

VII.10. FUNCIÓN DE GASTO 8 “OTROS SERVICIOS GENERALES”, ATENCIÓN CIUDADANA (ALCALDÍA LA MAGDALENA CONTRERAS)

Auditoría ASCM/159/19

FUNDAMENTO LEGAL

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

ANTECEDENTES

En la revisión del Informe de Cuenta Pública de 2019, se identificó la carencia de una actividad institucional específica para la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC); no obstante, en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, del 2 de julio de 2019, se establece la legislación aplicable, principios, obligaciones y características de las áreas de atención ciudadana aplicable a las Direcciones Generales, Ejecutivas, de área u homólogas de administración de las dependencias, órganos desconcentrados, Entidades Paraestatales incluyendo las Alcaldías.

CRITERIOS DE SELECCIÓN

Esta auditoría se planteó de conformidad con el criterio contenido en el Manual de Selección de Auditorías vigente, de “Presencia y Cobertura”, a fin de garantizar que, eventualmente se

revisen todos los sujetos de fiscalización y todos los conceptos susceptibles de ser auditados por estar incluidos en la Cuenta Pública del Gobierno de la Ciudad de México; y, “Propuesta e Interés Ciudadano”, por su impacto social o trascendencia, para los habitantes de la Ciudad de México. Este rubro no ha sido auditado por este órgano fiscalizador mediante una auditoría de desempeño.

OBJETIVO

El objetivo de la revisión consistió en verificar que los procedimientos y actividades implementados por la Alcaldía La Magdalena Contreras, 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.

ALCANCE Y DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

Se evaluaron los resultados obtenidos por el CESAC perteneciente a la Dirección General de Asuntos Jurídicos, que comprendió la revisión del Control Interno y las vertientes Competencia de los Actores, Eficacia, Eficiencia y Economía.

Respecto de la evaluación del control interno, se revisaron los mecanismos implementados por el CESAC para contar con una seguridad razonable, en cuanto al cumplimiento de sus metas y objetivos, así como a la legislación y normatividad aplicable; también se aplicó un cuestionario de control interno de acuerdo con el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, al personal encargado del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, para conocer el Ambiente de Control; la Administración de Riesgos; Actividades de Control Interno; Información y Comunicación, y Supervisión y Mejora Continua.

Respecto a la vertiente Competencia de los Actores, se determinó si el CESAC fue competente para realizar la tarea encomendada en la normatividad; si contó con perfiles de puesto; y si sus servidores públicos asignados los cubrieron. Asimismo, se verificó si el personal del CESAC recibió la capacitación respectiva, conforme a la legislación y normatividad aplicable.

Para la vertiente Eficacia, se revisaron los resultados alcanzados respecto de los objetivos y metas planteados, así como la Rendición de Cuentas, específicamente en lo reportado en los mecanismos de medición y evaluación implementados.

Por lo que se refiere a la vertiente Eficiencia, se midió y calificó cómo se utilizaron los recursos humanos, materiales y financieros; para ello, se identificaron y analizaron los procesos utilizados por el sujeto fiscalizado para cumplir los objetivos planteados.

Respecto a la vertiente Economía, se analizaron las medidas de racionalidad y austeridad observadas durante 2019.

En la determinación de las muestras de las vertientes Competencia de los Actores (en cuanto a la capacitación), Eficacia, Eficiencia, y Economía, se utilizó el método de muestreo dirigido o intencional, que consiste en seleccionar las unidades elementales de la población según el juicio del auditor.

Para verificar la competencia profesional de los servidores públicos, se revisó el total de la plantilla del personal que participó directamente en la operación del CESAC en el ejercicio de 2019, que consistió en 9 expedientes que representan el 100.0% del personal de estructura.

Para efecto de la capacitación otorgada al personal adscrito al CESAC, se determinó revisar el único curso vinculado a su operación de los 44 previstos dentro del Programa Anual de Capacitación, el cual representa el 2.3% del universo.

En cuanto a la vertiente Eficacia y a efecto de verificar que el Centro de Servicios y Atención Ciudadana de la Alcaldía La Magdalena Contreras, obtuvo resultados cuantitativos para contribuir al desempeño de sus funciones en beneficio de la comunidad, se revisó el Informe de Cuenta Pública de 2019, los Informes de Avance Trimestral, los registros auxiliares y la metodología empleada para la programación de la meta física proporcionados por la dependencia, correspondiente al ejercicio fiscal de 2019.

En lo concerniente a la vertiente Eficiencia, se revisaron los registros e informes internos, los mecanismos de control, supervisión y de seguimiento implementados, la evidencia documental de la utilización de los recursos humanos, materiales y financieros, así como de los resultados obtenidos.

Respecto a la vertiente Economía, se solicitó a la Alcaldía las medidas de racionalidad y austeridad observadas en 2019; en respuesta, el sujeto fiscalizado proporcionó los Lineamientos de Austeridad y Ahorro de la Alcaldía La Magdalena Contreras, correspondientes al Ejercicio Fiscal 2020, por lo que no fue posible realizar el análisis, al no presentar las medidas de racionalidad y austeridad aplicadas en el ejercicio en revisión.

PROCEDIMIENTOS, RESULTADOS Y OBSERVACIONES

Evaluación del Control Interno

Con el fin de verificar el Control interno de la Alcaldía La Magdalena Contreras, para llevar a cabo la operación del CESAC, se aplicó un cuestionario de control interno de acuerdo con el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, y se utilizaron las técnicas de auditoría estudio general, análisis, recálculo e investigación.

1. Resultado

En atención a lo establecido en el artículo 62, fracción III, de la Ley de Fiscalización Superior de la Ciudad de México vigente en el 2019, el cual dispone que entre las atribuciones de la Auditoría Superior de la Ciudad de México (ASCM) está el verificar que los sujetos fiscalizados establezcan sistemas adecuados de control interno; proporcionar seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos y el adecuado uso de los recursos; asegurar que los controles se apliquen y funcionen de manera que garanticen el exacto cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables, y evaluar periódicamente la eficacia de los sistemas de control de conformidad con el Manual del Proceso General de Fiscalización de la Auditoría Superior de la Ciudad de México en el Subapartado "B" Fase de Ejecución, numeral 1. Control interno; así como, del numeral 3, del Anexo Técnico del referido manual; se realizó el estudio y evaluación preliminar que estableció aspectos de control interno.

Además, se aplicó un cuestionario de control interno de acuerdo con el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, al personal encargado del CESAC, para conocer el Ambiente de Control; la Administración de Riesgos; Actividades de Control Interno; Información y Comunicación; y, Supervisión y Mejora Continua, respecto a la operación del área en revisión, que a continuación se describe:

Ambiente de Control

Se identificó que la Alcaldía La Magdalena Contreras, contó con misión, visión y objetivos institucionales alineados al Programa de Gobierno 2019-2024. Se tuvo conocimiento de que la actividad del CESAC está adscrita a la Dirección General de Asuntos Jurídicos, la cual contó con la siguiente estructura: una Dirección General, un Director Jurídico, cuatro Subdirecciones, siete Líderes Coordinadores de Proyectos, un Coordinador de Ventanilla Única, cinco Jefes de Unidad Departamental y tres Enlaces de Verificación de Zona, de acuerdo con el dictamen de estructura orgánica con registro núm. OPA-MACO-2/010119.

La Alcaldía La Magdalena Contreras en el año 2019 operó con dos manuales administrativos, el primero se aplicó de enero a septiembre, emitido por la Coordinación General de Modernización Administrativa (CGMA) del Gobierno de la Ciudad de México, con registro núm. MA-6/190918-OPA-MACO-8/010814, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, núm. 418, del 27 de septiembre de 2018; y el segundo de octubre a la fecha, aprobado por la Coordinadora General de Evaluación, Modernización y Desarrollo Administrativo (CGEMDA), con registro núm. MA-30/071119-OPA-MACO-2/010119 publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, núm. 232, del 2 de diciembre de 2019, identificándose que contienen la estructura organizacional, atribuciones y facultades de las unidades administrativas, así como el marco jurídico de actuación, y ambos se dieron a conocer mediante oficios, a las áreas que integran la Alcaldía, para su divulgación y aplicación; asimismo, se observó que el área encargada de atender y dar seguimiento a lo relacionado con el control interno, es la Dirección General de Administración (DGA).

Respecto al documento que norma la integridad personal, profesional y valores éticos, el sujeto fiscalizado refirió que los rige el Código de Ética de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, núm. 26, del 7 de febrero de 2019; durante el ejercicio en revisión, la Alcaldía careció de un Código de Conducta, implicando el riesgo de no observar los funcionarios públicos, los principios rectores del servicio público, valores y reglas de integridad; no obstante, un Código de Conducta fue emitido por el órgano político administrativo, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, núm. 298, del 6 de marzo de 2020 comprobado mediante oficios girados a las diferentes áreas que integran la Alcaldía, la divulgación entre el personal para su

conocimiento y aplicación; derivado de lo anterior la observación está controlada y no se emite recomendación.

