

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

Auditoría ASCM/157/19

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; 1 y 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 VIII; y 31 del Reglamento Interior de la Auditoría Superior de la Ciudad de México, todos vigentes en 2019; y de conformidad con el Programa General de Auditoría aprobado.

ANTECEDENTES

En el Informe de Cuenta Pública de la Alcaldía Iztacalco de 2019, para la función 8 “Otros Servicios Generales” Atención Ciudadana, se identificó la carencia de una actividad institucional específica para la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC); sin embargo, en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 2 de julio de 2019, se establece la legislación aplicable, principios, obligaciones y características de las áreas de atención ciudadana aplicable a las Direcciones Generales, Ejecutivas, de área u homólogas de administración de las dependencias, órganos desconcentrados, entidades paraestatales y alcaldías.

CRITERIOS DE SELECCIÓN

La selección de esta auditoría se sustentó en los criterios “Presencia y Cobertura”, a fin de garantizar que eventualmente se revisen todos los sujetos de fiscalización y todos los conceptos

susceptibles de ser auditados por estar incluidos en la Cuenta Pública del Gobierno de la Ciudad de México; y “Propuesta e Interés Ciudadano”, por su impacto social o trascendencia para los habitantes de la Ciudad de México.

OBJETIVO

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

ALCANCE Y DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

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

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

En la vertiente Competencia de los Actores se determinará si el sujeto fiscalizado fue competente para realizar las acciones contenidas en la actividad institucional en revisión; si la Alcaldía Iztacalco contó con perfiles de puesto y, si el personal asignado a la operación del CESAC cubrió los requisitos de éstos. Asimismo, se verificará si los servidores públicos recibieron la capacitación respectiva, conforme a la normatividad aplicable.

Para la vertiente Eficacia se revisarán los resultados alcanzados respecto de los objetivos y metas establecidos, así como la transparencia y rendición de cuentas, específicamente

lo reportado en el Informe de Cuenta Pública, la información publicada en su portal de transparencia, así como los mecanismos de medición y evaluación implementados.

En la vertiente Eficiencia se medirá y calificará cómo se utilizaron los recursos humanos, materiales y financieros; para ello, se identificarán y analizarán los instrumentos, métodos y procedimientos con los cuales operó el sujeto fiscalizado en el CESAC.

Para la vertiente Economía se verificará que el sujeto fiscalizado contara con medidas de racionalidad y austeridad, y si éstas contribuyeron al logro de los objetivos del CESAC.

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

PROCEDIMIENTOS, RESULTADOS Y OBSERVACIONES

Evaluación del Control Interno

1. Resultado

Para constatar que el sujeto fiscalizado llevó a cabo el proceso referido en el CESAC, en el marco de la función de gasto 8 “Otros servicios generales” Atención ciudadana, mediante la aplicación de las técnicas de auditoría de estudio general y de procedimiento analítico, se evaluaron los cinco componentes del control interno.

Con objeto de determinar la situación que guarda el control interno en la Alcaldía Iztacalco, de identificar posibles deficiencias e insuficiencias de control y conocer posibles áreas de oportunidad que contribuyan a su fortalecimiento, se aplicó el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México.

Se observó lo establecido en el Anexo Técnico del Manual del Proceso General de Fiscalización de la Auditoría Superior de la Ciudad de México, respecto a que “el control

interno es un proceso efectuado por el órgano de gobierno, el titular, la administración y los demás servidores públicos de una institución, con objeto de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos institucionales y la salvaguarda de los recursos públicos, así como para prevenir la corrupción”.

De la evaluación a los cinco componentes del control interno se desprende lo siguiente:

Ambiente de Control

En la revisión y análisis de la información y documentación proporcionadas por el órgano político administrativo y del contenido de la sección de Transparencia del portal de Internet de la Alcaldía Iztacalco, se observó que para 2019, el sujeto fiscalizado no contó con códigos de Ética ni de Conducta propios; sin embargo, proporcionó copia de la circular

núm. 6 del 1o. de abril de 2019, mediante la cual el titular de la Alcaldía instruyó a todo su personal de estructura a retomar los Principios Rectores de los Servidores Públicos citados en el Código de Ética de la Administración Pública de la Ciudad de México, emitido por la Secretaría de la Contraloría General de la Ciudad de México (SCGCDMX) y publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 26 del 7 de febrero de 2019.

En el estudio general también se observó que en el ejercicio de 2019, la Alcaldía Iztacalco operó con dos manuales administrativos, el primero, vigente desde el 1o. de enero al 6 de noviembre del citado año, con el número de registro núm. MA-8/240918-OPA-IZC-23/011015, publicado en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* el 26 de septiembre de 2018, y puesto a la disposición del personal de la Alcaldía Iztacalco en la dirección electrónica <http://Iztacalco.cdmx.gob.mx/portal/index/php/manual.administrativo>. El segundo manual estuvo vigente del 12 de noviembre al 31 de diciembre de 2019, con el registro núm. MA-21/181019-OPA-IZC-G451-18 y subido por el sujeto fiscalizado a la dirección electrónica <http://Iztacalco.cdmx.gob.mx/portal/images/sipot/depds/art121/iii/MA-IZT-FINAL.pdf>.

En la revisión y análisis de ambos manuales se observó que se señalaron los apartados: Misión, Visión y Objetivos Institucionales, así como los procedimientos implementados, en los cuales se identificó la asignación de funciones y líneas de comunicación, en cumplimiento de la Guía Técnica y Metodológica para la elaboración e integración de los Manuales

Administrativos y Específicos de Operación de la Administración Pública del Distrito Federal, publicada en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* del 14 de agosto de 2015. Cabe señalar que la estructura organizacional del manual administrativo registrado en 2018 difiere del dictamen, en tanto que la estructura organizacional del manual administrativo aprobado en 2019 es congruente con el dictamen de estructura publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* del 13 de noviembre de 2018, vigente hasta el 31 de octubre de 2019.

Cabe aclarar que en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* del 13 de noviembre de 2019, se publicó el Aviso por el cual se da a conocer el enlace electrónico donde puede consultarse la estructura orgánica del sujeto fiscalizado, que entró en vigor el 1o. de noviembre de 2019 y que continúa vigente.

La diferencia más significativa entre las dos versiones de manual administrativo y las dos estructuras organizacionales vigentes durante 2019, consistió en que, en la primera, la operación del CESAC estaba a cargo de la Dirección General de Desarrollo Delegacional, por conducto de la Dirección de Atención Ciudadana y Transparencia, específicamente de la Subdirección del Centro de Servicio y Atención Ciudadana, a la que reportó un Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento a Solicitudes de Servicio y Reporte Diario. En la segunda versión, la Dirección General de Desarrollo Delegacional fue sustituida por la Dirección Ejecutiva de Planeación del Desarrollo y Sustentabilidad, y se conservó el resto de la estructura referida.

En cuanto a los métodos empleados por el CESAC para el ingreso, canalización, gestión y seguimiento de las demandas ciudadanas, el sujeto fiscalizado entregó 4 procedimientos que no fueron localizados en ninguno de los dos manuales administrativos proporcionados por la Alcaldía.

En el estudio general también se observó que el sujeto fiscalizado genera diversos informes estadísticos trimestrales y mensuales mediante los cuales el CESAC reporta los resultados referentes a la cantidad de demandas ingresadas y atendidas, el número y tipo de servicios solicitados, canales institucionales de ingreso y demandas atendidas por unidad administrativa. Dichos informes son instrumentos que permiten a la alta dirección de la alcaldía ejercer la vigilancia de la atención del CESAC a las demandas de servicios por parte de la ciudadanía.

En la revisión y análisis de la información y documentación proporcionada por el sujeto fiscalizado también se observó que el perfil y los procesos de reclutamiento, evaluación, selección, contratación y capacitación del personal que operó el CESAC durante 2019 se ajustó a lo establecido en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, publicados en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* del 13 de octubre de 2014; o bien, en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 2 de julio de 2019.

En atención a lo establecido en la Ley de Auditoría y Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicada el 1o. de septiembre de 2017, y a los Lineamientos de Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados el 8 de enero de 2018 en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, la Alcaldía Iztacalco instaló el Comité de Administración de Riesgos y Evaluación de Control Interno Institucional (CARECI), que recibió el oficio de aprobación núm. SAF/SSCHA/CGEMDA/1684/2019 del 2 de octubre de 2019, en apego a lo dispuesto en el Lineamiento Noveno, numeral 2, de los Lineamientos de Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México, el CARECI se integró por el Alcalde en la Presidencia, el titular de la Dirección General de Administración en la Secretaría Técnica, los titulares de las Direcciones Generales y de una Dirección Ejecutiva de la alcaldía como Vocales, el titular de la Dirección Ejecutiva de Asuntos Jurídicos como Asesor y el titular del Órgano Interno de Control (OIC) en la alcaldía como OIC del CARECI.

El Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Administración de Riesgos y Evaluación de Control Interno Institucional de la Alcaldía Iztacalco obtuvo de parte de la Coordinación General de Evaluación, Modernización y Desarrollo Administrativo (CGEMDA) el registro núm. MEO-232/021019-OPA-IZC-G-451-18 y fue difundido entre el personal de la alcaldía mediante el apartado de Transparencia de su página institucional en Internet. El objetivo general de dicho manual consistió en “establecer en un solo instrumento los criterios jurídico-administrativos relacionados con las atribuciones, integración, operación y funcionamiento del Comité de Administración de Riesgos y Evaluación de Control Interno Institucional de la Alcaldía Iztacalco, con el objeto de regular las acciones y procedimientos

para asegurar la mayor eficacia en la gestión y logro de los objetivos y funciones en materia de administración de riesgos y control interno en su cumplimiento desde la planeación, programación, ejecución, resultados y conclusión”.

Por instruir al personal del órgano político administrativo a retomar los Principios Rectores de los Servidores Públicos citados en el Código de Ética de la Administración Pública de la Ciudad de México; por contar con dos manuales administrativos registrados ante la CGEMDA, difundidos entre su personal; por haber contado con perfiles de puesto y observado lo dispuesto en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México para efectos del reclutamiento, selección, contratación y capacitación del personal que operó al CESAC; por haber instalado el Comité de Administración de Riesgos y Evaluación de Control Interno Institucional (CARECI); por lo anterior y de acuerdo con la metodología y criterios del Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, durante 2019, la implantación del control interno en cuanto al componente denominado Ambiente de Control por parte de la Alcaldía Iztacalco alcanzó un nivel alto.

Administración de Riesgos

Mediante el oficio núm. DGAE-A/20/114 del 19 de junio de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara algún documento donde consten los riesgos internos y externos que afectaron de manera negativa la operación del CESAC, y por tanto, el cumplimiento de metas y objetivos propuestos. Sobre el particular, el sujeto fiscalizado informó que “como se hace constar en Acta de Hechos de la Tercera Sesión Ordinaria del CARECI, título Quinto, Sexto, Séptimo y Décimo, celebrada el día 11 de noviembre de 2019, tanto la Contraloría Interna y el Comité del CARECI, brindaron las facilidades y apoyo a las áreas pertenecientes a la Alcaldía Iztacalco y fue determinación de cada una de las Direcciones dar seguimiento a la identificación de los posibles riesgos de sus respectivas áreas, producto de ello, la Dirección Ejecutiva de Planeación del Desarrollo y Sustentabilidad presentó una Matriz de Riesgos, durante la mesa de trabajo realizada el 21 de noviembre del 2019, en conjunto con el representante de la Contraloría Interna, donde estableció que de los posibles riesgos de sus áreas, daría prioridad por su relevancia a la actualización de los Manuales Administrativos y Específicos de Operación de la Alcaldía Iztacalco”.

Asimismo, mediante el oficio núm. AIZT/DEPDyS/DACyT/SCESAC/307/2020 del 25 de junio de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó los formatos C-1, C-2 y C-3, en los cuales se observó lo siguiente:

1. Formato C-1 Cédula de Evaluación de Riesgos, requisitado por la Dirección Ejecutiva de Planeación del Desarrollo y Sustentabilidad, relacionada con la atención en tiempo y forma de las solicitudes de servicios presentados por la ciudadanía.
2. Formato C-2 Mapa de Riesgos, en el que se observa que la Alcaldía Iztacalco determinó como de riesgo alto el asunto de la falta de atención en tiempo y forma de las solicitudes de servicios recibidas, lo cual implica que se requiere atención del responsable del área y que deben establecerse planes de tratamiento.
3. Formato C-3 Control Interno Determinado, se observa que el órgano político administrativo programó la implementación de las acciones correctivas a partir del 1o. de enero de 2020, con revisiones trimestrales y fecha de término el 31 de diciembre de 2020.

Además, mediante el oficio núm. AIZT-SPD/070/2020 del 1o. de julio de 2020, el sujeto fiscalizado informó lo siguiente:

“... el mecanismo para la identificación y administración de los riesgos del CESAC se implementó de dos maneras:

”1.- Se llevó a cabo la revisión de las plataformas de Atención Ciudadana con el objetivo de identificar los errores en la canalización de las solicitudes ingresadas.

”2.- Se analizaron los informes elaborados por el Centro de Servicios y Atención Ciudadana.

