Presupuestación”, numeral uno “Elementos y bases para la Programación y Presupuestación”, se establece que para la programación y presupuestación anual del gasto comprenderá, entre otros aspectos, las previsiones de gasto público para cubrir los recursos humanos, materiales, financieros y de otra índole necesarios para el desarrollo de sus actividades.

Al respecto, se solicitó a la alcaldía proporcionar los papeles de trabajo y memorias de cálculo de la estimación de la meta financiera; en respuesta, proporcionó los informes emitidos por el Sistema de Planeación de Recursos Gubernamentales (SAP-GRP), entre

los que se incluyen el Guion del POA, el Marco de Política Pública General, el Marco de Política Pública Igualdad Sustantiva, y el Marco de Política Pública Derechos Humanos, en los cuales se observó que la meta financiera coincidió con las cifras reportadas; sin embargo, no incluyeron los elementos necesarios, ni la evidencia de la metodología específica para el cálculo del presupuesto para el CESAC.

Asimismo, se identificó el documento núm. CIRCULAR/DSG/2019-05 del 4 de marzo de 2019, signado por el Director de Servicios Generales, en donde se establecieron las medidas de austeridad, ahorro y disciplina de racionalidad que los servidores públicos de la alcaldía deben cumplir en la materia, por lo que para verificar que durante el ejercicio fiscal en revisión la alcaldía lo haya cumplido, se revisó la evidencia del presupuesto ejercido con la implementación de dichas medidas.

En el análisis del presupuesto anual y del Informe de Cuenta Pública de la Alcaldía Azcapotzalco, se observó un presupuesto autorizado de 2,928,888.3 miles de pesos, mientras que, de conformidad con la documentación proporcionada por el ente, para la operación del CESAC se autorizaron 520.0 miles de pesos, los cuales se detectaron dentro de la actividad institucional 204 “Coordinación de políticas”.

Dicho presupuesto (520.0 miles de pesos) fue modificado mediante la afectación presupuestaria compensada núm. 12834, con una reducción de 343.2 miles de pesos, toda vez que se proyectó una cantidad mayor para la adquisición de materiales, útiles y equipos menores de oficina, y, en ese momento, se contaba en almacén con los artículos necesarios para llevar a cabo las actividades programadas.

De esta manera, se finalizó el período ejerciendo 176.8 miles de pesos, correspondientes a recursos federales, específicamente al fondo 150290 No Etiquetado Recursos Federales-Participaciones a Entidades Federativas y Municipios–Fondo General de Participaciones 2019; con cargo al capítulo 2000 “Materiales y Suministros”, específicamente a la partida 2111 “Materiales, Útiles y Equipos Menores de Oficina”.

Esta erogación fue realizada mediante dos CLC, la núm. 103399 del 25 de noviembre de 2019, por un monto de 700.6 miles de pesos, de los que 27.1 miles de pesos

corresponden a la actividad institucional 204; y la núm. 104490 del 31 de diciembre del mismo año, por 149.7 miles de pesos. Las CLC contaron con la documentación soporte correspondiente, compuesta por oficio de petición de pago, factura original, copia de la fianza y de la requisición de compra, y copia del contrato de adquisiciones.

Los pagos fueron realizados para la compra de diversos artículos de papelería para el correcto funcionamiento de diversas áreas de la alcaldía, como parte del contrato núm. DGA/DRM/159/19 del 9 de septiembre de 2019 y su convenio modificatorio núm. DGAF/DCCM/20/2019 del 6 de noviembre del mismo año.

El presupuesto ejercido se encuentra sujeto a medidas de racionalidad y austeridad de acuerdo con la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, por lo que es importante señalar que una compra centralizada como la que se realizó genera mejores condiciones para la alcaldía en función del volumen de compra; además de lo anterior, se determinó un descenso del 66.0% entre lo programado para esta compra y lo ejercido, como se observa en el siguiente cuadro:

(Miles de pesos)

Área funcional	Fondo	Posición presupuestal	Original (A)	Modificado (B)	Ejercido (C)	Diferencia absoluta (A) – (C)	Diferencia porcentual $1 - (C) / (A)$
131204	150290	21111100	520.0	176.8	176.8	343.2	66.0

Además de lo anterior, se le solicitó a la alcaldía proporcionar el listado de procedimientos de adquisición celebrados en 2019 para la compra de bienes y servicios relacionados con la operación del CESAC. Al respecto se indicó que no se celebraron contratos de adquisiciones para el funcionamiento del Centro durante el ejercicio.

Derivado de lo anterior no se observaron adquisiciones de bienes muebles para la operación del CESAC, pero se detectaron bienes para dicha tarea por un valor de 667.3 miles de pesos, entre los que se incluyen computadoras, impresoras, sillas, archiveros, escritorios, entre otros objetos.

Asimismo, aun cuando no cuenta con erogaciones en el capítulo 1000 “Servicios Personales”, registrado como parte de los gastos de operación del CESAC, se detectó una nómina de 1,980.2 miles de pesos como percepción anual bruta para el pago de 19 empleados de base y 1 de estructura, todos adscritos a la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana.