Como resultado de la revisión a 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*, núm. 179, tomo I, del 18 de septiembre de 2015, en su apartado 1. Administración de personal, en los numerales 1.3, 1.3.1 y 1.3.8, y los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, núm. 125, del 2 de julio de 2019, en el numeral 21 referente a “Reclutamiento, evaluación, selección y contratación del personal de atención ciudadana de las AAC, [...]”, numerales 21.2 y 21.3, se establecen los requisitos que debe cubrir el aspirante para formalizar la relación laboral, así como la formación académica y experiencia profesional requerida a los servidores públicos de estructura, se cotejaron los documentos contenidos en los nueve expedientes del personal que operó el CESAC y se observó que el sujeto fiscalizado, integró de manera adecuada los expedientes revisados; sin embargo, se cumplió al 81.8% con relación al nivel educativo, dado que en dos de los expedientes no se acreditó el nivel requerido, circunstancia que se analiza y detalla en el resultado núm. 3.

Con relación al Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, el cual es el sustento del Programa Anual de Capacitación (PAC) para el ejercicio de 2019, cumplió la Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal, Circular Uno Bis 2015 y Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México. De la revisión al PAC, se observó que programaron 44 cursos para la Alcaldía, y sólo un curso estuvo directamente relacionado con la operación del CESAC, bajo el nombre de “Estrategias para establecer programas de mejora continua en CESAC y Ventanilla Única”, el cual contó con las constancias de acreditación del curso.

De acuerdo con el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, en el Ambiente de Control, se consideró un rango de valoración medio (14.0).

Administración de Riesgos

Mediante el oficio núm. DGAE-A/20/116 del 19 de junio de 2020, se solicitó información referente a la integración del Comité de Administración y Evaluación de Control Interno (CARECI) y las actas de las sesiones celebradas; respecto a la administración de riesgos, la Cédula de Evaluación de Riesgos, la Matriz de Administración de Riesgos y el Mapa de Riesgos elaborados por la Alcaldía La Magdalena Contreras en el ejercicio de 2019; en respuesta, emitió el oficio núm. AMC/0183/2020, con anexo de cinco actas del CARECI, correspondientes a cuatro sesiones ordinarias y una extraordinaria que se llevaron a cabo en el período de 2019, y cuatro cédulas referentes a la administración de riesgos.

De la revisión a la información proporcionada y del análisis a las actas, se observó que la primera sesión ordinaria se llevó a cabo el 30 de enero de 2019, siendo la orden del día, la “Instalación del Comité” y la presentación del Programa Anual de Control Interno (PACI) para el ejercicio de 2019; la segunda sesión ordinaria se realizó el 24 de abril de 2019, cuya orden del día fue “el Comité acordó por unanimidad, que aunado al PACI, las Direcciones Generales de la Alcaldía, presentarían al Comité en la Siguiente sesión ordinaria, uno o varios mecanismos de Control que hayan implementado en sus respectivas áreas, o tengan contemplado implementar en los próximos meses para el ejercicio de 2019”.

En la primera sesión extraordinaria del 2 de julio del 2019, la orden del día fue el “Cambio de Secretario Técnico”, el Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Administración de Riesgos y Evaluación de Control Interno Institucional, que se encontró en proceso de registro ante la Coordinación General de Evaluación, Modernización y Desarrollo Administrativo, y la Dirección General de Desarrollo y Fomento Económico hizo llegar sus mecanismos de control; la tercera sesión ordinaria se llevó a cabo el 24 de julio de 2019, siendo la orden del día, la presentación de los mecanismo de control de cada Dirección General, con base en el Programa Anual de Control Interno (PACI); así como, el punto de acuerdo de la segunda sesión ordinaria; y, la cuarta sesión ordinaria realizada el 14 de noviembre de 2019, la orden del día fue la presentación del informe del PACI 2019, y someter a votación el PACI 2020.

Con relación a las acciones tomadas por la Alcaldía para definir los objetivos y la tolerancia al riesgo, éstas son realizadas mediante la Cédula de Evaluación de Riesgos (Modelo

de Administración de Riesgos), en la cual se identifica, analiza y pondera la probabilidad de ocurrencia e impacto con el fin de responder al cambio; la alcaldía señaló que no se identificaron actividades relacionadas con el riesgo de corrupción en el Modelo de Administración de Riesgos.

En las acciones realizadas para el cumplimiento de las metas y objetivos del CESAC, se observó que se encuentran en el acta de la primera sesión ordinaria, en la cual se anexó la Cédula de Evaluación de Riesgos que señaló el “deficiente seguimiento de atención a trámites y/o servicios en perjuicio de la ciudadanía solicitante y la normatividad aplicable”, en cuanto a los servicios que otorgan la Ventanilla Única de Trámites (VUT) y el CESAC, por lo que se solicitó la implementación de mecanismos de control; con base en lo anteriormente descrito, se observó que el sujeto fiscalizado contó con un Programa Anual de Control Interno que sirve para identificar los riesgos de cada área, e implementó mecanismos para minimizar el riesgo.

De acuerdo con el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, en la Administración de Riesgos, se consideró un rango de valoración medio (14.0).

Actividades de Control Interno

Del análisis efectuado a los manuales administrativos de la Alcaldía La Magdalena Contreras, se identificó que la estructura organizacional define la responsabilidad, delimita y delega funciones, delimita facultades entre el personal que autoriza, ejecuta, vigila, evalúa, registra o contabiliza las transacciones, evitando duplicidad en las funciones, y la citada estructura estuvo acorde con la autorizada. De la revisión a los tres procedimientos contenidos en el manual vigente, se observó que fueron mecanismos de control de las actividades que desarrolló cada puesto, con el fin de delimitar quién ejecuta, supervisa, y autoriza, y su diseño permitió detectar riesgos en los tramos de control, como los de corrupción, entre otros.

Respecto a las actividades de control de información tecnológica, se observó que existieron dos Jefaturas de Unidad Departamental, una de Soporte Técnico y otra de Sistemas, con el fin de establecer un control en la asignación de usuarios, contraseñas, accesos o cualquier

otro tema relacionado con el Sistema de Atención Ciudadana en Línea (SACNet), que es la herramienta utilizada para el registro de las solicitudes de servicio ingresadas por el CESAC.

Con relación a los mecanismos de seguimiento interno, se emplearon instrumentos para evaluar y medir el cumplimiento correspondiente de las metas del CESAC en 2019, la Alcaldía proporcionó 12 archivos con formatos y un oficio en cada uno de los archivos referidos a la Coordinación de Evaluación y Modernización Administrativa para presentar la información a la Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal. Dichos formatos contienen hojas membretadas con el nombre del Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental (SI PROMOEVA).

Sin embargo, se encontró que este programa fue derogado de conformidad con lo señalado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, núm. 55, del 21 de abril de 2016, en su tercero transitorio: “queda deshabilitado y fuera de operación la plataforma de uso y atención del Sistema del Programa Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental (SI PROMOEVA)...”. También proporcionó los indicadores básicos del Programa Provisional de Gobierno: “Realizar una campaña de apoyo en los trámites en línea”, “Simplificar trámites para que la mayoría se pueda realizar por internet y desarrollar un sistema digital eficiente y entendible para la ciudadanía” y “Establecer un mecanismo de atención inmediata a las demandas ingresadas a través del CESAC”; de su análisis, se comprobó que no se encuentran vinculados a un objetivo específico, ni a un resultado cuantitativo y cualitativo que permitan la toma de decisiones relacionadas al desempeño del CESAC, esta circunstancia es observada y analizada en el resultado núm. 8.

De acuerdo con el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, en las Actividades de Control Interno, se consideró un rango de valoración medio (10.0).

Información y Comunicación

Derivado de la observación, revisión y análisis a la información proporcionada, se identificó que la Alcaldía La Magdalena Contreras contó con los Informes de Avance Trimestrales, y éstos se encuentran publicados en su portal. Asimismo, la Alcaldía utilizó el SACNet, el

acceso fue por medio de un navegador web, donde no se requiere de una conexión a internet, excepto si la computadora se encuentra fuera de la red institucional. Para acceder al sistema se debe introducir un usuario y contraseña, en el sistema se capturan los reportes, los cuáles se dividen en cinco secciones: Captación, Datos Generales del Usuario, Servicio Solicitado, Ubicación del Servicio y Documentación como fotografías, documentos, escritos, etc.

Además, el SACNet permite actualizar el estatus, hacer la contestación del reporte, dar seguimiento y visualizar estadísticas por rango de fechas, prioridad, colonia y tipo de reporte, el mencionado sistema es propiedad de la Alcaldía. Adicionalmente, contó con el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) desarrollado por la Agencia de Innovación Pública (ADIP), mediante el cual se reciben las solicitudes de manera externa a la Alcaldía y se registran en el SACNet, por lo que operan de forma vinculatoria y complementaria.