”Como resultado de estas actividades se identificó que, en la actividad de canalización de solicitudes ciudadanas de servicios ingresadas al Centro de Servicios y Atención Ciudadana, se presenta el riesgo de que las solicitudes se turnen a una unidad administrativa incorrecta.

”Para llevar a cabo la administración del riesgo de que las solicitudes sean tramitadas a las unidades administrativas incorrectas se llevaron a cabo las siguientes actividades:

"1.- Se analizaron los factores de riesgo que se presentan en la actividad en cuestión, destacando que en ocasiones se presentaba confusión en la selección del área correspondiente para atender la solicitud.

"2.- Se analizó la probabilidad de ocurrencia de este riesgo en función de los informes y de la revisión de las plataformas, destacando que se trata de un riesgo de probable ocurrencia. Dándole un valor de 5 en la Matriz de Administración del Riesgo.

"3.- Se analizó el grado de impacto del riesgo y se propuso que el riesgo en cuestión es moderado, dándole un valor de 3 en la Matriz de Administración del Riesgo.

"El riesgo identificado si bien es moderado, su ocurrencia es probable, por lo que en la Matriz de Identificación del Riesgo se ubica en el Cuadrante II: Riesgo Alto, mismo que requiere de atención del responsable.

"Se diseñaron los mecanismos de administración del riesgo para presentarlo a consideración del Comité de Administración de Riesgos y Evaluación de Control Interno de la Alcaldía Iztacalco.

"Implementar procesos de revisión periódica (diaria) de las plataformas de atención ciudadana para la identificación específica de las solicitudes que hayan sido tomadas de manera incorrecta.

"Elaboración y análisis de informes quincenales con el objetivo de identificar probables ocurrencias del riesgo en cuestión, para la correcta canalización de las solicitudes a las áreas competentes."

Por lo expuesto, y por considerar que durante 2019 la Alcaldía Iztacalco contó con dos manuales administrativos que reflejaron cambios en la estructura organizacional, de acuerdo con la metodología y criterios del Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, la implantación del control interno en el componente Administración de Riesgos iniciada en 2018, la Alcaldía Iztacalco alcanzó un nivel medio.

Actividades de Control Interno

Mediante el oficio núm. DGAE-A/20/114 del 19 de junio de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado que informara si se practicaron auditorías internas y externas al CESAC en los ejercicios de 2018 y 2019. En respuesta, la Alcaldía mediante el oficio núm. AIZT/DEPDyS/DACyT/SCESAC/307/2020 del 25 de junio de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó copia del Acta de Cierre de la auditoría realizada el 11 de abril de 2019 por parte de la Dirección de Vigilancia Móvil de la SCGCDMX a la Subdirección del CESAC en la Alcaldía Iztacalco, de la que se desprendieron 13 observaciones referente al personal asignado, revisión de instalaciones y trámites.

Asimismo, el órgano político administrativo proporcionó evidencia documental de haber diseñado e implementado actividades de control mediante los siguientes cuatro procedimientos aplicables a la operación del CESAC:

1. Atención, registro, canalización y seguimiento interno de respuestas a demandas ciudadanas.
2. Solicitudes de servicios, quejas, denuncias, solicitudes de información, comentarios o sugerencias sobre algún asunto de interés ingresadas por el Sistema Unificado de Atención Ciudadana.
3. Captación de solicitudes ciudadanas en audiencias públicas.
4. Gestión integral de documentos relacionados con las Áreas de Atención Ciudadana del Centro de Servicios y Atención Ciudadana.

Mediante el oficio núm. AIZ-DEPDyS/SCESAC/328/2020 del 13 de julio de 2020, el sujeto fiscalizado informó que “existen una serie de mecanismos de control interno que integrados fungen como Programa de Fortalecimiento al Control Interno en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana. Se compone de actividades como la implementación de calendarios de supervisión con el objetivo de hacer revisiones constantes a las plataformas y detectar problemas de canalización, la emisión de reiterativos a las áreas operativas y la elaboración de informes mensuales, trimestrales y anuales”.

Por lo anterior y de acuerdo con la metodología y criterios del Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, la implantación del control interno en cuanto al componente Actividades de Control Interno por parte de la Alcaldía Iztacalco alcanzó un nivel alto.

Información y Comunicación

En cuanto a los sistemas o mecanismos utilizados para generar y comunicar información relevante, completa y oportuna relacionada con el CESAC, mediante el oficio núm. AIZT/DEPDyS/DACyT/SCESAC/307/2020 del 25 de julio de 2020, el sujeto fiscalizado informó que se utiliza el sistema interno CESAC con el nombre “Sistema Informático de Gestión de la Demanda Ciudadana”, y que a partir del 2 de junio de 2019 se implementó el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), plataforma que se maneja por medio de la Agencia Digital de Innovación Pública (ADIP).

Cabe señalar que el “Sistema Informático de Gestión de la Demanda Ciudadana” es un sistema interno que permite dar seguimiento a las solicitudes de servicios ingresadas al CESAC.

El SUAC y sus aplicaciones y plataformas son el medio por el cual los ciudadanos pueden presentar vía electrónica, las 24 horas de los 365 días del año, mediante el del Portal Ciudadano del Gobierno de la Ciudad de México y de todos los demás canales de captación física, virtual, electrónica, medios digitales y telefónicos, las solicitudes de información, dudas, sugerencias, comentarios, requerimientos, quejas y avisos sobre la probable comisión de ilícitos en la gestión de trámites y servicios, que serán resueltas por las áreas competentes.

Además, el sujeto fiscalizado entregó diversos informes estadísticos trimestrales y mensuales mediante los cuales el CESAC reporta los resultados de la cantidad de demandas ingresadas y atendidas, el número y tipo de servicios solicitados, canales institucionales de ingreso y demandas atendidas por unidad administrativa, principalmente. Sin embargo, se observó que estos instrumentos de medición no permiten conocer el grado de ejecución de las actividades desarrolladas por el CESAC en el marco de su Plan de Trabajo 2019; tampoco permiten conocer el efecto de su intervención y detectar las causas de incumplimiento o desviaciones que den lugar a posibles ajustes o adecuaciones en las estrategias y líneas de acción.

Por lo anterior y de acuerdo con la metodología y criterios del Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, la implantación del control interno de la Alcaldía Iztacalco, en cuanto al componente Información y Comunicación, alcanzó un nivel medio.

Supervisión y Mejora Continua

En la revisión y análisis o de la información y documentación proporcionada por el sujeto fiscalizado se observó que la Alcaldía Iztacalco dispuso durante 2019 de indicadores básicos que le proporcionaron información sobre los resultados de las actividades realizadas por el CESAC, sin embargo, éstos no permiten medir logros, reflejar los cambios vinculados con las acciones del programa de trabajo, monitorear y evaluar sus resultados, como se detalla en el resultado núm. 8 del presente informe.

También se observó que mediante el Sistema Informático de Gestión de la Demanda Ciudadana y del SUAC, se llevó a cabo el seguimiento permanente a la atención de la demanda de servicios por parte de la ciudadanía para responder de manera más efectiva, toda vez que dicho sistema contempla campos para revisar el estatus en el que se encuentra el tipo de servicio solicitado.

Otra evidencia de la supervisión llevada a cabo al CESAC consistió en la auditoría realizada durante 2019 por parte de la Dirección de Vigilancia Móvil de la CGCDMX, cuyo objetivo consistió en analizar y evaluar los procesos, procedimientos, programas, proyectos, operaciones del ente público, normatividad aplicable y plantilla de personal que labora en el CESAC, así como los espacios físicos con que cuenta.

Por lo anterior y considerando que los indicadores generados por el sujeto fiscalizado no contemplan los resultados alcanzados por el CESAC en cuanto la atención de solicitudes de servicios por parte de la ciudadanía; que el ente lleva a cabo un seguimiento permanente a la atención a la demanda de servicios por parte de la ciudadanía; que durante 2019 se realizó una auditoría externa integral al CESAC, de acuerdo con la metodología y criterios del Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, la implantación del control interno por parte de la Alcaldía Iztacalco, en cuanto al componente Supervisión y Mejora Continua, alcanzó un nivel medio.

Por lo expuesto, se concluye que la Alcaldía Iztacalco alcanzó un nivel alto en la implantación del control interno en dos de sus cinco componentes (Ambiente de Control y Actividades de Control Interno), y que obtuvo un nivel medio en tres componentes (Administración de Riesgos, Información y Comunicación y Supervisión y Mejora Continua). Cabe señalar que en su totalidad alcanzó la evaluación de nivel medio por lo que se requiere atender las áreas de oportunidad que fortalezcan el control interno institucional; asimismo, se considera también que el control interno aplicado por la Alcaldía Iztacalco durante 2019 no proporcionó una seguridad razonable para la consecución de los objetivos de la función de gasto 8 “Otros servicios generales” Atención ciudadana, en particular, en cuanto a la operación del CESAC.

En la confronta realizada por escrito con fecha 18 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó el oficio núm. AIZT-DEPDyS/DACyT/SCESAC/383/2020 del 11 de septiembre de 2020, mediante el cual informó que fueron remitidos al CARECI para su análisis los formatos C-1 Cédula de Evaluación de Riesgos, C-2 Mapa de riesgos y C-3 Control interno determinado; también informó que se difundieron entre el personal adscrito al CESAC los “Principios de la Atención Ciudadana”; finalmente, señaló un calendario de supervisión con el fin de evitar errores en la canalización de solicitudes ciudadanas.

No obstante, la Alcaldía Iztacalco no proporcionó evidencia documental de que haya contado con mecanismos de control y supervisión para turnar las solicitudes ciudadanas a la unidad administrativa correcta en atención al componente administración de riesgos y que estos sean cuantificables por su impacto en la demanda ciudadana; asimismo, no proporcionó evidencia documental de que los 4 procedimientos con los que opera el CESAC estuvieran incluidos en su Manual Administrativo, en atención al componente ambiente de control; por tal motivo, el presente resultado no se modifica.

Recomendación

ASCM-157-19-1-IZC

Es conveniente que la Alcaldía Iztacalco, por conducto de la Dirección Ejecutiva de Planeación del Desarrollo y Sustentabilidad establezca mecanismos de control y supervisión en atención al componente Administración de riesgos para asegurarse que se turnen las solicitudes ciudadanas de servicios a la unidad administrativa correcta, con el fin de mejorar los canales de comunicación, así como la orientación, canalización y seguimiento a la demanda ciudadana.

Es necesario que la Alcaldía Iztacalco, por conducto de la Dirección Ejecutiva de Planeación del Desarrollo y Sustentabilidad establezca mecanismos de control para asegurarse que los procedimientos que operan al Centro de Servicios y Atención Ciudadana sean incluidos en su Manual Administrativo de la Alcaldía, de conformidad con la normatividad aplicable.

Competencia de Actores

2. Resultado

Competencia Legal del Sujeto Fiscalizado

Para constatar que el sujeto fiscalizado contó con la competencia legal para operar el CESAC, en el marco de la función de gasto 8 “Otros servicios generales” Atención ciudadana, mediante la aplicación de las técnicas de auditoría de estudio general y de procedimiento analítico, se evaluó el marco jurídico de la Alcaldía Iztacalco.

En la revisión y análisis del marco jurídico de actuación del Centro de Servicio y Atención Ciudadana, se tuvo conocimiento de que la Alcaldía Iztacalco es competente para la operación del CESAC conforme a lo establecido en la Constitución Política de la Ciudad de México publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 5 de febrero de 2017, que en su artículo 52 establece lo siguiente:

“... 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.”

El artículo 53, Apartado B, inciso b), numeral XXXIV, del mismo ordenamiento señala:

“Alcaldía digital [...] XXXIV. Ofrecer servicios y trámites digitales a la ciudadanía.”

El artículo 6 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 13 de diciembre de 2018,

señala que “la Ciudad de México se divide en 16 Demarcaciones Territoriales denominadas Alcaldías que serán las siguientes: [...] VIII. Iztacalco”.

El numeral 11 de dicho ordenamiento establece que “la Administración Pública de la Ciudad de México contará con órganos político-administrativos en cada demarcación territorial denominados Alcaldías, cuya integración, organización, administración, funcionamiento y atribuciones se encuentran reguladas en la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México”.

La Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 4 de mayo de 2018, establece en su Capítulo VI, “De las Atribuciones de las Alcaldías”, artículo 29, fracción XIV: “Las Alcaldías tendrán competencia, dentro de sus respectivas jurisdicciones, en las siguientes materias [...] XIV. Alcaldía digital”. Asimismo, en su artículo 54 fracción III, de dicho ordenamiento, señala que “las atribuciones de las personas titulares de las Alcaldías en materia de alcaldía digital, coordinadas con el Gobierno de la Ciudad u otras autoridades, son las siguientes: [...] III. Ofrecer servicios y trámites digitales simplificados a la ciudadanía.”; finalmente, el artículo 124, segundo párrafo, del citado ordenamiento refiere: “La Alcaldía implementará los mecanismos electrónicos necesarios en materia de trámites y servicios administrativos ágiles, pertinentes, sencillos y de fácil comprensión para los usuarios, que permitan la prestación de un servicio más eficiente y se eliminarán los trámites innecesarios que obstaculicen los procesos administrativos, que incrementen el costo operacional e impidan la prestación de servicios públicos de forma eficiente”.