Por lo anterior, no es posible acreditar si la Alcaldía Azcapotzalco, en la operación de su CESAC, tuvo economías presupuestarias en las partidas sujetas al documento núm. CIRCULAR/DSG/2019-05 y a la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, en virtud de que no se observó una actividad institucional o partidas específicas para la operación del Centro, pues si bien se identificó a la actividad institucional 204 “Coordinación de políticas” como la responsable de contener el presupuesto para tal efecto, ésta sólo contiene erogaciones para la partida 2111 “Materiales, Útiles y Equipos Menores de Oficina”, y éstas, a su vez, se llevaron a cabo para cubrir necesidades de diversas áreas de la alcaldía; sin embargo, es importante señalar que en el contrato núm. DGA/DRM/159/19 del 9 de septiembre de 2019, y su convenio modificadorio núm. DGAF/DCCM/20/2019 del 6 de noviembre del mismo año, se realizó la compra de diversos insumos de papelería de manera centralizada para toda la demarcación a fin de garantizar el mejor precio.

Además de lo anterior, se observó que para la operación del CESAC se realizaron otros gastos que no se identifican dentro una actividad específica, como el pago de nómina al personal necesario para atender a la ciudadanía, los cuales se realizan en diversas partidas de otras actividades, lo que impide la comparación del presupuesto ejercido con el aprobado, así como con ejercicios anteriores, a fin de verificar ahorros en el gasto de la alcaldía. Con el oficio núm. AZCA/DGAF/2020-450 del 21 de septiembre de 2020, se señaló que durante el ejercicio fiscal de 2019 el sueldo del personal administrativo se concentró en el área funcional 185201 “Apoyo Administrativo”, sin documentación que justifique dicha acción, salvo las necesidades de la alcaldía; sin embargo, para el 2020, se señaló que la Secretaría de Administración y Finanzas, con la finalidad de concentrar el gasto por concepto de “servicios personales” capítulo 1000, en razón de las inconsistencias entre otras alcaldías se determinó que el registro del presupuesto para cubrir el pago de la nómina del personal de la Alcaldía Azcapotzalco se debe concentrar en la actividad

institucional 104 “Administración de capital humano” y Programa Presupuestario M001 “Actividades de Apoyo Administrativo”, como se establece en el Manual de Programación- Presupuestación para la Formulación del Anteproyecto del Presupuesto de Egresos 2020.

Adicionalmente, se constató que el sujeto fiscalizado no contó con los registros auxiliares e información relativa a la estimación de la meta financiera que incluyeran las previsiones de gasto público para cubrir los recursos humanos, materiales, financieros y de otra índole necesarios para el desarrollo de sus actividades, como se establece en el artículo 154 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México; y en el apartado II “Programación y Presupuestación”, numeral uno “Elementos y Bases para la Programación y Presupuestación” del Manual de Programación- Presupuestación 2019 del Gobierno de la Ciudad de México.

En la confronta, realizada por escrito con fecha 21 de septiembre de 2020, con el oficio núm. ALCALDÍA-AZCA/DGAF/2020 de la misma fecha, el sujeto fiscalizado proporcionó información relacionada con el registro de los recursos relacionados con la nómina del personal que operó durante el ejercicio de 2019 el CESAC, y anexó el oficio núm. AZCA/DGAF/2020-450 del 21 de septiembre de 2020, en el que se destacaron las acciones realizadas para el ejercicio de 2020, por lo que el presente resultado se modificó parcialmente.

Recomendación

ASCM-151-19-11-AZT

Es necesario que la Alcaldía Azcapotzalco cuente con evidencia documental de los papeles de trabajo y memorias de cálculo para la determinación de los valores expresados en los requerimientos presupuestales para cubrir la demanda identificada, de acuerdo con la normatividad aplicable.

Recomendación

ASCM-151-19-12-AZT

Es conveniente que la Alcaldía Azcapotzalco genere una actividad institucional exclusiva para el desarrollo de los trabajos del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, que contenga el presupuesto para dicha actividad, así como las partidas necesarias.

## RESUMEN DE OBSERVACIONES Y ACCIONES

Se determinaron 12 resultados; de éstos, 8 generaron 12 observaciones, las cuales corresponden a 12 recomendaciones.

La información contenida en el 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

Con la documentación e información presentadas por el sujeto fiscalizado mediante el oficio núm. ALCALDÍA-AZCA/DGAF/2020 del 21 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado aclaró y justificó parcialmente las observaciones incorporadas por la Auditoría Superior de la Ciudad de México en el Informe de Resultados de Auditoría para Confronta, por lo que se modificaron los resultados como se plasman 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.

## 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 14 de octubre de 2020, una vez concluidos 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 Azcapotzalco en la operación del Centro de Servicio y Atención Ciudadana se hayan ejecutado de acuerdo 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
Lic. Víctor Manuel Martínez Paz	Director General
Mtro. José Luis Cruz Flores	Director de Área
C.P. Lupina González Ramírez	Jefa de Unidad Departamental
Lic. Karina Elizabeth Meneses Flores	Auditora Fiscalizadora "B"
Lic. Rafael Ponce Hernández	Auditor Fiscalizador "A"
C. Luis Ignacio Guzmán Aguilar	Auditor Fiscalizador "A"