De acuerdo con el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, en Información y Comunicación, se consideró un rango de valoración alto (20.0).

Supervisión y Mejora Continua

La Alcaldía La Magdalena Contreras indicó que el sistema SACNet es el instrumento que utilizó para llevar a cabo el seguimiento y evaluación de su gestión, adicionalmente tienen los Informes de Avance Trimestral como instrumento oficial empleado por el órgano político administrativo, dado que en ellos se informa el avance programático-presupuestal en lo referente al avance físico y la evolución de los egresos presupuestales, así como de las principales acciones que se realizaron para dar cumplimiento a sus objetivos institucionales. Dicha información permitió identificar desviaciones en el logro de los objetivos y metas planteadas.

Adicionalmente, por medio del oficio núm. DGAE-A/20/116 del 19 de junio de 2020 se solicitó a la Alcaldía las auditorías practicadas en los ejercicios de 2018 y 2019 al CESAC, mediante el oficio núm. AMC/SCESAC/342/2020 del 26 de junio de 2020, informó que fue sujeto de

revisión por parte de la Dirección de Vigilancia Móvil Mayor de la Secretaría de la Contraloría General, en la “Revisión de los Procedimientos, Personal e Instalaciones de la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana de la Alcaldía La Magdalena Contreras”, la mencionada revisión generó dos observaciones que fueron atendidas.

De acuerdo con el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, en la Supervisión y Mejora Continua, se consideró un rango de valoración medio (13.34).

Del estudio general y análisis al sistema de control interno aplicado a la Alcaldía La Magdalena Contreras durante el ejercicio de 2019, y del cuestionario aplicado al servidor público responsable de la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, se concluye que el estatus de implementación del control interno quedó ubicado en un nivel alto, el control interno institucional fue acorde con las características de la institución y a su marco jurídico aplicable.

Sin embargo, es importante fortalecer su autoevaluación y mejora continua, por lo cual se determinó una seguridad razonable, en función de contar con mecanismos implementados que permiten identificar las desviaciones en el logro de los objetivos y metas planteadas, la Alcaldía contó con un CARECI, con Códigos de Ética y Conducta, los cuáles se difundieron entre el personal.

De igual forma, se observó que los indicadores para medir el cumplimiento de los objetivos y metas planteados, no son claros, no se encuentran vinculados a un objetivo específico; carecen de método de cálculo, periodicidad de aplicación, no se conocen las variables que intervienen en la meta establecida, y no consideran que los resultados del CESAC varían de acuerdo con las necesidades de la ciudadanía, esta circunstancia es observada y analizada en el resultado núm. 8.

En confronta por escrito, de fecha 17 de septiembre de 2020, la Alcaldía La Magdalena Contreras no proporcionó información adicional relacionada con el presente resultado, por lo que éste no se modifica.

Competencia de Actores

2. Resultado

Competencia Legal del Sujeto Fiscalizado

Con el fin de verificar el marco jurídico de la Alcaldía La Magdalena Contreras, para llevar a cabo la operación del CESAC, se identificó que estas acciones se encuentran reportadas en la actividad institucional 209 “Sistema de orientación y quejas” y tuvieron como objetivo “simplificar la atención y respuesta a la solicitud de trámites de la Alcaldía La Magdalena Contreras”; con base en la aplicación de las técnicas de auditoría Estudio General, Análisis e Investigación, se observó lo siguiente:

El artículo 44 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos señala que “la Ciudad de México es la entidad federativa sede de los Poderes de la Unión y Capital de los Estados Unidos Mexicanos”.

Asimismo, el artículo 115 de la Carta Magna establece:

“Los estados adoptarán, para su régimen interior, la forma de gobierno republicano, representativo, democrático, laico y popular, teniendo como base de su división territorial y de su organización política y administrativa, el municipio libre, conforme a las bases siguientes:

”I. Cada Municipio será gobernado por un Ayuntamiento de elección popular directa. [...]

”III. Los Municipios tendrán a su cargo las funciones y servicios públicos siguientes:

”Los Municipios, previo acuerdo entre sus ayuntamientos, podrán coordinarse y asociarse para la más eficaz prestación de los servicios públicos o el mejor ejercicio de las funciones que les correspondan.”

De la revisión a la Constitución Política de la Ciudad de México, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, núm. 01, del 5 de febrero de 2017, el artículo 52 señala las “Demarcaciones territoriales”, en sus numerales 1 y 4 prevé lo siguiente:

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

“4. La Ciudad de México está integrada por las siguientes demarcaciones territoriales: ... Magdalena Contreras...”

Además, el artículo 53 “Alcaldías” en sus incisos A y B señala:

“A. De la integración, organización y facultades de las alcaldías”, numeral 1: “Las alcaldías son órganos político administrativos que se integran por un alcalde o alcaldesa y un concejo, electos por votación universal, libre, secreta y directa para un período de tres años.”

“B. De las personas titulares de las alcaldías”, apartado “a) De manera exclusiva”: Alcaldía digital fracción XXXIV. “Ofrecer servicios y trámites digitales a la ciudadanía”.

El artículo 56 “De la participación ciudadana en las alcaldías”, en su numeral 2 “Las y los integrantes de las alcaldías deberán”, fracción VI señala:

“VI. Establecer los mecanismos para la recepción y atención de peticiones, propuestas o quejas, en formatos accesibles para todos, relacionadas con la administración pública de la alcaldía.”

El artículo 6 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, el 13 de diciembre de 2018, núm. 471 BIS, señala que: “La Ciudad de México, se divide en 16 Demarcaciones Territoriales denominadas Alcaldías que serán las siguientes:”... “X. La Magdalena Contreras;...”

De igual forma, el artículo 11 de la referida ley, que establece: “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”.

En el artículo 31 de la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, del 4 de mayo de 2018 prevé:

“Las atribuciones exclusivas de las personas titulares de las Alcaldías en materia de gobierno y régimen interior, son las siguientes: [...]

”VII. Proponer, formular y ejecutar los mecanismos de simplificación administrativa, gobierno electrónico y políticas de datos abiertos que permitan atender de manera efectiva las demandas de la ciudadanía...”

De la revisión a 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*, núm. 125, del 2 de julio de 2019, en el numeral 5.1 señala:

5.1 “Las Áreas de Atención Ciudadana (AAC) de los Entes Públicos serán espacios habilitados para captar la demanda ciudadana y brindar la información necesaria para la gestión de trámites, servicios, asesorías, quejas y denuncias relacionadas 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 precisa, legalidad, transparencia, imparcialidad y equidad.”

También el numeral 5.2 del referido Lineamiento prevé:

“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 (Ventanilla Única de Trámites) que atienden exclusivamente trámites y los CESAC que atienden servicios.”

De igual manera, el numeral 7 de los citados Lineamientos establece:

“7. La Atención Omnicanal: Las AAC de los Entes Públicos brindarán atención por uno o más de los siguientes medios:

"7.1. Atención Presencial: Áreas de Atención y Módulos de Atención Ciudadana, Áreas móviles incluyendo vehículos y stands, Audiencias Públicas de titulares o representantes de Alcaldías y demás Entes Públicos;

"7.2. Atención Telefónica: Centros telefónicos de atención ciudadana integrados en el NUCC 5658-1111.

"7.3. Atención Digital: Sitios web, aplicaciones móviles, medios digitales, *chatbot*, kioscos interactivos, correo electrónico, servicios de mensajería SMS, SUAC, y demás aplicables."

Como resultado del análisis de los citados ordenamientos, se concluye que la Alcaldía La Magdalena Contreras contó con el marco jurídico normativo administrativo y con la competencia legal suficiente para cumplir su objetivo y desempeñar las funciones en la operación del CESAC durante el ejercicio fiscal 2019.

3. Resultado

Competencia Profesional de los Servidores Públicos

Con el fin de constatar la Competencia Profesional y Capacitación de los servidores públicos, en la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana en la Alcaldía La Magdalena Contreras durante el ejercicio de 2019, y si éstos contaron con las aptitudes, el perfil escolar y personal, con base en la aplicación de las técnicas de auditoría estudio general, análisis, investigación, observación y recálculo, se revisó la normatividad siguiente:

1. Manual Administrativo, para el ejercicio de 2019 se conoció que operó con dos manuales administrativos, el primero de enero a septiembre, aprobado por la Coordinación General de Modernización Administrativa (CGMA), con registro núm. MA-6/190918-OPA-MACO-8/010814, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, del 27 de septiembre de 2018; y, el segundo de octubre a la fecha, aprobado por la Coordinación General de Evaluación, Modernización y Desarrollo Administrativo (CGEMDA), con registro núm. MA-30/071119-OPA-MACO-2/010119 publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, núm. 232, del 2 de diciembre de 2019.