Además, el apartado 5, numeral V, de los Lineamientos Mediante los que se Establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana del a Administración Pública del Distrito Federal, publicados en la *Gaceta Oficial de Distrito Federal* el 13 de octubre de 2014, indica: “Centros de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC): A las áreas facultadas para orientar, informar, recibir, integrar, registrar, gestionar y entregar documentos, en el ámbito territorial de los Órganos Político Administrativos, relacionados con las solicitudes de servicios públicos que les presenten los interesados para ser atendidas y resueltas por las áreas competentes, debiendo para ello apegar su actuación a los principios de simplificación, agilidad, información precisión, legalidad, transparencia e imparcialidad”; asimismo, en el apartado 9.2 de los

mencionados lineamientos, delimita el actuar del CESAC de la siguiente forma: “La UNAC, es la unidad de los Órganos Político-Administrativos, diseñada para atender en forma directa y continua a los ciudadanos que requieren información, demandan trámites, servicios y asesorías, a través de las Ventanillas Únicas Delegacionales (VUD) que atienden exclusivamente trámites y los Centros de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) que atienden solamente servicios”. Este modelo estuvo vigente hasta el 1o. de julio de 2019, ya que el día 2 del mismo mes y año entraron en vigor los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, que en su numeral 5.2 contemplan la finalidad del CESAC y establecen que “para las Alcaldías, las Áreas de Atención Ciudadana (AAC) atenderán en forma directa y continúa a los ciudadanos que requieren información, solicitan trámites, servicios y asesorías, a través de las VUT que atienden exclusivamente trámites y los CESAC que atienden servicios”.

Por lo expuesto, se concluye que la Alcaldía Iztacalco contó en 2019 con la competencia legal para operar el CESAC.

3. Resultado

Competencia Profesional de los Servidores Públicos

Para verificar si el personal de estructura de la Alcaldía Iztacalco asignado durante 2019 para operar el CESAC cubrió el perfil definido para el desarrollo de sus atribuciones y los criterios establecidos para su contratación, se analizó la plantilla de personal y se comparó con los perfiles de puestos proporcionados, a fin de identificar si correspondieron a los cargos desempeñados por el personal y los requisitos necesarios para el desempeño de sus funciones, en cumplimiento de los objetivos y metas del CESAC.

Lo anterior, de acuerdo con lo establecido en el numeral 24.2.1 del Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, publicado en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* el 13 de octubre de 2014; y en el numeral 21.2 del Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Ciudad de México, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 2 de julio de 2019, ambos vigentes en 2019.

En ese marco, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/114 del 19 de junio de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara los perfiles de puestos del personal de estructura, así como el catálogo de puestos de personal de base, eventual, por honorarios y otras modalidades de contratación, que participó en dar atención a los ciudadanos que se presentaron en el CESAC, con el propósito de recibir orientación, ingresar, dar seguimiento y recibir respuesta o dictamen de los trámites que se ingresaron en la Alcaldía Iztacalco, en el ejercicio 2019. También se le solicitó que proporcionara la metodología, procedimientos o criterios aplicados por la Alcaldía para la selección y contratación del personal responsable del CESAC durante el ejercicio de 2019, para verificar si en este año la Alcaldía Iztacalco actuó conforme a lo establecido en los criterios mencionados, y que los servidores públicos del órgano político administrativo a cargo de la operación del CESAC cubrieran el perfil definido para el desarrollo de sus atribuciones y los criterios para su contratación.

En respuesta, mediante el oficio núm. AIZT-DCH/1872/2020 del 24 de junio de 2020, el sujeto fiscalizado informó que el área encargada de operar el CESAC durante 2019, de acuerdo con el Dictamen de la Estructura Orgánica de la Alcaldía Iztacalco, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 13 de noviembre de 2018, y vigente durante la mayor parte de 2019, fue la Subdirección de Centros de Servicios y Atención Ciudadana.

En el análisis de la plantilla del personal adscrito al CESAC conformada por cinco personas, se identificó que contó con una servidora pública de estructura que ocupó el puesto de titular de la Subdirección, y 4 plazas correspondientes a personal técnico-operativo, cubiertas por 3 operadores de base y una operadora de estabilidad laboral.

Para verificar que los servidores públicos que ocuparon tales puestos cubrieran los requisitos establecidos en los perfiles de puestos correspondientes, mediante el oficio núm. AIZT-DCH/1872/2020 del 24 de junio de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara los perfiles para cubrir dichos puestos. En respuesta, el sujeto fiscalizado proporcionó los perfiles señalados en el numeral 21.2, de los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, perfiles que cumplieron los involucrados en la operación del CESAC.

La Responsable del CESAC cumplió el perfil escolar que exigió su puesto, ya que se acreditó con el título de Licenciada en Derecho expedido a su favor por la autoridad educativa competente; asimismo, mediante el oficio núm. ADIP/DGAC/DAA/361/2019 del 14 de junio de 2019, dicha servidora pública es ingresada al padrón de personal de atención ciudadana como Subdirectora de la Ventanilla Única Delegacional. Sin embargo, mediante el oficio núm. ADIP/DGAC/DAA/412/2019 del 25 de junio de 2019, se tuvo conocimiento de una corrección, pues se le asigna la Subdirección de Centros de Servicio y Atención Ciudadana.

El sujeto fiscalizado proporcionó evidencia documental suficiente del proceso que acreditaron los 4 operadores del CESAC para ser operadores del CESAC, con base en lo establecido en el numeral 21.5 del Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México. Respecto a la metodología, procedimientos o criterios aplicados por la Alcaldía para la selección y contratación del personal responsable del CESAC durante el ejercicio de 2019, el sujeto fiscalizado señaló que se ajustó a los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México.

De lo expuesto, se concluye que los servidores públicos asignados en 2019 por la Alcaldía Iztacalco para operar el CESAC contaron con la competencia profesional y cubrieron los perfiles establecidos para operar dicha área.

4. Resultado

Capacitación

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

El numeral 2.2, “Operación del Programa Anual de Capacitación”, de la Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal (Circular Uno Bis 2015), publicada en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* el 18 de septiembre de 2015, establece que la operación y desarrollo del PAC estará a cargo de cada Delegación, por medio de su Subcomité Mixto de Capacitación (SMC), cuyo marco de actuación se encuentra en los Lineamientos para el Funcionamiento de los Subcomités Mixtos de Capacitación que emite la Dirección General de Administración y Desarrollo de Personal de la Oficialía Mayor (DGADP), quien evaluará y dará seguimiento de estos órganos colegiados, por conducto de la Dirección de Desarrollo de Personal de la DGADP. Para permitir la continuidad y seguimiento de las actividades de estos programas, se deberá evitar la rotación de las y los funcionarios responsables de estructura a lo largo del ejercicio anual.

El numeral 2.2.9, fracción IV, de la misma normatividad señala que se otorgará constancia de acreditación a los participantes en los eventos de capacitación, que obtengan una calificación mínima de ocho, tengan una asistencia del ochenta por ciento y su diseño será conforme al Manual de Comunicación e Identidad Gráfica de la CDMX, en vigor. Cabe señalar que no está autorizada la entrega de ningún otro tipo de constancias.

Con objeto de conocer si el personal que intervino en la operación del CESAC obtuvo la capacitación necesaria para el desempeño de las funciones asignadas, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/114 del 19 de junio de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara el DNC 2019, el PAC autorizado en 2019, la relación de los cursos de capacitación efectuados y la evidencia documental de que el personal designado a la operación del CESAC participó y acreditó los cursos.

En respuesta, el sujeto fiscalizado proporcionó la Evaluación de Indicadores de Desempeño, Concentrado de Determinación de Competencias y Módulos Formativos para su programación, derivados del DNC, así como el PAC 2019.

En el análisis del DNC 2019 se observó que se integró atendiendo las necesidades de formación, las de actualización y las de especialización, de acuerdo con la Evaluación de Indicadores de Desempeño tanto del personal de estructura como del personal técnico-operativo y por direcciones, conforme a la estructura orgánica de la Alcaldía Iztacalco.

Tanto el DNC como el PAC 2019 contaron con las firmas del responsable de la información y la del Secretario Técnico del SMC avalando dicho diagnóstico.

Mediante el oficio núm. SAF/DGAP/DEAPU/DDCLISDH/0029/2019 del 25 de octubre de 2019, se autorizó el PAC 2019 con un costo total 1,043.2 miles de pesos, cargados a la partida presupuestal 3341 “Servicios de Capacitación”.

En el análisis del PAC 2019 se observó que los cursos que integraron este programa coincidieron con los asentados en el DNC. En los cursos impartidos con Modalidad con Costo, de los 925 participantes, 163 fueron de estructura y los 762 restantes de personal técnico operativo, y en los de Modalidad sin Costo, de los 1088 participantes, 71 fueron de estructura y 70 de personal técnico operativo.

Se observó que, por la naturaleza del programa de capacitación, los cursos que se vincularon con la operación del CESAC fueron los siguientes:

Curso	Fecha del curso
“Calidad en la redacción de documentos oficiales”	Del 4 al 15 de noviembre
“Régimen de responsabilidades de los servidores públicos”	Del 18 al 29 de noviembre
“Administración efectiva del tiempo laboral”	Del 2 al 13 de diciembre
“Emociones positivas enfocadas al desarrollo laboral y cumplimiento de metas”	Del 2 al 13 de diciembre

Mediante el Formato Único de Seguimiento y Evaluación de los Cursos de Capacitación del PAC 2019 (relación de participantes), se constató que tres servidores públicos encargados de operar el CESAC asistieron a cursos de capacitación, dos de los cuales asistieron a dos cursos y uno a un curso, lo que representa el 60% del personal adscrito al CESAC; sin embargo, no se proporcionaron las constancias de acreditación correspondientes, por lo que se incumplió el numeral 2.2.9, fracción IV, de la Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal (Circular Uno Bis 2015).

En la confronta, realizada por escrito con fecha 18 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó el oficio núm. AIZT-DCH/2282/2020 del 9 de septiembre de 2020, mediante el cual proporcionó dos constancias del personal adscrito al CESAC; sin

embargo, no contó con la totalidad de las constancias de acreditación del personal adscrito al CESAC que asistió a cursos de capacitación durante el ejercicio de 2019. Por lo anterior, el presente resultado se modifica parcialmente.

En conclusión, en la revisión y análisis de la información y documentación proporcionada por el sujeto fiscalizado, se verificó que la Alcaldía Iztacalco contó para el ejercicio 2019 con un PAC, soportado por un DNC, los cuales se sujetaron a lo establecido para la formación, actualización y especialización del personal de estructura y técnico operativo; no obstante, el sujeto fiscalizado no contó con la totalidad de constancias de acreditación del personal técnico asignado en 2019 a la operación del CESAC que asistió a cursos de capacitación, así como la capacitación del total del personal asignado al CESAC.

Recomendación

ASCM-157-19-3-IZC

Es necesario que la Alcaldía Iztacalco, por conducto de la Dirección Ejecutiva de Planeación del Desarrollo y Sustentabilidad establezca mecanismos de control para asegurarse de que el personal adscrito al Centro de Servicios y Atención Ciudadana reciba capacitación y proporcione las constancias de acreditación de los cursos, en cumplimiento de la normatividad aplicable.

Eficacia

5. Resultado

Programación de la Meta Física del CESAC

Con el propósito de verificar si el CESAC programó metas físicas que permitieran establecer, en términos cuantitativos, el nivel de desempeño por alcanzar, se analizó el Plan de Trabajo de 2019 de la Subdirección del Centro de Servicios de Atención Ciudadana, al cual se aplicaron las técnicas de auditoría: Estudio General, Investigación, Análisis y Recálculo.

De acuerdo con el artículo Primero del Acuerdo por el que se Establecen las Atribuciones de los Centros de Servicios y Atención Ciudadana, publicado en la *Gaceta Oficial del*

Distrito Federal del 2 de julio de 2012, los CESAC están facultados para “orientar, informar, recibir, integrar, registrar, gestionar y entregar documentos, en el ámbito de sus respectivas Demarcaciones Territoriales, relacionados con las solicitudes de servicios públicos que les presenten los interesados para ser atendidas y resueltas por las áreas competentes, debiendo para ello apegar su actuación a los principios de simplificación, agilidad, información, precisión, legalidad, transparencia e imparcialidad.” En este sentido, el Plan de Trabajo de 2019 de la Subdirección del Centro de Servicios de Atención Ciudadana definió como sus objetivos “orientar, informar, registrar, canalizar y dar seguimiento a las respuestas de las demandas de servicios públicos que solicita la ciudadanía a las áreas de la Alcaldía, bajo un esquema flexible, con calidad, excelencia y oportunidad”, lo cual es congruente con el acuerdo citado.