2. 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*, núm. 179, tomo I, del 18 de septiembre de 2015.
3. 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*, núm. 125, del 2 de julio de 2019.

De la revisión a los manuales, se observó la estructura orgánica autorizada y se tuvo conocimiento de que contó con 9 plazas para operar el CESAC; con respecto a la Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal Circular Uno Bis 2015 en su numeral 1.3 “Contratación, Nombramientos, Identificación y Expedientes de Personal”, en específico 1.3.1 señala: “En ningún caso las Delegaciones, podrán establecer una relación laboral para cubrir plazas de personal técnico-operativo o de estructura, hasta en tanto no cuenten con el dictamen autorizado”; el numeral 1.3.8 establece los requisitos que debe entregar el aspirante para formalizar la relación laboral, entre los principales, se encuentran los siguientes:

“VIII.- Copia del documento que acredite el nivel máximo de estudios...”

“XII.- Constancia de no inhabilitación que emite la CGDF...”

“XVI.- Constancia de no inhabilitación expedida por la Secretaría de la Función Pública.”

Asimismo, el numeral 1.3.11 de la referida Circular prevé: “Las y los titulares de las Delegaciones, tienen la atribución de nombrar o remover libremente a sus subalternos, por lo que son responsables de expedir los nombramientos del personal, para ocupar una plaza en su estructura orgánica autorizada”.

De la revisión a los citados Lineamientos en el numeral 21 establece el reclutamiento, evaluación, selección y contratación del personal de atención ciudadana de las AAC, mientras que el numeral 21.2 señala que “los aspirantes a ocupar vacantes en las AAC deberán cumplir como mínimo con los siguientes requisitos”.

“A. Perfil escolar

”B. Perfil personal.”

En el numeral 21.3 de los Lineamientos prevé que los aspirantes deberán presentar a la Dirección General de Administración (DGA), en original para cotejo o copia certificada y copia simple, la documentación siguiente:

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

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

Para constatar la competencia profesional y experiencia laboral requeridas a los servidores públicos en la operación del CESAC, se determinó una muestra de expedientes a revisar, utilizando el método de muestreo dirigido o intencional, que consiste en seleccionar las unidades elementales de la población según el juicio del auditor, de acuerdo con la experiencia y criterio, en función del tiempo que se dispone para la ejecución de la presente auditoría.

De la revisión al manual administrativo, se observó que la Dirección General de Asuntos Jurídicos se conforma por 22 plazas de estructura, el cual representa el 100.0%, de las cuales se determinó revisar 9, que son las que participan directamente en la operación del CESAC, lo que representó el 40.9%. En la revisión al perfil de puestos, la Alcaldía señaló que no contaba con éstos; sin embargo, por medio de la técnica de investigación y de acuerdo con la información proporcionada por el sujeto fiscalizado, se tuvo conocimiento de que la Alcaldía para la contratación de personal empleó la Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal Circular Uno Bis 2015 y los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública, en donde se señalan los requisitos que deben de cubrir el personal operativo del CESAC, como se describe a continuación.

De los nueve expedientes de estructura que se seleccionaron, se observó que corresponden a: la Dirección General Asuntos Jurídicos, la Subdirección del Centro de Servicios y Atención

Ciudadana, Líder Coordinador de Proyectos de Control Interno "A", Líder Coordinador de Proyectos de Atención Ciudadana "A", Coordinación de Ventanilla Única, Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento "B", Líder Coordinador de Proyectos de Control Interno "B", Líder Coordinador de Proyectos de Validación, y un Líder Coordinador de Proyectos de Atención Ciudadana "B".

En la revisión a los expedientes, el total de servidores públicos acreditaron la entrega de la documentación requerida en la Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal Circular Uno Bis 2015 y los Lineamientos, entre los principales son: el nombramiento, la Constancia de no inhabilitación emitida por la Contraloría y la Secretaría de la Función Pública; se observó que contó con los siguientes niveles: Licenciatura en Derecho (2), Licenciatura en Psicología (1), Licenciatura en Sociología (1), Licenciatura en Administración (1), 2 de nivel Medio Superior, y 2 con certificado de secundaria (Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento "B y Líder Coordinador de Proyectos de Control Interno "B), por lo cual no acreditaron el nivel medio superior requerido, incumpliendo la normatividad antes referida.

En conclusión, respecto al personal que operó el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) con relación a la integración de los expedientes, la Alcaldía La Magdalena Contreras cumplió parcialmente con lo señalado en la Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal (Circular Uno Bis 2015), y los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública, vigentes durante el ejercicio fiscal de 2019, toda vez que contó con expedientes y comprobó con la documentación requerida; cabe señalar que dos expedientes no acreditaron lo establecido en los numerales 1.3.8 de la Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal Circular Uno Bis 2015 y 21.3 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, que prevé presentar el certificado de estudios de nivel medio superior, con relación a lo anterior, se observó que no existe un mecanismo que asegure que la contratación del personal, se realice de acuerdo a la normatividad citada.

En confronta por escrito, de fecha 17 de septiembre de 2020, la Alcaldía La Magdalena Contreras proporcionó información mediante el oficio núm. AMC/CISE/JUDASA/197/2020 del 8 de septiembre de 2020, donde refirió que “el Líder Coordinador de Proyectos de Control Interno ‘A’ causo baja del CESAC, y en el puesto Líder Coordinador de Proyectos de Seguimientos ‘A’, se proporcionó el Certificado de Estudios de Nivel medio superior, cumpliendo con la normatividad referida”; sin embargo, no modifica el presente resultado, debido a que no contó con un mecanismo que asegure la integración del expediente como lo refiere la normatividad citada, por lo que este resultado no se modifica.

En la confronta por escrito, de fecha 17 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado no proporcionó información adicional respecto del presente resultado, por lo que éste no se modifica.

Recomendación

ASCM-159-19-1-MC

Es necesario que la Alcaldía La Magdalena Contreras, por conducto de la Dirección General de Administración y Finanzas, implemente un mecanismo de control, para asegurarse de que la contratación del personal cumpla los requisitos conforme a la normatividad aplicable.

Recomendación

ASCM-159-19-2-MC

Es necesario que la Alcaldía La Magdalena Contreras, por conducto de la Dirección General de Administración y Finanzas, elabore los perfiles de puesto del personal que opera el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, conforme a la normatividad aplicable.

4. Resultado

Capacitación del Personal adscrito al CESAC

Con el fin de determinar si el personal encargado de la operación del CESAC recibió la capacitación relacionada a sus funciones, se aplicaron las técnicas de auditoría estudio general, análisis, observación e investigación.

En cuanto a las acciones realizadas por la Alcaldía en materia de capacitación a los servidores públicos encargados de la operación del CESAC, conforme lo establece la Normatividad en

materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal Circular Uno Bis 2015 en su numeral 2.1 “El Sistema de Capacitación” y los Lineamientos en su numeral 23 “Capacitación al personal de atención ciudadana”, que contiene el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC), y el Programa Anual de Capacitación (PAC) en 2019, con base en la aplicación de las técnicas de auditoría estudio general, análisis, investigación, observación y recálculo, se observó lo siguiente:

Mediante el oficio núm. AMC/DGA/056/2019 del 9 de enero de 2019, emitido por la Dirección General de Administración y Presidente Adjunto del Subcomité Mixto de Capacitación, informa la Detección de Necesidades de Capacitación, mediante el oficio núm. SAF/SSCHA/DGPRL/DEDCL/478/2019 del 30 de mayo de 2019, se envía el Programa Anual de Capacitación 2019, en el cual se programaron 44 cursos a las diferentes áreas de la Alcaldía.

Con el fin de comprobar la capacitación otorgada a los servidores públicos, se observó que el único curso que estuvo vinculado a la operación del CESAC, denominado “Estrategias para establecer programas de mejora continua en CESAC y Ventanilla Única”, impartido de manera presencial del 8 al 12 de julio del 2019, con una duración de 20 horas por la Escuela Nacional de Trabajo Social de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) a 12 personas servidoras públicas (9 de estructura, 1 de base, 1 de honorarios y 1 de nómina 8).

Para verificar su aplicación, se contó con la lista de asistencia y un informe de resultados de capacitación con la calificación mínima requerida para obtener una constancia de acreditación del curso, la constancia está firmada por el Presidente Adjunto del Subcomité Mixto de Capacitación y la Directora de la Escuela de Trabajo Social de la UNAM, en este caso los 12 servidores públicos acreditaron dicho curso y se emitió la constancia correspondiente.

En conclusión, respecto a la Capacitación que recibió el personal que operó el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, se identificó en su DNC para la integración del PAC, en el cual se consideró un curso que está vinculado con la operación del CESAC, en dicho curso se expidieron constancias de acreditación, cumpliendo con la Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal Circular Uno Bis 2015 y los Lineamientos.