Por otra parte, se determinó como norma de operación de este plan de trabajo que “toda demanda ciudadana de servicio, será recibida y registrada sólo a través del CESAC, las áreas de la Alcaldía no podrán recibir directamente dichas solicitudes de servicio”. Al respecto, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/137 del 8 de julio de 2020, se solicitó a la Alcaldía Iztacalco que informara sobre el número de demandas de servicio programado para 2019, así como el método empleado para su cálculo; en respuesta, mediante el oficio núm. AIZT/DEPDyS/522/2020 del 13 de julio de 2020, el sujeto fiscalizado informó que las metas físicas se encuentran asociadas al presupuesto aprobado a la unidades administrativas que otorgan los servicios solicitados; además, indicó que al CESAC no le fue asignada una clave presupuestaria, por lo que su plan de trabajo sólo considera acciones de alcance para el cumplimiento de su objetivo y no de metas físicas.

Adicionalmente, en la confronta, celebrada de forma escrita con fecha 18 de septiembre de 2020, la Alcaldía Iztacalco proporcionó el oficio núm. AIZT-DEPDyS/DACyT/SCESAC/383/202 del 11 de septiembre de 2020, en el cual señaló que la cantidad de solicitudes que ingresan por los diversos medios al CESAC no se puede programar, ni hay un método para calcular una cifra aproximada, pues depende de factores ajenos a esa unidad administrativa; sin embargo, en anexo al oficio citado, proporcionó el indicador “Canalización de solicitudes ciudadanas ingresadas a través del CESAC”, en el que se establece como meta anual programada la canalización de 19,924 solicitudes, lo cual contradice la afirmación anterior, ya que dicha cifra corresponde al total de solicitudes recibidas en 2018; por otro lado, el hecho de no asignarle una clave presupuestaria al CESAC

no es condicionante para que en su programa de trabajo se descarte la definición de metas; por tal motivo, el presente resultado no se modifica.

Conforme a lo expuesto, se concluye que el sujeto fiscalizado omitió establecer metas físicas que permitieran evaluar los resultados alcanzados y, por tanto, la contribución del CESAC en la atención de las prioridades que, en materia de provisión de servicios públicos, se establecen en el Programa de Gobierno 2019-2024.

Recomendación

ASCM-157-19-4-IZC

Es conveniente que la Alcaldía Iztacalco, por conducto de la Dirección Ejecutiva de Planeación del Desarrollo y Sustentabilidad establezca mecanismos de control y supervisión a fin de asegurarse de que el Centro de Servicios y Atención Ciudadana incluya en su programa de trabajo las metas previstas, con objeto de fijar los límites o niveles máximos de logro y comunicar el nivel de desempeño esperado.

6. Resultado

Cumplimiento de alcance fijado en el Plan de Trabajo de 2019 por el CESAC

Para evaluar el cumplimiento del alcance de las acciones desarrolladas por el CESAC, se revisó y analizó la información programática y financiera proporcionada por la Alcaldía Iztacalco como evidencia documental de los resultados alcanzados, con base en la aplicación de las técnicas de auditoría: Estudio General, Análisis, Investigación, Observación y Recálculo.

De acuerdo con Plan de Trabajo de 2019, la labor del CESAC tiene como alcance la orientación, registro, canalización y seguimiento las demandas de servicio solicitadas por los usuarios. Mediante el oficio núm. AIZT/DEPDyS/DACyT/SCESAC/307/2020 del 25 junio de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó el documento Trámites Realizados ante el CESAC de la Alcaldía en el Ejercicio 2019, en el cual se indica que durante el año en revisión se dio entrada a 23,573 demandas ciudadanas de servicios, distribuidas en 196 tipos de servicio, como se muestra en el siguiente cuadro:

(Tipos y cantidad de solicitudes de servicio ingresadas y atendidas en 2019)

Tipo de servicio	Cantidad	Estado de atención			
		Atendidas	Pendientes	Rechazadas	No procede
Reparación de alumbrado público.	3,908	2,203	1,703	2	0
Desazolve de coladera, pozo de visita, atarjea o rejilla de piso.	2,359	1,119	1,193	47	0
Suministro de agua en carros tanque.	1,744	660	1,082	2	0
Dictaminación y autorización del permiso para la poda y tala de árboles (externo).	1,147	912	235	0	0
Bacheo con asfalto.	1,054	1,018	35	1	0
Retiro de autos chatarra o abandonados.	629	628	0	1	0
Reparación de fugas de agua potable (48 horas).	588	348	239	1	0
Limpieza, reconstrucción y/o relocalización del albañal domiciliario.	579	281	295	3	0
Reconstrucción de banquetas y guarniciones, mediante programa delegacional.	495	465	30	0	0
Atención a reportes de falta de agua.	470	192	278	0	0
Brindar apoyo a viviendas de alto riesgo.	384	381	3	0	0
Solicitud para la autorización de instalación de ferias y juegos mecánicos.	355	349	6	0	0
Retiro de comerciantes en vía pública.	350	286	64	0	0
Recolección de escombros abandonados en vía pública (cascajo).	323	181	142	0	0
Enlace a programas sociales.	306	306	0	0	0
Reencarpetado con asfalto.	283	272	10	1	0
Rehabilitación de coladera pluvial (tapa, brocal, nivelación o reconstrucción).	277	118	149	10	0
Vigilancia policiaca por denuncia de robo y/o asalto.	259	258	1	0	0
Inscripción de actividades deportivas.	258	247	11	0	0
Mantenimiento a escuelas primarias (Secretaría de Educación Pública).	245	244	1	0	0
Poda autorizada por la Subdirección de Ecología.	236	117	117	2	0
Permiso para volanteo y/o perifoneo.	229	220	9	0	0
Ayuda económica para conservar, mantener y apoyar unidades habitacionales.	222	222	0	0	0
Dictaminación y autorización del permiso para la poda y tala de árboles (interno).	216	178	38	0	0
Otros (172)	6,657	5,515	1,033	105	4
Total	23,573	16,720	6,674	175	4

Conforme a lo expuesto, el 71.8% de las solicitudes ingresadas se concentraron en los 24 tipos de servicio descritos, entre los que destacan: Reparación de alumbrado público, con el 16.6% de los casos; Desazolve de coladera, pozo de visita, atarjea o rejilla de piso, con el 10.0%; Suministro de agua en carros tanque, con el 7.4%; Dictaminación y autorización del permiso para la poda y tala de árboles (externo), con el 4.9%; y Bacheo con asfalto, con el 4.5%. Las demás solicitudes de servicio concernieron a alguno de los 172 tipos de servicio restantes.

Para conocer la eficacia en el cumplimiento del alcance Plan de Trabajo de 2019, se valoró la contribución del CESAC en la atención de las demandas de servicio presentadas por los usuarios durante ese año. Específicamente, se realizó el estudio general del sujeto fiscalizado; el análisis de los procedimientos empleados para el registro, canalización y seguimiento de las solicitudes de servicio; la revisión de los registros auxiliares generados y la documentación soporte respectiva; y el recálculo de datos.

Como resultado, se advirtió que durante 2019 se atendieron 16,720 solicitudes de servicio, lo que equivale al 70.9% del total; en tanto que 6,674 solicitudes quedaron pendientes de atención, cifra que representa el 28.3%; asimismo, 175 fueron rechazadas, equivalentes al 0.6% y 4 fueron consideradas no procedentes, que representan el 0.0%.

Según los datos del cuadro previo, los tipos de solicitudes de mayor incidencia que, en términos porcentuales, reportaron el mayor grado de atención fueron: Enlace a programas sociales, con el 100.0%; Otorgar ayuda económica para conservar, mantener y apoyar unidades habitacionales, con el 100.0%; Retiro de autos chatarra o abandonados, con el 99.8%; Vigilancia policiaca por denuncia de robo y/o asalto, con el 99.6%; Mantenimiento a escuelas primarias (Secretaría de Educación Pública), con el 99.6%; y Brindar apoyo a viviendas de alto riesgo, con el 99.2%. Por otra parte, las solicitudes de servicio con el menor grado de atención fueron: Suministro de agua en carros tanque, con el 37.8% de casos resueltos; Atención a reportes de falta de agua, con el 40.9%; Rehabilitación de coladera pluvial (tapa, brocal, renivelación o reconstrucción), con el 42.6%; Desazolve de coladera, pozo de visita, atarjea o rejilla de piso, con el 47.4%; Limpieza, reconstrucción y/o relocalización del albañal domiciliario, con el 48.5; y Poda autorizada por la Subdirección de Ecología, con el 49.6%.

Por lo que se refiere al ingreso y grado de atención de solicitudes por unidad administrativa, se revisaron los informes trimestrales relativos a la demanda de servicios por Dirección General. En los informes se observó que la Dirección General de Servicios Urbanos (DGSU) concentró el 57.0% de solicitudes de servicio presentadas, con 13,448 casos, de los cuales 7,325 fueron atendidos, 6,045 quedaron pendientes de atención y 78 fueron recanalizados. Esto significa que el grado atención alcanzado por la DGSU fue de 54.5%.

(Solicitudes de servicio atendidas y pendientes por Dirección General)

Unidades Administrativas	Ingresos	Solicitudes atendidas	Solicitudes pendientes	Porcentaje de atención	Porcentaje de pendientes
Dirección General de Servicios Urbanos	13,448	7,325	6,045	54.5	45.0
Jefatura de Unidad Departamental de Alumbrado Público	4,166	2,376	1,788	57.0	42.9
Jefatura de Unidad Departamental de Drenaje y Alcantarillado	3,540	1,641	1,828	46.4	51.6
Jefatura de Unidad Departamental de Agua Potable y Tratada	3,073	1,301	1,769	42.3	57.6
Jefatura de Unidad Departamental Ecología	1,387	1,110	277	80.0	20.0
Jefatura de Unidad Departamental de Parques y Jardines	678	448	228	66.1	33.6
Jefatura de Unidad Departamental de Limpia	592	448	144	75.7	24.3
Dirección General	12	1	11	8.3	91.7
Dirección General de Gobierno y Protección Civil	3,204	3,018	181	94.2	5.6
Dirección de Seguridad Ciudadana y Prevención del Delito	1,369	1,364	0	99.6	0.0
Jefatura de Unidad Departamental de Vía Pública	1,051	945	106	89.9	10.1
Jefatura de Unidad Departamental de Giros Mercantiles	401	371	30	92.5	7.5
Jefatura de Unidad Departamental de Mercados y Concentraciones	289	265	24	91.7	8.3
Subdirección de Protección Civil	72	55	17	76.4	23.6
Dirección General	22	18	4	81.8	18.2
Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano	3,063	2,937	100	95.9	3.3
Jefatura de Unidad Departamental de Obras Viales	2,270	2,175	91	95.8	4.0
Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento de Escuelas	455	452	3	99.3	0.7
Jefatura de Unidad Departamental de Demanda Ciudadana y Atención a Órganos de Control	192	192	0	100.0	0.0
Jefatura de Unidad Departamental de Supervisión de Obras	77	75	2	97.4	2.6
Jefatura de Unidad Departamental de Mantenimiento de Edificios Públicos	69	43	4	62.3	5.8
Dirección General de Desarrollo Social	1,969	1,888	35	95.9	1.8
Jefatura de Unidad Departamental de Unidades Habitacionales, Proyectos de Vivienda y Convivencia Vecinal	638	635	3	99.5	0.5
Jefatura de Unidad Departamental de Centros Sociales	622	595	27	95.7	4.3
Jefatura de Unidad Departamental de Atención a Grupos en Situación de Vulnerabilidad	301	296	1	98.3	0.3
Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Educativos	100	100	0	100.0	0.0
Jefatura de Unidad Departamental de Salud	82	41	0	50.0	0.0
Jefatura de Unidad Departamental de Casas de Cultura	66	66	0	100.0	0.0
Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Culturales	54	54	0	100.0	0.0
Coordinación Delegacional del Deporte	52	47	4	90.4	7.7
Jefatura de Unidad Departamental de Proyectos Comunitarios	38	38	0	100.0	0.0
Jefatura de Unidad Departamental de Centros de Desarrollo Infantil	16	16	0	100.0	0.0
Dirección General de Participación Ciudadana	897	755	142	84.2	15.8
Dirección General	573	573	0	100.0	0.0
Subdirección de Evaluación y Seguimiento de Programas	323	181	142	56.0	44.0
Jefatura de Unidad Departamental de Atención a los Pueblos y Barrios	1	1	0	100.0	0.0

Continúa...

... Continuación

Unidades Administrativas	Ingresos	Solicitudes atendidas	Solicitudes pendientes	Porcentaje de atención	Porcentaje de pendientes
Dirección Ejecutiva de Asuntos Jurídicos	591	398	169	67.3	28.6
Subdirección de Verificación	367	212	146	57.8	39.8
Jefatura de Unidad Departamental de Atención Ciudadana y Derechos Humanos	143	129	13	90.2	9.1
Jefatura de Unidad Departamental de Servicios Inmobiliarios, Convenios y Contratos	78	55	9	70.5	11.5
Dirección Ejecutiva	3	2	1	66.7	33.3
Dirección General de Administración	279	278	1	99.6	0.4
Dirección de Desarrollo y Fomento Económico	121	121	0	100.0	0.0
Subdirección de Fomento Económico	121	121	0	100.0	0.0
Dirección Ejecutiva de Planeación del Desarrollo y Sustentabilidad	1	0	1	0.0	100.0
Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	1	0	1	0.0	100.0
Total general	23,573	16,720	6,674	70.9	28.3

NOTA: En algunos casos la suma de las solicitudes atendidas y pendientes no coincide con el total de solicitudes ingresadas, debido a que no se incluyen las que fueron re canalizadas ni las no procedentes.

Por su parte, Dirección General de Gobierno y Protección Civil concentró el 13.6% del total de total de las denuncias, que equivale a 3,204 casos. De dicha cifra, el 94.2% fue atendida, en tanto que el 5.6% quedó pendiente de atención. Cabe señalar que la Dirección de Seguridad Ciudadana y Prevención del Delito, adscrita a dicha Dirección General re canalizó una solicitud y consideró otras 4 como no procedentes.

La Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano reportó el ingreso de 3,063 solicitudes de servicio, que representan el 13.0% del total captado. Al cierre del ejercicio logró atender 2,937 solicitudes, es decir, el 95.9%; asimismo, reportó 100 solicitudes no atendidas y 26 re canalizadas. Por otro lado, la Dirección General de Desarrollo Social captó 1,969 demandas de servicio, de las cuales atendió 1,888, cantidad equivalente al 95.9%; y dejó pendientes 35 solicitudes.

Finalmente, las Direcciones General de Participación Ciudadana, Ejecutiva de Asuntos Jurídicos, General de Administración, Desarrollo y Fomento Económico y Ejecutiva de Planeación del Desarrollo y Sustentabilidad, en conjunto, recibieron 1,889 solicitudes de servicio, de las cuales 1,552 se atendieron, 313 quedaron pendientes y 24 se re canalizaron.

Con base en lo anterior, se concluye que el CESAC cumplió el alcance establecido en su Plan de Trabajo de 2019, pues de acuerdo con la información analizada y las pruebas aplicadas, registró, canalizó a las áreas competentes y dio seguimiento a las demandas de servicio solicitadas por los usuarios; asimismo, conforme a sus facultades, contribuyó al registro, control, gestión y atención de las peticiones ciudadanas por parte de las unidades administrativas responsables.

7. Resultado

Cumplimiento del Objetivo del CESAC

Se revisó y analizó la evidencia documental proporcionada por la Alcaldía Iztacalco para verificar si el CESAC cumplió el objetivo del Plan de Trabajo de 2019 y si éste contribuyó al cumplimiento del objetivo institucional que, en materia de comunicación entre gobierno y ciudadanía, fue establecido en el manual administrativo vigente en 2019.

En el capítulo III, numeral 5.3, de la Guía Técnica y Metodológica para la Elaboración e Integración de los Manuales Administrativos y Específicos de Operación de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 28 de febrero de 2017, se indica que los objetivos institucionales son los logros que la organización pretende alcanzar, puesto que orientan el camino hacia el fin concreto, señalado en su misión y visión. En el manual administrativo vigente en 2019 se estableció como objetivo institucional de la Alcaldía Iztacalco “promover y consolidar los canales de comunicación y participación entre el gobierno y ciudadanía que permitan desempeñar una labor consiente y responsable”. En este marco, como se señaló en el resultado núm. 5 del presente informe, el Plan de Trabajo de 2019 de la Subdirección del Centro de Servicios de Atención Ciudadana el Programa tuvo como objetivo: “Orientar, informar, registrar, canalizar y dar seguimiento a las respuestas de las demandas de servicios públicos que solicita la ciudadanía a las áreas de la Alcaldía, bajo un esquema flexible, con calidad, excelencia y oportunidad”.

Para verificar el cumplimiento de tal objetivo, se llevó a cabo el estudio general del sujeto fiscalizado, el análisis de informes sobre las acciones desarrolladas por el CESAC para

recibir, registrar, canalizar y gestionar, ante las áreas competentes, la atención de las solicitudes de servicios; y la revisión de reportes estadísticos y registros auxiliares en los que se consigna el número y tipo de solicitudes atendidas, la investigación sobre el proceso y los mecanismos empleados para la recolección y tratamiento de información y el recálculo de datos.

En el Primer Informe de Gobierno de la Alcaldía Iztacalco se señaló que, para atender las demandas ciudadanas, dispuso de diversos mecanismos de participación que permiten el establecimiento de un gobierno cercano a la gente, como los “Lunes del Pueblo”, los “Jueves con tu Alcalde”, los “Sábados Comunitarios”, las sesiones del “Gabinete de Seguridad Ciudadana” y el “Concejo de la Alcaldía”, los que se han sumado a los canales institucionales del CESAC y del SUAC.

De acuerdo con el reporte Trámites Realizados ante el CESAC de la Alcaldía en el Ejercicio 2019, las demandas de servicio presentadas por los usuarios durante 2019 fueron ingresadas por las siguientes vías.

Medio de solicitud	Solicitudes de servicios
Escritorio/oficio	6,505
Personalmente	4,569
Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC)	4,341
Audiencia pública	2,730
Reporte telefónico	1,718
Programa “Jueves con tu Alcalde” (Pantitlán)	830
Servicio Público de Localización Telefónica (LOCATEL)	732
Internet	697
Programa “Sábados Comunitarios”	605
Dirección General de Servicios Urbanos 072	393
Procuraduría Social	178
Correo electrónico CDMX	94
Jefatura de Gobierno (AT)	84
Secretaría Particular	62
Protección Civil	35
Total general	23,573

Asimismo, se advirtió que las peticiones ciudadanas incluyeron a todas las unidades territoriales de la Alcaldía Iztacalco, y que las colonias que concentraron el mayor número de demandas

fueron: Agrícola Oriental, con 4,685 solicitudes; Agrícola Pantitlán, con 3,230 solicitudes; Granjas México, con 1,615 solicitudes; Ramos Millán Sección Bramadero, con 1,531 solicitudes; y Juventino Rosas, con 910 solicitudes.

En materia de canalización de las demandas, se revisaron 10 capturas de pantalla de la plataforma del Sistema Unificado de Atención Ciudadana, en el que se muestra el envío de las peticiones de los usuarios a las áreas responsables de la provisión de los servicios.

En cuanto a su gestión, se revisaron los oficios núm. AIZT-DEPDyS/085/2019, núm. AIZT-DEPDyS/332/2019 y núm. AIZT-DEPDyS/144/2019, del 30 de enero, 14 de febrero y 4 de abril de 2019, respectivamente, mediante los cuales la titular de la Dirección Ejecutiva de Planeación del Desarrollo y Sustentabilidad informó a los titulares de las unidades responsables del estado que guardaban las demandas de su competencia, y les conminó a instruir a las áreas a su cargo que atiendan las solicitudes de manera oportuna.

Finalmente, para verificar que el CESAC dio seguimiento a las demandas de servicio formuladas se revisaron 4 oficios dirigidos al Director de Atención Ciudadana y Transparencia y uno a la Directora Ejecutiva de Planeación del Desarrollo de Sustentabilidad por parte de la titular de la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, mediante los cuales remitió los informes estadísticos sobre las demandas de servicio ingresadas de enero a mayo de 2019 y sobre el porcentaje de atención reportado por cada unidad administrativa responsable.

También se examinó la información adjunta a los oficios núm. AIZT/DEPDyS/600/2019 y núm. AIZT/DEPDyS/SCESAC/253/2019 del 18 de mayo y 5 de marzo de 2019, en ese orden, remitidos por la titular de la Dirección Ejecutiva de Planeación del Desarrollo y Sustentabilidad al Alcalde de Iztacalco. Se observó que la información anexa al primer oficio corresponde al informe global sobre el estado de las demandas ciudadanas en el período octubre 2018-abril 2019, el cual incluye el análisis estadístico de las solicitudes de servicio presentadas ante el CESAC y los diversos canales institucionales, así como la evaluación del nivel de atención de demandas por parte de las instancias responsables. Por otra parte, la información anexa al segundo oficio corresponde al informe sobre las demandas presentadas por diversas organizaciones ciudadanas durante el período octubre 2018-marzo 2019.

Por lo anterior, se concluye que el CESAC cumplió el objetivo establecido en su Plan de Trabajo de 2019, toda vez que las acciones desarrolladas por esa unidad administrativa le permitieron atender, conforme sus facultades, lo relativo al ingreso, registro, canalización y seguimiento de las demandas de servicios públicos presentadas por la ciudadanía como lo señalan sus sistemas informativos y bases de datos, lo cual contribuyó al logro del objetivo institucional de promover y consolidar los canales de comunicación y participación entre el gobierno y la ciudadanía.

8. Resultado

Mecanismos de Medición y Evaluación

De acuerdo con 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 (CONAC), publicados en el *Diario Oficial de la Federación* del 18 de mayo de 2013, vigentes en 2019, un indicador es la “expresión cuantitativa o, en su caso, cualitativa que proporciona un medio sencillo y fiable para medir logros, reflejar los cambios vinculados con las acciones del programa, monitorear y evaluar sus resultados”. Para verificar si el CESAC dispuso de instrumentos metodológicos para evaluar el cumplimiento del alcance y objetivo de su Plan de Trabajo de 2019, se revisó la normatividad aplicable y se evaluó la pertinencia de los instrumentos diseñados por el sujeto fiscalizado para medir sus resultados.

El artículo 27, fracción I, de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad México, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* del 31 de diciembre de 2018, vigente en 2019, señala que la programación y presupuestación del gasto público comprende entre otros aspectos que “las actividades que deberán realizar las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Alcaldías y Entidades para dar cumplimiento a los objetivos, políticas, estrategias, prioridades, metas y resultados con base en indicadores de desempeño, contenidos en los programas sectoriales que se derivan del Programa General y, en su caso, de las directrices que la o el Jefe de Gobierno expida en tanto se elabore dicho Programa”.

En este marco, para comprobar que el CESAC dispuso de instrumentos metodológicos para evaluar el cumplimiento del alcance objetivo del Plan de Trabajo de 2019, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/114 del 19 de junio de 2020, se solicitó a la alcaldía que proporcionara los mecanismos de medición y evaluación empleados para ese propósito. En respuesta, en anexo al oficio núm. AIZT/DEPDyS/DACyT/SCESAC/307/2020 del 25 junio de 2020, el sujeto fiscalizado entregó diversos informes estadísticos trimestrales y mensuales mediante los cuales el CESAC reporta los resultados referentes a la cantidad de demandas ingresadas y atendidas, al número y tipo de servicios solicitados, canales institucionales de ingreso y demandas atendidas por unidad administrativa, principalmente.

En la revisión de los datos presentados, se observó que estos instrumentos de medición corresponden a expresiones cuantitativas de aplicación básica, ya que no proporcionan información específica sobre el grado de ejecución de las actividades desarrolladas por el CESAC en el marco de su Plan de Trabajo de 2019, toda vez que contienen los elementos mínimos para su adecuado seguimiento y evaluación (nombre, definición, método de cálculo, unidad de medida, frecuencia de medición y metas). Esta situación no permite determinar el grado de cumplimiento de los objetivos del sujeto fiscalizado, conocer el efecto de su intervención y detectar las causas de incumplimiento o desviaciones que den lugar a posibles ajustes o adecuaciones en las estrategias y líneas de acción.

En la confronta, celebrada de forma escrita con fecha 18 de septiembre de 2020, la Alcaldía Iztacalco proporcionó, en anexo al oficio núm. AIZT-DEPDyS/DACyT/SCESAC/383/202 del 11 de septiembre de 2020, el indicador “Canalización de solicitudes ciudadanas ingresadas a través del CESAC” cuyos elementos principales se muestran a continuación:

Indicador	Definición del indicador	Fórmula	Meta anual programada	Meta anual alcanzada
Canalización de solicitudes ciudadanas ingresadas a través del CESAC	Recepción, registro y canalización de solicitudes a las áreas competentes.	$\frac{\text{Demandas ciudadanas recibidas}}{\text{Demandas ciudadanas canalizadas}} \times 100$	19,924 solicitudes canalizadas 100%	23,573 solicitudes canalizadas en 2019

De acuerdo con los datos presentados, este instrumento de medición corresponde a un indicador a nivel de actividad, toda vez que proporciona información sobre los resultados de la primera etapa del proceso de atención de las demandas ciudadanas; por lo que se refiere a su dimensión, atañe a un indicador de eficacia, ya que sus datos conciernen al cumplimiento

de una parte del objetivo del Programa de Trabajo de 2019 del CESAC. Respecto a sus atributos, se identificó que incorpora los elementos metodológicos mínimos necesarios que exige la construcción de indicadores.

Del análisis anterior, se concluye que el CESAC dispuso de un indicador que le proporcionó información sobre los resultados relativos a la canalización de las solicitudes de servicios presentadas por la ciudadanía; sin embargo, no es suficiente para medir los logros en materia de registro, gestión y seguimiento de solicitudes, para evaluar los cambios vinculados con las acciones del programa de trabajo, y monitorear y evaluar sus resultados; por tal motivo, el presente resultado no se modifica.

Recomendación

ASCM-157-19-5-IZC

Es necesario que la Alcaldía Iztacalco, por conducto de la Dirección Ejecutiva de Planeación del Desarrollo y Sustentabilidad establezca mecanismos de control y supervisión a fin de asegurarse de que el Centro de Servicios y Atención Ciudadana elabore indicadores que le proporcionen información completa, clara y precisa sobre el desempeño y el cumplimiento de los objetivos de su programa de trabajo, de conformidad con los Lineamientos para la construcción y diseño de Indicadores de desempeño mediante la Metodología de Marco Lógico.