Eficacia

5. Resultado

Programación de la Meta Física del CESAC

A efecto de verificar que el Centro de Servicios y Atención Ciudadana de la Alcaldía La Magdalena Contreras obtuvo resultados cuantitativos para contribuir al desempeño de sus funciones en beneficio de la comunidad, se revisaron el Informe de Cuenta Pública, los Informes de Avance Trimestral, los registros auxiliares y la metodología empleada para la programación de la meta física proporcionados por la dependencia correspondiente al ejercicio fiscal 2019; asimismo, se aplicaron las técnicas de auditoría estudio general, investigación, análisis y recálculo.

En el artículo 1o. 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*, núm. 1385 TER, del 2 de julio de 2012 vigentes en el ejercicio de 2019, se menciona que el CESAC deberá “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”.

Asimismo, 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*, núm. 125, del 2 de julio de 2019, señalan en el apartado 5.2 “para las Alcaldías, las AAC atenderán en forma directa y continua 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”.

Relativo a lo anterior, en nota informativa del 22 de julio de 2020, la Alcaldía señaló que el objetivo del área en revisión “es elevar los estándares de atención ciudadana a la más alta calidad, darle un enfoque humano, combatir la burocratización, poner al alcance de la ciudadanía herramientas que les permitan tener un fácil acceso a los servicios que cubran sus necesidades, brindar un servicio con el más estricto respeto y la más amplia empatía”.

En el primer párrafo del artículo 52, de la Ley General de Contabilidad Gubernamental publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el 31 de diciembre de 2008, se cita que “los estados financieros y demás información presupuestaria, programática y contable que emanen de los registros de los entes públicos, serán la base para la emisión de informes periódicos y para la formulación de la cuenta pública anual”.

Asimismo, en el artículo 27, de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, núm. 482, tomo II, del 31 de diciembre de 2018, cita en las fracciones siguientes:

“I. 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;

”II. Las previsiones de gasto público para cubrir los recursos humanos, materiales, financieros y de otra índole, necesarios para el desarrollo de las actividades señaladas en la fracción anterior...”

Con el oficio núm. DGAE-A/20/116 del 19 de junio de 2020, se solicitó a la Alcaldía La Magdalena Contreras, los registros de las solicitudes de servicios ingresados mediante el CESAC, el estatus que guardaron, forma de captación y el seguimiento a los mismos; así como, la metodología para la programación de la meta física a alcanzar durante 2019.

Respecto a la metodología utilizada para programar la meta física a alcanzar, con el oficio núm. AMC/S.CESAC/353/2020 del 30 de julio de 2020, la Alcaldía informó, que en la Calendarización de Metas por Actividad Institucional (CAMAI) 2019, se determinó ingresar 20,000 solicitudes de servicios con base en las proyecciones de captación en la demanda ciudadana con relación al ejercicio anterior; cabe mencionar, que no proporcionó las memorias de cálculo ni la metodología de manera detallada, a fin de observar los elementos que intervinieron en ésta y realizar el análisis respectivo.

Aunado a lo anterior, el Anteproyecto del Presupuesto de Egresos 2019 asociado al CESAC señala: “para el año 2019, está programado recibir 20,000 (Veinte Mil) solicitudes ciudadanas, es importante proporcionar en cuanto a la atención ciudadana, mejores facilidades tanto para quien lo brinda (servidor público) como para quien lo recibe (ciudadano), es por eso, conforme a las necesidades detectadas en el órgano político administrativo, se establece un sistema que optimice los procedimientos tecnológicos para captar el ingreso de las solicitudes”.

En el Informe de Cuenta Pública de 2019 de la Alcaldía, se señaló “ingresaron en el sistema 16,611 solicitudes, las cuáles se canalizaron oportunamente y se realizó la gestión ante las áreas operativas para que se dé el debido seguimiento; también, informarles el avance de los resultados que guarda la demanda ciudadana para que haya una evaluación y control de cómo se está trabajando”.

Del análisis a la información reportada en el Informe Anual de Actividades proporcionado mediante el oficio núm. AMC/S.CESAC/187/2020 del 21 de febrero de 2020, el CESAC ingresó 16,111 solicitudes de servicio de una meta física programada de 20,000 solicitudes, de las cuáles fueron atendidas 12,452; mientras que 3,659 quedaron pendientes; lo que difiere en la cifra reportada en el Informe de Cuenta Pública de 2019 de la Alcaldía por 500 servicios, como se muestra a continuación:

Año	Informe de Cuenta Pública				Registros auxiliares SACNet		
	Programada	Alcanzada	Variación absoluta	% *	Meta alcanzada real	Variación absoluta	% **
	(A)	(B)	(B)-(A)		(C)	(C)-(A)	
2019	20,000	16,611	-3,389	-16.9	16,111	-3,889	-19.4

* $((B/A)-1) * 100$, esta fórmula determina el resultado de las variaciones entre la meta programada y alcanzada reportada en los Informes de Cuenta Pública.

** $((C/A)-1) * 100$, esta fórmula determina el resultado de las variaciones entre la meta programada señalada en los Informes de Cuenta Pública y la meta alcanzada en los registros auxiliares proporcionados por el CESAC de la Alcaldía La Magdalena Contreras.

Mediante el oficio núm. AMC/CISE/JUDASA/072/2020 del 26 de junio de 2020, se verificó que los datos referentes a la meta alcanzada en la Cuenta Pública no fueron registrados conforme a la información enviada por la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, con fundamento en la comprobación, análisis y contabilidad de las solicitudes de servicios ingresados mediante el sistema informático SACNet, implementado como herramienta tecnológica para generar los registros auxiliares del CESAC para cuantificar las solicitudes de servicios; lo que incumple el artículo 52 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el 31 de diciembre de 2008, en cuanto a que

“los estados financieros y demás información presupuestaria, programática y contable que emanen de los registros de los entes públicos, serán la base para la emisión de informes periódicos y para la formulación de la cuenta pública anual”.

En este sentido, del total de solicitudes de servicio ingresadas al cierre de 2019, el estatus fue el siguiente: Atendidas 12,655 (78.5%), Canalizadas 2,690 (16.7%), Pendientes 130 (0.8%), Recanalizadas 59 (0.4%) y No procedentes 577 (3.6%).

En conclusión, se identificó que la Alcaldía La Magdalena Contreras realizó el cálculo de las metas programadas para el CESAC con relación a la captación de solicitudes de servicio de años anteriores, la cual depende de las necesidades de la ciudadanía; así mismo, la información contenida en el Programa Operativo Anual (POA) y en el Informe de Cuenta Pública de 2019 relacionada a los resultados obtenidos por el área en revisión, no correspondieron a los datos que emanan de los registros auxiliares contenidos en el SACNet, por lo que incumple el artículo 52 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental.

Adicionalmente, se observó que la unidad de medida señalada en el Informe de Cuenta Pública fue “trámite”, por lo que no es congruente con lo expresado en el apartado 5.2, de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, núm. 125, del 2 de julio de 2019, donde se indica expresamente que el CESAC atenderá “servicios”.

Así como también, incumplió el artículo 27 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, del 31 de diciembre de 2018, debido a que no se proporcionó el presupuesto ejercido para realizar las funciones del CESAC.

En confronta por escrito, de fecha 17 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó mediante el oficio núm. AMC/CISE/JUDASA/197/2020 del 8 de septiembre de 2020, las fojas 2 y 3 del anexo 2, relacionadas con la programación de la meta física programada y alcanzada por el CESAC en 2019. De la revisión, mediante el oficio núm. AMC/DGA/DFACH/SF/JUDEIP/56/2020 del 8 de septiembre de 2020, indica que “la actividad institucional denominada Sistema de Orientación y Quejas, la cual utiliza la unidad de medida de Trámite es una actividad compartida por lo que al integrar el informe se maneja de forma global, como quejas, protección y demás trámites”.

En este sentido, continúa la falta de claridad, desagregación y clasificación de la información, debido a que no es posible identificar el número de quejas, protección y demás trámites referidos en el oficio núm. AMC/DGA/DFACH/SF/JUDEIP/56/2020 del 8 de septiembre de 2020; toda vez que, el Informe de Cuenta Pública refiere 20,001 trámites ingresados, de los que señala el ingreso al CESAC de 16,611 solicitudes en forma correcta y 745 denuncias ciudadanas.

Asimismo, el Informe Anual de Actividades 2019 proporcionado en la respuesta al punto 31 del primer requerimiento de información indica que “se ingresaron en el sistema 16,111 solicitudes de manera correcta”, datos que se corroboraron con los registros obtenidos del SACNet; con relación a lo anteriormente descrito, el apartado 5.2 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, especifica que el CESAC atenderá “servicios”, por lo que no se modifica el presente resultado.

En la confronta por escrito, de fecha 17 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado no proporcionó información adicional respecto del presente resultado, por lo que éste no se modifica.

Recomendación

ASCM-159-19-3-MC

Es necesario que la Alcaldía La Magdalena Contreras, por conducto de la Dirección General de Asuntos Jurídicos, desarrolle una metodología y un procedimiento para el cálculo y programación de la meta física y la asignación presupuestal del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, conforme a lo establecido en el artículo 52 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental y en el artículo 27, de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México.

Recomendación

ASCM-159-19-4-MC

Es necesario que la Alcaldía La Magdalena Contreras, por conducto de la Dirección General de Asuntos Jurídicos, establezca mecanismos de control y supervisión para garantizar que la información que emana de sus registros auxiliares, la presentada en sus Informes de Avance Trimestral y en el Informe de Cuenta Pública sea coincidente, en atención a lo señalado en la normatividad aplicable.

6. Resultado

Cumplimiento de la Meta Física del CESAC

Con el propósito de 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 La Magdalena Contreras como evidencia documental de los resultados alcanzados, con base en la aplicación de las siguientes técnicas de auditoría estudio general, análisis, investigación, observación y recálculo.

De acuerdo con el apartado 5.1 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*, núm. 125, del 2 de julio de 2019, se indica que “las AAC de los Entes Públicos serán espacios habilitados para captar la demanda ciudadana y brindar la información necesaria para la gestión de trámites, servicios, asesorías, quejas y denuncias relacionadas 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 precisa, legalidad, transparencia, imparcialidad y equidad”.

En el primer párrafo del artículo 52, de la Ley General de Contabilidad Gubernamental publicada en el *Diario Oficial de la Federación*, el 31 de diciembre de 2008, señala que: “los estados financieros y demás información presupuestaria, programática y contable que emanen de los registros de los entes públicos, serán la base para la emisión de informes periódicos y para la formulación de la cuenta pública anual”. Con fundamento en la normativa citada, se analizó la información del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019, los Informes de Avance Trimestral y los registros del SACNet, para verificar el alcance de las acciones realizadas para cumplir la meta programada y conocer los motivos de su variación.

En cuanto a los resultados a alcanzar, por medio del estudio general a la información que proporcionó la Alcaldía con el oficio núm. AMC/CISE/JUDASA/072/2020 del 26 de junio de 2020, en el Anteproyecto del Presupuesto de Egresos 2019 se indica que la meta asociada al CESAC estuvo incluida en el apartado de la actividad institucional 209 “Sistema de orientación y quejas” en donde versa que “para el año 2019, está programado recibir 20,000 (Veinte Mil) solicitudes ciudadanas, es importante proporcionar en cuanto a la atención

ciudadana, mejores facilidades tanto para quien lo brinda (servidor público) como para quien lo recibe (ciudadano) es por eso, conforme a las necesidades detectadas en el órgano político administrativo, se establece un sistema que optimice los procedimientos tecnológicos para captar el ingreso de las solicitudes”.

De igual forma, la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana señaló en los Informes de Avance Trimestrales que ingresó durante el primer período 4,510 solicitudes de servicio (28.0%), en el segundo 3,904 (24.2%), en el tercero 3,722 (23.1%) y en el cuarto 3,975 (24.7%), para un total de 16,111 durante 2019. Del análisis y simplificación de los servicios registrados mediante el sistema informático SACNet, se obtuvo lo siguiente:

Tema de servicio	Cantidad	Estatus					Porcentaje
		Atendidas	Canalizadas	Pendientes	Recanalizadas	No Procedentes	
Agua potable	3759	3712	11	2	18	16	23.3
Alumbrado Público	3465	2177	1201	1	5	81	21.5
Obras	2242	1750	353	12	7	120	14.0
Fomento Económico	1175	1143	0	1	0	31	7.3
Parques y Jardines	857	552	266	9	3	27	5.3
Bienestar Social	625	547	5	0	0	73	3.9
Drenaje	607	346	236	2	6	17	3.8
Seguridad Ciudadana	554	527	10	2	0	15	3.4
Protección Civil	532	49	475	1	2	5	3.3
Limpia	503	442	61	0	0	0	3.1
Hábitat	411	369	8	0	0	34	2.6
Asuntos Jurídicos	388	296	6	75	3	8	2.4
Movilidad	273	181	6	23	11	52	1.7
Cultura	211	138	0	0	0	73	1.3
Gobierno	193	127	44	2	2	18	1.2
Participación Ciudadana	164	164	0	0	0	0	1.0
Vía Pública	102	102	0	0	0	0	0.6
Servicios Ambientales	49	33	7	0	0	9	0.3
Total	16,111	12,655	2,689	130	57	580	100.0

Del análisis y cálculo de los porcentajes en el cuadro anterior, se identificó que los temas de servicios con mayor demanda se concentraron en los temas de agua potable, alumbrado público, obras, fomento económico, y parques y jardines con 11,498 solicitudes equivalentes al 71.4% de la demanda; en tanto que, los otros 13 temas de servicio concentraron 4,612 solicitudes, que representaron el 28.6%.

En conclusión, se advirtió un alcance de 16,111 solicitudes de servicio equivalente al 80.6% de la meta programada captada por el sistema informático SACNet del CESAC de la Alcaldía La Magdalena Contreras durante 2019; no obstante, la información señalada en el Informe de Cuenta Pública de 2019, con relación a los resultados alcanzados por el área revisada, no correspondieron a los datos que emanan de los registros auxiliares contenidos en el SACNet, por lo que incumplió el artículo 52, de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, en cuanto a que “los estados financieros y demás información presupuestaria, programática y contable que emanen de los registros de los entes públicos, serán la base para la emisión de informes periódicos y para la formulación de la cuenta pública anual”.

En confronta por escrito, de fecha 17 de septiembre de 2020, la Alcaldía La Magdalena Contreras no proporcionó información adicional relacionada con el presente resultado, por lo que éste no se modifica.

En el resultado núm. 5, la recomendación ASCM-159-19-4-MC, del presente informe, se considera el mecanismo para garantizar que la información que emana de sus registros auxiliares, corresponda con la contenida en los Informes de Avance Trimestral y en el Informe de Cuenta Pública, por lo que se dará tratamiento a dicha circunstancia como parte del seguimiento de la recomendación citada.

7. Resultado

Cumplimiento del Objetivo del CESAC

Con el propósito de evaluar el cumplimiento del objetivo de las acciones desarrolladas por el CESAC, se revisó y analizó la información cualitativa proporcionada por la Alcaldía La Magdalena Contreras como evidencia documental de los resultados alcanzados, con base en la aplicación de las siguientes técnicas de auditoría estudio general, análisis, investigación, observación y recálculo.

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*, núm. 1963, del 13 de octubre de 2014, el CESAC se define como el área 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”, los cuales fueron utilizados del 1o. de enero al 30 junio de 2019, para gestionar las solicitudes de servicio ingresadas en ese período.

En cuanto al cumplimiento del objetivo del CESAC, se observó que en el Informe de Cuenta Pública 2019, los resultados se reflejaron en la actividad institucional 209 “Sistema de Orientación y Quejas” con 745 quejas y denuncias, sin especificar el número real de las solicitudes de servicio y su estatus conforme a los registros revisados y verificados del sistema informático SACNet. Por lo que, se solicitó a la Alcaldía detallar cuantas de las 16,611 solicitudes ingresadas en tiempo y forma fueron servicios ingresados, canalizados, gestionados y entregados como respuesta a la ciudadanía por el área en revisión.

Con fundamento en lo anterior, se solicitó a la Alcaldía proporcionar evidencia sobre el registro, canalización, seguimiento y gestión de las solicitudes de servicio ingresadas en el 2019 por el CESAC; en respuesta, mediante el oficio núm. AMC/CISE/JUDASA/072/2020 del 26 de junio de 2020, se observó el uso del sistema informático denominado SACNet, utilizado para ingresar las solicitudes de servicio captadas por los medios que se describen a continuación:

Captación	Solicitudes de servicios
Presencial (S/D)	5,929
Reporte Telefónico	4,470
Escrito	1,623
Twitter	1,133
SUAC	989
Sitio LOCATEL	565
Audiencia Pública	450
Facebook	354
Presencial (C/D)	343
SSAC	193
Recorrido	42
E-Mail	10
PROSOC	7
Portal Institucional	2
Asambleas Vecinales	1
Total general	<u>16,111</u>

Derivado del análisis al cuadro anterior, el 64.5% de las solicitudes de servicios se captaron por vía presencial (S/D) (36.8%), por reporte telefónico (27.7%); y por los medios digitales implementados, otras instancias y las plataformas de atención (35.5%).