9. Resultado

Rendición de Cuentas y Transparencia

La Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 6 de mayo de 2016, vigente en 2019, dispone en su artículo 2 que toda la información generada, administrada o en posesión de los sujetos obligados es pública, considerada un bien común de dominio público y accesible a cualquier persona. En este marco, para verificar si la Alcaldía Iztacalco habilitó los medios y mecanismos para conservar y difundir la información relativa al desempeño del CESAC, se revisó la documentación que, en materia de rendición de cuentas, fue proporcionada por esa alcaldía, así como la información dispuesta en su portal de transparencia.

De acuerdo con el artículo 6, fracción XXXVIII, de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, vigente en 2019, la rendición de cuentas consiste en la “potestad del individuo para exigir al poder público informe y ponga a disposición en medios adecuados, las acciones y decisiones emprendidas derivadas del desarrollo de su actividad, así como los indicadores que permitan el conocimiento y la forma en que las llevó a cabo, incluyendo los resultados obtenidos; así como la obligación de dicho poder público de cumplir con las obligaciones que se le establecen en la legislación de la materia, y garantizar mediante la implementación de los medios que sean necesarios y dentro del marco de la Ley, el disfrute del Derecho de Acceso a la Información Pública consagrado en el artículo sexto de la Constitución General de la República”.

A partir de dicho concepto, en el artículo 121 de esta ley se establece que es responsabilidad de los sujetos obligados conservar en forma impresa, difundir y mantener actualizada en sus respectivos sitios de internet y en la Plataforma Nacional de Transparencia, la información pública sobre los temas, documentos o políticas que les corresponda. Específicamente, estipula que los sujetos obligados deberán conservar, difundir y actualizar la información relativa a los indicadores empleados para rendir cuenta de sus objetivos, metas y resultados, sobre el ejercicio del presupuesto asignado los últimos tres años y la referente al presupuesto asignado general y por programas; los informes trimestrales sobre la aplicación de los recursos y los informes de cuenta pública; y las estadísticas que generen en cumplimiento de sus facultades, competencias o funciones, con la mayor desagregación posible.

Por otra parte, el artículo 153, de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, dispone que “la información financiera, presupuestal, programática y contable que emane consolidadamente del sistema y de los registros auxiliares de las [...] Alcaldías [...], será la que sirva de base para que la Secretaría elabore los informes trimestrales, así como de formular la Cuenta Pública de la Ciudad de México...”.

Con el propósito de verificar si la Alcaldía Iztacalco conservó y difundió la información sobre el desempeño del CESAC, conforme a los términos dispuestos en la normativa citada, se analizó la información presentada en los Informes de Avance Trimestral y el Informe

de Cuenta Pública 2019; además, se cotejó la información consignada en dichos informes y la documentación soporte proporcionada. De manera adicional, se revisó el contenido que, en materia de transparencia, fue publicado en la página web de la alcaldía.

Se constató que en los Informes de Avance Trimestral se incluyó información sobre el comportamiento programático y presupuestal de 37 actividades institucionales; asimismo, se advirtió que las identificadas con la clave 207 “Servicios Informáticos” y 201 “Apoyo Administrativo” integraron la función 8 “Otros Servicios Generales”, como se muestra en el siguiente cuadro:

(Miles de pesos)

Actividad institucional	Unidad de medida	Metas			Presupuesto		
		Original (1)	Alcanzada (2)	Avance porcentual $(2) / (1) \times 100$ (3)	Aprobado (4)	Ejercido (5)	Avance porcentual $(5) / (4) \times 100$ (6)
207 “Servicios Informáticos”	Servicio						
Enero-Marzo		12	1	8.3	12,133.4	51.2	0.4
Enero-Junio		12	4	33.3	12,133.4	263.3	2.2
Enero-Septiembre		12	8	66.7	12,133.4	457.6	3.8
Enero-Diciembre		12	12	100.0	12,133.4	1,224.6	10.1
201 “Apoyo Administrativo”	Trámite						
Enero-Marzo		12	2	16.7	854,851.3	124,241.3	14.5
Enero-Junio		12	4	33.3	854,851.3	305,553.6	35.7
Enero-Septiembre		12	8	66.7	854,851.3	493,093.0	57.7
Enero-Diciembre		12	12	100.0	854,851.3	857,820.7	100.3

En el apartado Avance Programático Presupuestal del Informe de Avance Trimestral Enero-Diciembre se indicó que las acciones fundamentales de la actividad institucional 207 “Servicios Informáticos” consistieron en proporcionar soporte técnico a las áreas de la Alcaldía, modernizar y dar mantenimiento a la red de cómputo, así como conservar en operación el sitio web, los sistemas informáticos y los servidores donde residen las aplicaciones de atención a la comunidad (CESAC, Ventanilla Única, Servidor WEB y Mail). Por otro lado, se señaló que la acción esencial de la actividad institucional 201 “Apoyo Administrativo” fue adquirir cámaras fotográficas y de video, equipo y maquinaria automotriz, equipo de cocina, vehículos, equipo de bombeo y muebles de oficina.

En la revisión y análisis del contenido de los Informes de Avance Trimestral de 2019, específicamente el de las actividades institucionales descritas, no se encontró información

relacionada con la evaluación y difusión de las acciones efectuadas y los resultados alcanzados por el CESAC.

Producto del cotejo entre los datos reportados en el Informe de Cuenta Pública y los presentados en los Informes de Avance Trimestral respecto del ejercicio del gasto de las actividades 207 “Servicios Informáticos” y 201 “Apoyo Administrativo”, se observó el comportamiento en los datos relativos al presupuesto ejercido, así como en el grado de cumplimiento de la meta física original de esta última actividad, como se muestra en el cuadro siguiente:

(Miles de pesos)

Actividad institucional	Unidad de medida	Metas			Presupuesto		
		Original	Alcanzada	Cumplimiento porcentual (2) / (1) x 100	Aprobado	Ejercido	Cumplimiento porcentual (5) / (4) x 100
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
8 “Otros Servicios Generales”					866,984.7	876,714.3	101.1
207 “Servicios Informáticos”	Servicio	12	12	100.0	12,133.4	1,355.8	11.2
201 “Apoyo Administrativo”	Trámite	12	13	108.3	854,851.3	875,358.5	102.4

Ambos documentos describen las mismas acciones desarrolladas para la consecución de las metas físicas de estas actividades institucionales; en consecuencia, en el Informe de Cuenta Pública tampoco se consignó información sobre los resultados alcanzados por el CESAC.

A efecto verificar que la Alcaldía Iztacalco difundió y mantuvo actualizada, en su respectivo sitio de internet, información sobre la intervención del CESAC en la atención de las demandas ciudadanas, se revisaron los sitios: <http://www.iztacalco.cdmx.gob.mx/inicio/index.php/transparencia/informacion-publica/articulos/articulo-121/>, <http://www.iztacalco.cdmx.gob.mx/inicio/index.php/tramites-y-servicios/servicios>, <https://www.atencionciudadana.cdmx.gob.mx/>; sin embargo, en ninguno de ellos se localizó información presupuestaria o programática asociada a labor desempeñada por el CESAC.

Por lo anterior, se concluye que la Alcaldía Iztacalco conservó información sobre los resultados de las actividades desarrolladas por el CESAC, pero ésta no fue considerada de carácter público, toda vez que no se publicó en los medios electrónicos del sujeto fiscalizado,

lo cual contraviene lo dispuesto en los artículos 6, fracción XXXVIII, y 121 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

En la confronta, celebrada de forma escrita con fecha 18 de septiembre de 2020, la Alcaldía Iztacalco no proporcionó información adicional relacionada con el presente resultado, por lo que éste no se modifica.

Recomendación

ASCM-157-19-6-IZC

Es necesario que la Alcaldía Iztacalco, por conducto de la Dirección Ejecutiva de Planeación del Desarrollo y Sustentabilidad establezca mecanismos de control y supervisión a fin de asegurarse de que se difundan en sus medios electrónicos los resultados del Centro de Servicios y Atención Ciudadana de conformidad con Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

Eficiencia

10. Resultado

Instrumentos, Métodos y Procedimientos

A efecto de verificar si el manual administrativo que reguló las funciones del CESAC durante 2019, cumplió lo establecido en la normatividad aplicable, si fue congruente con la estructura orgánica autorizada, si se difundió y publicó en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* y si su operación se realizó conforme lo señalan los procedimientos correspondientes, se cotejó la evidencia documental puesta a disposición por el sujeto fiscalizado y se realizaron pruebas de cumplimiento respecto a lo establecido en dichos procedimientos.

El Capítulo III, subnumeral 7.4.1, de la Guía Técnica y Metodológica para la Elaboración e Integración de los Manuales Administrativos y Específicos de Operación de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicada el 28 de febrero de 2017 en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, indica que “un procedimiento es un curso de actividades secuenciadas,

precisas y vinculadas entre sí que describen la forma de realizar algo. Los procedimientos en el contexto de los Manuales, son la base de las operaciones que derivan de los procesos institucionales de los Órganos de la Administración Pública”.

Con objeto de identificar y constatar si el manual administrativo que reguló la actuación de la Alcaldía Iztacalco durante el ejercicio 2019 fue congruente con la estructura orgánica autorizada, si se difundió y publicó en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* y si dispuso de procedimientos que definieran las actividades a seguir por el CESAC para el logro del alcance y los objetivos planteados en el Plan de Trabajo de 2019, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/114 del 19 de junio de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara copia de su manual administrativo vigente en 2019, en sus apartados de organización y procedimientos; evidencia documental de que el manual fue difundido entre el personal de la Alcaldía; y los procedimientos establecidos para la operación del CESAC. Asimismo, se solicitó el dictamen de la estructura orgánica vigente en 2019 y, en su caso, las modificaciones y actualizaciones realizadas durante el ejercicio.

En respuesta, mediante el oficio núm. AIZT/DEPDyS/DACyT/SCESAC/307/2020 del 25 de junio de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó la información solicitada. En su análisis, se advirtió que durante el ejercicio 2019 el sujeto fiscalizado operó con dos manuales administrativos, el primero de ellos fue inscrito por la CGMA el 24 de septiembre de 2018 con el registro núm. MA-8/240918-OPA-IZC-23/011015 y estuvo vigente del 1o. de enero al 6 de noviembre de 2019. El segundo manual fue inscrito por la CGEMDA el 28 de octubre de 2019 con el registro núm. MA-21/281019-OPA-IZC-G451-18. En ambos manuales se establecieron el marco jurídico de actuación, las atribuciones, misión, visión y objetivos de la Alcaldía Iztacalco, así como las funciones de la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana. Asimismo, se constató que fueron difundidos los sitios electrónicos para su consulta; en el primer caso, en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* del 26 de septiembre de 2018 y en segundo caso, mediante la circular núm. 26 del 7 de noviembre de 2019, suscrita por la titular de la Dirección Ejecutiva de Planeación del Desarrollo y Sustentabilidad.

También se observó que operó bajo dos dictámenes de estructura orgánica: el primero de ellos fue aprobado el 1o. de diciembre de 2018 por la Secretaría de Finanzas mediante

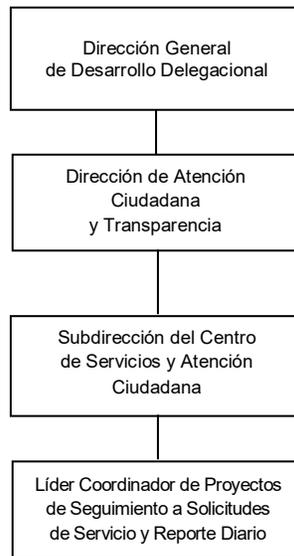
el oficio núm. SFCDMX/SSACH/DGAOCH/13606/2018; el segundo dictamen fue resuelto por la Coordinación General de Modernización Administrativa (CGMA), cuyo dictamen podía ser consultado mediante un enlace electrónico dado a conocer en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* publicada el 13 de noviembre de 2019, con vigencia a partir de 1o. de noviembre de 2019. Cabe señalar que la estructura organizacional del manual administrativo registrado en 2018 difiere del dictamen, en tanto que la estructura organizacional del manual administrativo aprobado en 2019 es congruente con el dictamen aprobado ese año.

Para efecto del análisis y la realización de pruebas auditoría, se determinó tomar como base el manual administrativo registrado por la CGMA, toda vez su período de vigencia abarcó 10 meses del ejercicio en revisión. De este modo, se constató que fueron definidos la misión y la visión de la alcaldía en términos del capítulo III, numeral 5, de la Guía Técnica y Metodológica para la Elaboración e Integración de los Manuales Administrativos y Específicos de Operación de la Administración Pública de la Ciudad de México, como se muestra a continuación:

“Misión: Brindar un gobierno comprometido con la ciudadana, que responda a las demandas comunitarias con eficiencia, compromiso y transparencia. Ejecutar programas sociales, deportivos, culturales y de seguridad. Así como mantener y mejorar la infraestructura urbana enfocada a mejorar las condiciones de vida de los habitantes de la demarcación.