Con relación a la gestión de los servicios, se advirtió que mediante el sistema informático SACNet, se asignan las solicitudes de servicio a la unidad administrativa correspondiente según el tipo de reporte, en el sistema también se indica el estatus de atención; además del número de solicitudes pendientes al cierre del año en revisión; del análisis se obtuvieron los resultados siguientes: 6,516 solicitudes de servicio (40.4%); competencia de la Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano, 4,874 (30.3%); para la Dirección General de Servicios Urbanos y Ambientales, 2,058 (12.8%); para la Dirección General de Gobierno, 1,175 (7.3%); para la Dirección General de Desarrollo y Fomento Económico, 836 (5.2%); para la Dirección General de Bienestar Social, 488 (3.0%); Dirección General de Asuntos Jurídicos; y 164 (1.0%) para la Jefatura de Unidad Departamental de Enlace Participativo.

De las solicitudes asignadas, un total de 1,384 solicitudes de servicio quedaron pendientes, lo que representó el 8.6% del total de solicitudes de servicio ingresadas, correspondiendo a la Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano 786, a la Dirección General de Servicios Urbanos y Ambientales 225, a la Dirección General de Gobierno 66, a la Dirección General de Desarrollo y Fomento Económico 206, a la Dirección General de Bienestar Social 46, a la Dirección General de Asuntos Jurídicos 49 y a la Jefatura de Unidad Departamental de Enlace Participativo 6; debido a que por la fecha de ingreso y la estimación de atención al servicio, siguieron su proceso en 2020.

Con relación al seguimiento de los servicios, el CESAC realizó reuniones con las áreas responsables, con el fin de elaborar estrategias que reduzcan el rezago en la atención, se envía el informe sobre las solicitudes próximas a vencer, las vencidas y la actualización del estatus en el sistema, lo cual se verificó mediante la entrega de oficios en los que se señala el cumplimiento de los procesos y la atención en tiempo y forma para dar respuesta a los usuarios.

Respecto a las acciones para gestionar la atención de las solicitudes de servicio, la Alcaldía proporcionó 60 acuses emitidos por el sistema informático SACNet, en donde aparecen los datos del solicitante, tipo de servicio requerido, medio de captación, folio asignado, tiempo estimado de resolución y la unidad administrativa responsable de dar seguimiento y solución, de igual forma incluyó los datos de contacto para que los usuarios soliciten información sobre el estatus que guarda el proceso.

En conclusión, el CESAC cumplió el objetivo señalado en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, en razón de que las solicitudes de servicio captadas por el sistema informático SACNet durante 2019 y los distintos medios de captación, fueron recibidas, canalizadas, gestionadas y atendidas mediante las notificaciones de respuesta a la ciudadanía; no obstante, la información señalada en el Informe de Cuenta Pública de 2019, en correlación a los resultados obtenidos por el área en revisión, no correspondieron a los datos que emanan de los registros auxiliares contenidos en el SACNet, por lo que incumple el artículo 52, de la Ley General de Contabilidad Gubernamental.

En confronta por escrito, de fecha 17 de septiembre de 2020, la Alcaldía La Magdalena Contreras no proporcionó información adicional relacionada con el presente resultado, por lo que éste no se modifica.

Recomendación

ASCM-159-19-5-MC

Es necesario que la Alcaldía La Magdalena Contreras por conducto de la Dirección General de Asuntos Jurídicos, establezca un sistema documental que garantice que la información plasmada en los registros y reportes emitidos por el Centro de Servicios y Atención Ciudadana sea conciliada con las áreas concentradoras de la información, a fin de evitar errores en la presentación de la información consolidada en los Informes de Avance Trimestral y en el Informe de Cuenta Pública, en atención a lo señalado en la normatividad aplicable.

8. Resultado

Mecanismos de Medición y Evaluación

De conformidad 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, publicados en el *Diario Oficial de la Federación*, núm. 11, tomo DCCXVI, del 16 de mayo de 2013, 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”, a fin de verificar si el CESAC de la Alcaldía La Magdalena Contreras dispuso de instrumentos metodológicos para evaluar los resultados obtenidos, se revisó la normatividad aplicable y se evaluó la pertinencia de los instrumentos diseñados por el sujeto fiscalizado para medir sus resultados.

De conformidad con el artículo 27, de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, del 31 de diciembre de 2018, se establece que:

“I. 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...”.

Con fundamento en la normatividad señalada, se solicitó a la Alcaldía proporcionar los indicadores estratégicos y de gestión utilizados durante 2019, para evaluar el desempeño del CESAC; en respuesta, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/116 del 19 de junio de 2020, la dependencia proporcionó 12 archivos con formatos y un oficio en cada uno de los archivos referidos a la Coordinación de Evaluación y Modernización Administrativa para presentar la información a la Contraloría General del Gobierno del Distrito Federal, los formatos contienen hojas membretadas con el nombre del Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental (SI PROMOEVA), que fue derogado por la entrada en vigor de los Lineamientos de Monitoreo y Evaluación de la Gestión Gubernamental de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, núm. 55, del 21 de abril de 2016, que señala en su tercer transitorio: “...queda deshabilitado y fuera de operación la plataforma de uso y atención del Sistema del Programa Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental (SI PROMOEVA)...”.

Del mismo modo, proporcionó el Programa Provisional de Gobierno de la Alcaldía La Magdalena Contreras para el período de marzo 2019 a marzo 2020¹, que señala 3 indicadores básicos derivados de las siguientes líneas de acción: 8.1.2.1 “Realizar una campaña de apoyo en los trámites en línea”, línea de acción 8.1.2.2 “Simplificar trámites para que la mayoría pueda realizar por internet y desarrollar un sistema digital eficiente y entendible para la ciudadanía” y, línea de acción 8.1.3.1 “Establecer un mecanismo de atención inmediata a las demandas ingresadas a través del CESAC”. Mientras que, en los Informes de Avance Trimestral se incluyó el indicador “Elaborar programas permanentes de sensibilización y capacitación a personas

¹ Consultado mediante la liga <https://mcontreras.gob.mx/programa-provisional-de-gobierno-2019-2020/> y con el oficio proporcionado por la Alcaldía, núm. AMC/S.CESAC/353/2020, del 30 de julio del 2020.

servidoras públicas sobre la cultura de no discriminación, el respeto, la inclusión y la diversidad”, todos vigentes durante 2019.

Fuente documental	Aspectos a evaluar	Observaciones
SI PROMOEVA	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes en Centros de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC). • Solicitudes de servicio atendidas en tiempo en el período. • Solicitudes de servicio de reparación de fugas de agua. • Solicitudes de servicio de limpia atendidas. • Solicitudes de bacheo en carpeta asfáltica atendidas. • Solicitudes de bacheo en carpeta asfáltica rechazadas. • Solicitudes de servicio rechazadas. 	<p>Los indicadores no contienen las variables que intervienen en su aplicación, por lo que no son claros, no se encuentran vinculados a un objetivo específico; así como, de una expresión matemática que resulte en una cuantificación que proporcione resultados que permitan la toma de decisiones. Lo anterior, se deriva de la falta de un sustento normativo vigente, que permita la construcción, desarrollo, aplicación y seguimiento de los medios de evaluación para el CESAC.</p> <p>Lo anterior, con fundamento en los Lineamientos de Monitoreo y Evaluación de la Gestión Gubernamental de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados en la <i>Gaceta Oficial de la Ciudad de México</i>, núm. 55 del 21 de abril de 2016, por lo que se deroga el Programa de Monitoreo y Evaluación del Desempeño Gubernamental (SI PROMOEVA).</p>
Programa Provisional de Gobierno 2019 -2020	<ul style="list-style-type: none"> • “Número de personas beneficiadas y número de trámites realizados por internet.” • “Número de trámites y servicios realizados por internet.” • “Número de solicitudes atendidas.” 	<p>Los dos primeros indicadores van dirigidos a desarrollo de procesos y están vinculados a las líneas de acción 8.1.2.1 y 8.1.2.2, respectivamente; no obstante, carecen de método de cálculo, periodicidad de aplicación, no se conocen las variables que intervienen, la meta establecida no tiene justificación, los resultados del indicador dependen de las necesidades de la ciudadanía.</p> <p>El tercer indicador es de eficiencia en cuanto a la recepción, atención y envío de las solicitudes mediante el sistema y pretende combatir el rezago en el proceso de atención; sin embargo, no cuenta con método de cálculo para las solicitudes a ingresar, no establece la periodicidad de su aplicación, por lo que no permite mediciones para el cumplimiento de las metas finales, dado que el resultado depende de las necesidades de la ciudadanía.</p>
Informes de Avances Trimestrales 2019	<p>“Elaborar programas permanentes de sensibilización y capacitación a personas servidoras públicas sobre la cultura de no discriminación, el respeto, la inclusión y la diversidad.”</p>	<p>Este indicador de Derechos Humanos tuvo por objeto “prevenir la discriminación y generar una cultura de respeto, inclusión y trato igualitario”, el método de cálculo es básico, los valores no tiene justificación, la línea base depende de las necesidades de la ciudadanía y la frecuencia es anual, por lo que los resultados para la toma de decisiones dependen de los logros alcanzados en el año inmediato anterior.</p>

Del análisis a la información contenida en el cuadro anterior, se solicitó a la Alcaldía proporcionar las fichas técnicas de los indicadores, su desarrollo y resultados cuantitativos y cualitativos para la toma de decisiones, debido a que los indicadores proporcionados se fundamentaron en el SI PROMOEVA, normatividad que para 2019 se encontró derogada; en respuesta mediante la nota informativa del 22 de julio de 2020, el sujeto fiscalizado señaló que la anterior Coordinación General de Evaluación y Modernización Administrativa (CGMA), realizó un estudio e implementaron una serie de indicadores para realizar la evaluación del desempeño y eficiencia de las entonces “Delegaciones”, por lo que aun cuando el PROMOEVA ya no es vigente, los indicadores establecidos cubren las necesidades de información para la evaluación del desempeño, motivo por el cual se siguen utilizando.