”Visión: Posicionar al Órgano Político Administrativo como una delegación vanguardista, con responsabilidad en su rendición de cuentas, con servicios eficientes y eficaces. Innovando en programas sociales que satisfagan las necesidades primarias de la población de manera que se refuerce el tejido social.”

En el análisis del manual administrativo vigente del 1o. de enero al 6 de noviembre de 2019, se identificó que la Dirección General de Desarrollo Delegacional fue la unidad administrativa responsable de coordinar las acciones del CESAC, como se muestra en el esquema siguiente:



Los objetivos y funciones vinculados al cumplimiento de las acciones del CESAC son:

Área	Atribuciones	Funciones
Dirección General de Desarrollo Delegacional	<p>I. Coordinar el diseño y elaboración de bases de datos, que permitan conocer las características de quienes habitan y trabajan en la demarcación con la finalidad de que contribuyan en la realización de los planes y programas delegacionales.</p> <p>II. Analizar las actividades desarrolladas por las Unidades Administrativas de Apoyo Técnico-Operativo de la Dirección General.</p> <p>III. Revisar y formular los planes y programas tendientes a hacer más eficientes y eficaces los procesos delegacionales.</p>	No aplica.
Dirección de Atención Ciudadana y Transparencia		<p>Dirigir y controlar el funcionamiento de las unidades de atención ciudadana, en materia de transparencia y protección de datos personales, estableciendo criterios que permitan instrumentar acciones que respondan a las solicitudes planteadas por la ciudadanía.</p> <p>Analizar indicadores de servicio, satisfacción y desempeño, que permitan medir y evaluar los procesos de atención ciudadana, con la finalidad de proponer cambios en los procesos de mejora, en materia de atención ciudadana.</p>
Subdirección de los Centros de Servicios y Atención Ciudadana		<p>Establecer una atención ciudadana basada en los principios de simplificación y transparencia, para que las solicitudes de servicios públicos sean atendidas por las áreas operativas responsables.</p>
Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento a Solicitudes de Servicios y Reporte Diario		<p>Dar asesoría y atención a la ciudadanía respecto a la gestión de los servicios.</p> <p>Entregar la información necesaria al solicitante y el estado que guarda el servicio solicitado.</p>

En la revisión de la documentación proporcionada se detectó que la Dirección General de Desarrollo Delegacional fue sustituida, en la estructura organizacional y el manual administrativo vigente a partir del 7 de noviembre de 2019, por la Dirección Ejecutiva de Planeación del Desarrollo y Sustentabilidad, cuyas funciones principales fueron las siguientes:

“Función principal 1: Coordinar los procesos de planeación del desarrollo institucional y dirigir los procedimientos de modernización administrativa, todo ello para fortalecer la gestión pública y asegurar un ejercicio de gobierno eficaz.

”Función principal 2: Garantizar el adecuado funcionamiento de las Áreas de Atención Ciudadana de la Alcaldía.

”Función principal 3: Conducir las estrategias en materia de sustentabilidad y de implementación de indicadores de servicio satisfacción y desempeño que permitan medir y evaluar la gestión pública.”

En cuanto a los métodos empleados por el CESAC para el ingreso, canalización, gestión y seguimiento de las demandas ciudadanas, el sujeto fiscalizado entregó 4 procedimientos, los cuales no fueron localizados en ninguno de los dos manuales administrativos proporcionados por la Alcaldía. La denominación y objetivos de dichos procedimientos son los siguientes:

Nombre	Objetivo
Atención, registro, canalización y seguimiento interno de respuestas a demandas ciudadanas.	Facilitar el procedimiento de la petición de los servicios a los ciudadanos para canalizar a las unidades administrativas.
Solicitudes de servicios, quejas, denuncias, solicitudes de información, comentarios o sugerencias sobre algún asunto de interés ingresadas por el SUAC.	Canalizar las demandas ciudadanas a las unidades administrativas competentes para atender las solicitudes ingresadas por Sistema Unificado de Atención Ciudadana.
Captación de solicitudes ciudadanas en audiencias públicas.	Facilitar a los ciudadanos la atención para otorgar el servicio en menor tiempo bajo las instrucciones del titular del órgano político administrativo.
Gestión integral de documentos relacionados con las Áreas de Atención Ciudadana del Centro de Servicios y Atención Ciudadana.	Elaborar las herramientas y mecanismos de trabajo de las áreas de atención ciudadana conforme a los Lineamientos emitidos por la ADIP para su trámite correspondiente.

A efecto de obtener evidencia documental del cumplimiento de los procedimientos descritos, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/137 del 8 de julio de 2020 se solicitó al sujeto

fiscalizado que proporcionara capturas de pantalla del Sistema Informático de Gestión de la Demanda Ciudadana, en las que se demuestre el registro, canalización y respuesta de las demandas ciudadanas por parte de las áreas responsables, así como la documentación comprobatoria de la atención a los lineamientos emitidos por la Agencia Digital de Innovación Pública. En respuesta, con el oficio núm. AIZT/DEPDyS/522/2020 del 13 de julio de 2020, la Alcaldía proporcionó notas informativas, oficios internos, capturas de pantalla y solicitudes de atención ciudadana, entre otros documentos. Como resultado de la revisión y análisis de la información proporcionada se identificó lo siguiente:

1. El procedimiento “Atención, registro, canalización y seguimiento interno de respuestas a demandas ciudadanas” define las acciones que deben realizar la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana y las áreas operativas responsables para atención de las demandas ciudadanas. Dichas acciones consisten, principalmente, en orientación al ciudadano, captura de los datos del ciudadano y del servicio solicitado en los sistemas electrónicos, canalización de la demanda ciudadana al área encargada de su atención, elaboración de la respuesta por parte el área operativa responsable y notificación de la respuesta al ciudadano.

En la sección “Aspectos a considerar” se establece que el procedimiento aplica tanto a la plataforma interna del CESAC como a la plataforma del SUAC, el cual constituye una herramienta en la que las personas pueden realizar solicitudes, reportes, quejas o trámites mediante las opciones digitales en sitios web, redes sociales y aplicaciones, así como de forma presencial en las ventanillas de las alcaldías o por medio de Locatel. En este marco, el sujeto fiscalizado proporcionó 10 capturas de pantalla de la plataforma del SUAC referentes al ingreso y atención de solicitudes de servicios interpuestas por la ciudadanía durante 2019. En su revisión se constató que el CESAC cumplió lo dispuesto en este procedimiento, ya que proveen información sobre la realización de las acciones previstas en este instrumento: asignación de folio, datos del solicitante, ubicación del lugar de la intervención, descripción de la solicitud, fecha y horario del envío de la solicitud a la Alcaldía Iztacalco por parte de la ADIP, fecha y horario de la canalización de solicitud al área técnica responsable y el estado de la atención del servicio requerido.

Por otro lado, se entregó copia del oficio núm. AIZT/DEPDyS/DACyT/SCESAC/2942/2019 del 24 de octubre de 2019, mediante el cual la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana informó a la representante de la Red de Mujeres Violeta A.C., sobre el estado de 14 solicitudes de servicio tramitadas por dicha asociación, así como copia de la resolución de cuatro solicitudes de servicio tramitadas de manera individual, con lo cual se constató que CESAC atendió lo relativo a la notificación de la respuesta al solicitante.

2. En el numeral 7 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* del 2 de julio de 2019, se establece que las Áreas de Atención Ciudadana de los entes públicos deberán dar atención por uno o más medios, incluyendo el SUAC. En razón de ello, el procedimiento “Solicitudes de servicios, quejas, denuncias, solicitudes de información, comentarios o sugerencias sobre algún asunto de interés ingresadas por el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC)” establece las acciones que sigue el CESAC para el registro, canalización y gestión de las demandas ciudadanas presentadas por esta vía.

Al respecto se revisó el sitio <http://www.iztacalco.cdmx.gob.mx/inicio/index.php/tramites-y-servicios/servicios>, con lo cual se constató que el sujeto fiscalizado dispone de la cuenta de correo electrónico cesaciztacalco@cdmx.gob.mx para que los ciudadanos presenten sus demandas de servicios; asimismo, se comprobó que tiene establecido un enlace directo con el sitio <https://www.atencionciudadana.cdmx.gob.mx/>, el cual corresponde a la página web del SUAC, lo que permite a los usuarios ingresar sus demandas por este medio.

3. El procedimiento “Captación de solicitudes ciudadanas en audiencias públicas” establece las actividades que deberá realizar el personal del CESAC para recoger las demandas de servicios en los espacios institucionales habilitados por la Alcaldía Iztacalco para la participación ciudadana. Sobre el particular, se revisaron 20 papeletas de descripción de datos de atención al ciudadano recabadas durante la audiencia pública, el registro de los datos de las solicitudes por el personal técnico-operativo del CESAC, el informe de las solicitudes registradas proporcionado al titular de la Alcaldía

por parte de Dirección Ejecutiva de Planeación del Desarrollo y Sustentabilidad y 10 capturas de pantalla que muestran el ingreso de tales peticiones en las plataformas del SUAC y el CESAC. Sobre el particular, se constató que el sujeto fiscalizado efectuó las acciones descritas en este procedimiento.

4. En el procedimiento “Gestión integral de documentos relacionados con las Áreas de Atención Ciudadana del Centro de Servicios y Atención Ciudadana” se especifican las acciones y unidades administrativas responsables de proporcionar a la Dirección General de Contacto Ciudadano la documentación requerida en los lineamientos emitidos por la Agencia Digital de Innovación Pública (ADIP). Para comprobar que se efectuaron tales acciones conforme lo previsto, se revisaron los siguientes documentos: copia del oficio con el que la Dirección General de Contacto Ciudadano solicitó a la Dirección General de Administración de la Alcaldía Iztacalco el llenado y entrega de los formatos dictados en los lineamientos publicados por la ADIP, copia del oficio en el que la DGA solicitó a la DEPDyS el llenado de los formatos citados, copia de los formatos emitidos por la ADIP debidamente requisitados y copia del oficio con el que DGA remitió a la Dirección General de Contacto Ciudadano la información solicitada. De esta forma, se verificó las unidades involucradas actuaron conforme lo señalado en el procedimiento.

En la revisión y análisis de la información y documentación proporcionada por la Alcaldía Iztacalco, así como de las pruebas de auditoría realizadas, se concluye que el manual administrativo que reguló la actuación del CESAC durante 2019 cumplió lo dispuesto en la normatividad en materia de elaboración, registro y difusión de manuales administrativos; sin embargo, presentó inconsistencias en la estructura orgánica autorizada mediante el oficio núm. SFCDMX/SSACH/DGAOCH/13606/2018 del 1o. de diciembre de 2018, no incorporó los 4 procedimientos seguidos por el CESAC para el logro del alcance y objetivo planteados en el Plan de Trabajo de 2019.

En la confronta, celebrada de forma escrita con fecha 18 de septiembre de 2020, la Alcaldía Iztacalco no proporcionó información adicional relacionada con el presente resultado, por lo que éste no se modifica.

Es necesario que la Alcaldía Iztacalco, por conducto de la Dirección Ejecutiva de Planeación del Desarrollo y Sustentabilidad establezca mecanismos de control y supervisión a fin de asegurarse de que en los procedimientos que regulan la actuación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana se incluya la información de las operaciones que realizan las unidades administrativas involucradas en la recepción, registro y canalización de las solicitudes de servicio que ingresan por vías distintas al módulo de atención del Centro de Servicios y Atención Ciudadana y al Sistema Unificado de Atención Ciudadana, de conformidad con la Guía Técnica y Metodológica para la Elaboración e Integración de los Manuales Administrativos y Específicos de Operación de la Administración Pública de la Ciudad de México.

11. Resultado

Utilización de los Recursos Humanos, Materiales y Financieros

A fin de determinar si el CESAC empleó de manera eficiente los recursos asignados, se analizó la relación entre el uso de los factores materiales y humanos y los resultados alcanzados. Para el efecto, se revisaron la plantilla de personal, los medios materiales disponibles, los recursos financieros erogados y el Plan de Trabajo de 2019.

El artículo 134, primer párrafo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, vigente en 2019, ordena que “los recursos económicos de que dispongan la Federación, las entidades federativas, los Municipios y las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México, se administrarán con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados”.

El artículo 60, numeral 1, cuarto párrafo, de la Constitución Política de la Ciudad de México, establece que “los principios de austeridad, moderación, honradez, eficiencia, eficacia, economía, transparencia, racionalidad y rendición de cuentas, son de observancia obligatoria en el ejercicio y asignación de los recursos de la Ciudad que realicen las personas servidoras públicas”.

Por su parte, el artículo 71, párrafo segundo, de la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México, dispone que “el titular de la Alcaldía determinará y establecerá la estructura, integración y organización de las unidades administrativas de la misma, en función de las características y necesidades de su demarcación, orientándose bajo los principios de racionalidad, paridad de género, austeridad, eficiencia, eficacia, economía planeación y disciplina presupuestal”.

Con objeto de comprobar que en 2019 la Alcaldía Iztacalco atendió los ordenamientos citados, en cuanto al uso eficiente de los recursos humanos, materiales y financieros, asignados para el cumplimiento del objetivo y alcance del Plan de Trabajo de 2019 del CESAC, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/114 del 19 de junio de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara la plantilla del personal de estructura, base y honorarios adscrito al CESAC, así como la remuneración anual bruta percibida por cada uno de los servidores públicos que la integraron. También se le solicitó la relación de bienes materiales utilizados en la operación de esa unidad administrativa.

En respuesta, mediante el oficio núm. AIZT-DCH/1872/2020 del 24 de junio de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó la información solicitada, y en su análisis se observó que el CESAC operó en 2019 con una plantilla de personal integrada por una plaza de estructura, una de estabilidad laboral (nómina 8) y 3 de base, lo que suma un total de 5 servidores públicos. Acorde con el dictamen de la estructura orgánica vigente en 2019, la plaza de estructura fue ocupada por la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana; sin embargo, la plaza de estructura de Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento a Solicitudes de Servicio y Reporte Diario, considerada en dicho dictamen, estuvo vacante durante todo el año. Por otra parte, se advirtió que el personal de base y el contratado en el régimen de estabilidad laboral ocupó puestos de nivel operativo.

En cuanto a los recursos materiales utilizados, el sujeto fiscalizado proporcionó la relación de mobiliario y equipo empleado por el CESAC. En su revisión se advirtió que, para el desarrollo de sus actividades, esa unidad administrativa dispuso de los siguientes bienes:

Relación bienes	Cantidad
Microcomputadoras	11
<i>No-Break</i>	7
Impresora láser	1
Sillas	15
Sillones	5
Mesas	3
Concentradores	4
Libreros	2
Credenza	1
Archivero	1
Reproductor DVD	1
Perchero	1

Con objeto de verificar que durante 2019 el CESAC dispuso de los bienes descritos, se examinaron fotografías del exterior e interior del módulo de atención, en las que se observa que los bienes se ubican dentro del inmueble. Cabe señalar que el gasto por la adquisición del mobiliario y equipo relacionados no formó parte del presupuesto ejercido durante el año en revisión, toda vez la compra fue efectuada entre 1991 y 2017.

En cuanto a los recursos financieros, el sujeto fiscalizado precisó que durante el ejercicio 2019, el CESAC no dispuso de una clave presupuestaria asociada con alguna actividad institucional programada, lo cual significa que los recursos erogados como consecuencia de la operación del CESAC no formaron parte de las previsiones de gasto público efectuadas por la Alcaldía, con lo que se contraviene el artículo 27, fracciones I y II, de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, que dispone que la programación y presupuestación del gasto público comprende las previsiones para cubrir los recursos humanos, materiales, financieros y de otra índole, necesarios para el desarrollo de las actividades que deberán realizar los sujetos obligados para cumplir los objetivos, políticas, estrategias, prioridades y metas establecidas en los programas sectoriales que se deriven del Programa General.

No obstante lo referido en la revisión de la documentación, se identificó que fueron ejercidos 614.5 miles de pesos para cubrir el pago de las de remuneraciones al personal adscrito al CESAC. La integración de este gasto se desglosa en el siguiente cuadro:

(Miles de pesos)

Tipo de nómina	Percepción anual bruta
Estructura	308.5
Base	275.3
Estabilidad laboral	30.7
Total	614.5

Para comprobar la erogación presupuestal descrita, se solicitaron las Cuentas por Liquidar Certificadas (CLC) que para tal efecto fueron autorizadas; en respuesta, el sujeto fiscalizado proporcionó copia del oficio interno núm. AIZT/SPP/0427/2020 del 1o. de julio de 2020, mediante el cual informó que durante 2019 no se tramitó ninguna adecuación presupuestal compensada ni Documento Múltiple alguno relacionado con el CESAC. En anexo a dicho documento, proporcionó copia de la CLC núm. 02 CD 08 102890 con la que se autorizó el ejercicio de 406.0 miles de pesos para el pago por servicios de mantenimiento menor a las áreas Ventanilla Única y CESAC; en su revisión se observó que este gasto se hizo con cargo al presupuesto aprobado de la actividad institucional 201 “Apoyo Administrativo”, que de acuerdo con lo descrito en el Informe de Cuenta Pública 2019 no considera las actividades desarrolladas por el CESAC.

A partir de la revisión y análisis de la información y documentación proporcionada, así como de las pruebas de auditoría realizadas, se concluye que el CESAC dispuso de los recursos humanos, materiales y financieros para cumplir el objetivo y el alcance del Plan de Trabajo de 2019; sin embargo, no fue posible determinar la eficiencia en el empleo de tales recursos, debido a que no se fijaron las previsiones presupuestales respectivas ni se programaron las metas físicas correspondientes, elementos indispensables para establecer la relación entre la cantidad de insumos utilizados y los resultados obtenidos, situación que contraviene lo dispuesto en el artículo 27, fracciones I y II, de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México.

En la confronta, celebrada de forma escrita con fecha 18 de septiembre de 2020, la Alcaldía Iztacalco no proporcionó información adicional relacionada con el presente resultado, por lo que éste no se modifica.

Es necesario que la Alcaldía Iztacalco, por conducto de la Dirección Ejecutiva de Planeación del Desarrollo y Sustentabilidad establezca mecanismos de control y supervisión a fin de asegurarse de que en la programación y presupuestación del gasto de la Alcaldía, el área administrativa responsable considere las previsiones presupuestales para cubrir los recursos humanos, materiales y financieros requeridos para el desarrollo de las actividades del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, conforme a lo dispuesto en la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México.

Economía

12. Resultado

Medidas de Racionalidad y Austeridad del CESAC

Con la finalidad de corroborar que el sujeto fiscalizado hubiese elaborado e implementado medidas de austeridad y racionalidad al interior de la Alcaldía y, de manera específica, verificar que se hubieran realizado acciones relacionadas con el CESAC, se analizó si contó con lineamientos de austeridad en 2019.

El artículo 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos vigente en 2019, publicada en el *Diario Oficial de la Federación* del 5 de febrero de 1917, establece que “los recursos económicos de que disponga la Federación, las entidades federativas, los municipios, y las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México, se administrarán con [...] economía, transparencia y honradez para satisfacer los objetivos a los que estén destinados”.

El artículo 3o. de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México vigente en 2019 establece: “Son sujetos obligados de la presente Ley, las personas servidoras públicas de la Ciudad México, observando en todo momento la buena administración de los recursos públicos con base en criterios de legalidad, honestidad, austeridad, eficiencia, eficacia, economía, racionalidad, resultados, transparencia, control, rendición de cuentas, con una perspectiva que fomente

la igualdad de género y con un enfoque de respeto a los derechos humanos, objetividad, honradez y profesionalismo.[...] Asimismo, deberán tomar medidas para racionalizar el gasto destinado a las actividades administrativas y de apoyo, sin afectar el cumplimiento de las facultades y atribuciones conferidas en las normas”.

El artículo 12 del mismo ordenamiento señala: “La Secretaría y la Secretaría de la Contraloría en el ámbito de su competencia deberán establecer programas, políticas y directrices para promover la eficiencia y eficacia en la gestión pública [...] a través de acciones que modernicen y mejoren la prestación de los servicios públicos, promuevan la productividad en el desempeño de las funciones de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Alcaldías y Entidades y reduzcan gastos de operación. Los Sujetos Obligados emitirán y publicarán en la Gaceta Oficial antes del 31 de enero de cada año, los lineamientos de austeridad para hacer efectivas las disposiciones establecidas en la presente Ley. Dichos lineamientos deberán incluir, al menos, el señalamiento claro y preciso de las medidas de austeridad a implementar en el ejercicio fiscal de que se trate, el comparativo con los tres ejercicios fiscales previos y los montos de ahorros generados por rubro”.

Por lo expuesto, mediante el oficio núm. GDAE-A/20/114 del 19 de junio de 2020, se solicitaron al sujeto fiscalizado las políticas, lineamientos o documentos con los que la Alcaldía Iztacalco promovió la racionalidad y austeridad en el uso de servicios y consumo de bienes en el área de CESAC durante 2019. Al respecto, mediante el oficio núm. DRMSG/1064/2020 del 13 de julio de 2020, el sujeto fiscalizado remitió los oficios circulares núm. DGA/029/2019, núm. AIZT-DGA/033/2019 y núm. AIZT-DGA/034/2019, mediante los cuales hace del conocimiento al personal de estructura de toda la Alcaldía Iztacalco de mandos medios y superiores que se sujetarán a los “Lineamientos con los que se Dictan Medidas de Austeridad, Racionalidad y Disciplina Presupuestal para contener el Gasto en la Administración Pública del Distrito Federal, así como la Circular Uno Bis 2015 “Normatividad en materia de Administración de Recursos”; en el Capítulo 7, numeral 7.9.2 de dichos lineamientos se indica: “La o el servidor público que tenga asignado un vehículo propiedad del GDF, será directamente responsable de su buen uso, para ello, deberá estar atento que su área administrativa le proporcione a la unidad, los servicios de mantenimiento y conservación requeridos, atender y dar cabal cumplimiento con las disposiciones legales-administrativas que den vigencia a su libre circulación en la vía pública; por lo que deberá destinarlo

exclusivamente a actividades propias de las funciones a su cargo y por ningún motivo podrá hacer uso de éste para otros fines, ni disponer de la unidad en días inhábiles o salir de los límites de la zona metropolitana, excepto en los casos en que se disponga de una orden de comisión autorizada por el titular de la Unidad Administrativa. La violación de las disposiciones citadas, genera la responsabilidad del servidor público que tenga asignado el vehículo, por lo que deberá responder de cualquier daño que le sea causado a la unidad vehicular y/o de los que se causen a terceros”. Además, el numeral 7.9.5 de los lineamientos citados señala: “La cantidad de vehículos de apoyo administrativo serán determinados por la DGAD. Serán concentrados en las áreas de administración, quedando resguardados al término de las labores en las instalaciones que se designen. En el caso de que no se disponga con instalaciones propias para el servicio de estacionamiento, se contratarán espacios única y exclusivamente para el uso de vehículos oficiales”.

De lo expuesto a lo largo del presente resultado, se concluye que el sujeto fiscalizado contravino lo establecido en el artículo 12 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México respecto a emitir y publicar en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, antes del 31 de enero de cada año, los lineamientos de austeridad para hacer efectivas las disposiciones establecidas en la ley. Dichos lineamientos deberán incluir, al menos, el señalamiento claro y preciso de las medidas de austeridad a implementar en el ejercicio fiscal de que se trate. Sin embargo, implementó medidas de austeridad y racionalidad al interior de la Alcaldía Iztacalco tendientes a dar cumplimiento a los “Lineamientos con los que se Dictan Medidas de Austeridad, Racionalidad y Disciplina Presupuestal para Contener el Gasto en la Administración Pública del Distrito Federal” relacionados con el Programa de Austeridad Energética; asimismo, atendió la Normatividad en materia de Administración de Recursos (Circular Uno Bis), respecto del buen uso y resguardo del parque vehicular asignado al órgano político administrativo. No obstante lo anterior, por el hecho de que la operación del CESAC no formó parte de las previsiones de gasto público efectuadas por la Alcaldía, y que dicha área no contó con vehículos asignados, no fue posible evaluar el efecto que tuvieron las medidas de austeridad y racionalidad implantadas en los resultados alcanzados por el CESAC.

En la confronta realizada por escrito con fecha 18 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado no proporcionó información relacionada con el presente resultado, por lo que éste no se modifica.

Es necesario que la Alcaldía Iztacalco, por conducto de la Dirección Ejecutiva de Planeación del Desarrollo y Sustentabilidad establezca mecanismos de control para asegurarse de que el órgano político administrativo emita y publique en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, antes del 31 de enero de cada año, los lineamientos de austeridad, de conformidad con la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México.

RESUMEN DE OBSERVACIONES Y ACCIONES

Se determinaron 12 resultados, de los cuales 8 generaron 9 observaciones, que corresponden a 9 recomendaciones.

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

JUSTIFICACIONES Y ACLARACIONES

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

PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS A CARGO DE REALIZAR LA AUDITORÍA

En cumplimiento al artículo 36, párrafo décimo tercero, 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
Fase de planeación	
Lic. Víctor Manuel Martínez Paz	Director General
Lic. María Eugenia Miranda Morales	Directora de Área
Lic. Beatriz Vásquez Cruz	Subdirectora de Área
Lic. Humberto Jesús González Maldonado	Jefe de Unidad Departamental
Lic. Jorge Margarito Ugalde Serrano	Auditor Fiscalizador C
Lic. Carlos Ramírez Corella	Honorarios
Fase de ejecución	
Lic. Víctor Manuel Martínez Paz	Director General
Lic. Beatriz Vásquez Cruz	Subdirectora de Área
Lic. Humberto Jesús González Maldonado	Jefe de Unidad Departamental
Lic. Jorge Margarito Ugalde Serrano	Auditor Fiscalizador C
Lic. Carlos Ramírez Corella	Honorarios
Fase de elaboración de informes	
Lic. Víctor Manuel Martínez Paz	Director General
Lic. Beatriz Vásquez Cruz	Subdirectora de Área
Lic. Humberto Jesús González Maldonado	Jefe de Unidad Departamental
Lic. Jorge Margarito Ugalde Serrano	Auditor Fiscalizador C