Derivado de lo anterior, se concluye que los indicadores proporcionados fueron deficientes en cuanto a su construcción, por carecer de elementos que permitan medir los logros obtenidos, al no reflejar los cambios vinculados con las acciones programadas por la obsolescencia de la normatividad aplicada; con relación al monitoreo para evaluar sus resultados, no hay documentación soporte para proveer información sobre la contribución del CESAC al logro de los objetivos institucionales, que permitan establecer una adecuada toma de decisiones.

En confronta por escrito, de fecha 17 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado entregó mediante el oficio núm. AMC/CISE/JUDASA/197/2020 del 8 de septiembre de 2020, 8 fojas certificadas relacionadas con los mecanismos de medición y evaluación que fueron empleados para evaluar los resultados obtenidos de las acciones realizada por el CESAC en 2019.

Del análisis a la información, se tuvo conocimiento que la Coordinación de Innovación, Seguimiento y Evaluación solicitó información relacionada con los indicadores utilizados y la posible documentación comprobatoria para soportar lo reportado por la Dirección General de Asuntos Jurídicos; no obstante, con el oficio núm. AMC/DGAJ/338/2020 del 24 de junio de 2020, se informó que no se encontró alguna relacionada con el tema de los indicadores.

En el mismo contexto, se presentaron los tres indicadores descritos y analizados en el Programa Provisional de Gobierno 2019-2020, sin que se adjuntara documentación que permitiera cuantificar el grado de cumplimiento de los objetivos, la relación entre los servicios otorgados y los recursos utilizados en la operación del CESAC, o medir las características

que deben cumplir los servicios para satisfacer los objetivos del área en revisión, por lo que no se modifica el presente resultado.

En la confronta por escrito, de fecha 17 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado no proporcionó información adicional respecto del presente resultado, por lo que éste no se modifica.

Recomendación

ASCM-159-19-6-MC

Es necesario que la Alcaldía La Magdalena Contreras, por conducto del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, elabore indicadores estratégicos y de gestión que le permitan medir el impacto de sus acciones realizadas, conforme a lo dispuesto en la normatividad aplicable.

9. Resultado

Rendición de Cuentas y Transparencia

Con la finalidad de analizar y evaluar los mecanismos utilizados por el CESAC de la Alcaldía la Magdalena Contreras para garantizar una óptima rendición de cuentas y transparencia en el ingreso, gestión, seguimiento y entrega de respuestas sobre las solicitudes de servicio, se aplicaron las técnicas de auditoría estudio general y análisis.

En el artículo 2, de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México vigente en 2019 dispone 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”.

De acuerdo con lo dispuesto en artículo 6, fracción XXXVIII, de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, núm. 66 Bis, del 6 de mayo de 2016, la rendición de cuentas es:

“Vista desde la perspectiva de la transparencia y el acceso a la información, 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 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.”

En el artículo 121 de esta ley, que establece “es responsabilidad de los sujetos obligados conservar en forma impresa y difundir y mantener actualizada en sus respectivos sitios de internet y en la Plataforma Nacional de Transparencia, información pública sobre los temas, documentos o políticas que les corresponda”. De forma específica, estipula “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”.

El artículo 153, de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, del 31 de diciembre de 2018 dispone:

“La información financiera, presupuestal, programática y contable que emane consolidadamente del sistema y de los registros auxiliares de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Alcaldías y en el caso de las Entidades de sus estados financieros, 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 ...”

A fin de comprobar que la Alcaldía La Magdalena Contreras conservó y difundió la información referente al desempeño del CESAC, de conformidad con los términos dispuestos en la normatividad aplicable, se analizó la información presentada en los Informes de Avance Trimestral y el Informe de Cuenta Pública de 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.

Como resultado se constató que, en los Informes de Avance Trimestral, se incluyó información sobre el comportamiento programático y presupuestal de las actividades institucionales que integraron la Alcaldía; de igual manera, se advirtió que las acciones realizadas por el CESAC se reflejaron en la actividad institucional 209 “Sistema de orientación y quejas”, como se muestra en el siguiente cuadro:

Actividad institucional	Unidad de medida	Metas			Presupuesto (miles de pesos)		
		Original	Alcanzada	Avance porcentual (2)/(1) x 100	Aprobado	Ejercido	Avance porcentual (5)/(4) x 100
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
209 “Sistema de orientación y quejas”							
Enero-Marzo	Servicios	20,000	4,510	22.5	n.a.	n.a.	n.a.
Enero-Junio		20,000	8,414	42.1	n.a.	n.a.	n.a.
Enero-Septiembre		20,000	12,136	60.7	n.a.	n.a.	n.a.
Enero-Diciembre		20,000	16,111	100.0	n.a.	n.a.	n.a.

n.a.: no aplicable.

Respecto al avance reflejado en el cuadro anterior, en el apartado “AR Acciones Realizadas para la Consecución de las Metas de las Actividades Institucionales” de los Informes de Avance Trimestral, el objetivo del CESAC fue “brindar una atención de calidad a las solicitudes de servicios públicos que sean requeridas por la ciudadanía, mejorando las acciones en materia de simplificación administrativa a través de un servicio veraz y transparente, en coordinación con las Direcciones Generales de la Alcaldía y teniendo como objetivo la mejora de la atención de los servicios públicos que se proporcionan a la población contrerense”.

Asimismo, se identificó que mediante las acciones realizadas se planteó “ingresar en el sistema las solicitudes en forma correcta, canalizar oportunamente y realizar la gestión ante las áreas operativas para que se dé el debido seguimiento; también, informarles el avance de los resultados que guarda la demanda ciudadana para que haya una evaluación y control de cómo se está trabajando”, por lo que el CESAC cumplió el ingreso de la demanda ciudadana.

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 del CESAC, la Alcaldía informó que durante 2019 no contó con presupuesto ejercido.

Adicional a lo anterior, del estudio y revisión al portal de la Alcaldía La Magdalena Contreras, se verificó que contó con direcciones electrónicas para consultar su portal, su sitio de transparencia, los servicios responsabilidad del CESAC y el acceso a la Plataforma Nacional de Transparencia; en contraparte, no se pudo identificar información presupuestal vinculada a sus acciones; además, no se encontró el vínculo al portal de Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC).

Las ligas verificadas, se citan a continuación:

1. Dirección electrónica de la Alcaldía: <https://mcontreras.gob.mx/>
2. Portal de transparencia: <https://transparencia.mcontreras.gob.mx/>
3. Trámites y servicios: <https://mcontreras.gob.mx/tramitesyservicios/>
4. CESAC: <https://mcontreras.gob.mx/tramitesyservicios/cesac/>
5. Plataforma Nacional de Transparencia: <https://consultapublicamx.inai.org.mx/vut-web/faces/view/consultaPublica.xhtml#inicio>

Con relación a la información que debe mostrar la Alcaldía en su portal de transparencia, de acuerdo con el artículo 121 de Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, señaladas en las fracciones VII, IX, XVII y XXI, no presenta dicha información conforme a las fracciones citadas.

Por lo anterior, se concluye que la Alcaldía La Magdalena Contreras conservó información sobre los resultados de las actividades desarrolladas por el CESAC; sin embargo, ésta no fue considerada como de carácter público, toda vez que fue publicada de manera parcial en los medios electrónicos del sujeto fiscalizado al no incluir información programática y presupuestal derivada de la operación del área en revisión, lo cual contraviene lo dispuesto en artículo 6, fracción XXXVIII; y en el artículo 121 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

En confronta por escrito, de fecha 17 de septiembre de 2020, la Alcaldía La Magdalena Contreras no proporcionó información adicional relacionada con el presente resultado, por lo que éste no se modifica.

Recomendación

ASCM-159-19-7-MC

Es necesario que la Alcaldía La Magdalena Contreras por conducto de la Subdirección de Transparencia e Integración Normativa, establezca mecanismos de control y supervisión que garanticen que la información publicada en el portal de transparencia emane de los informes y reportes generados por la dependencia, a fin de cumplir con lo dispuesto en la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

Eficiencia

10. Resultado

Instrumentos, Métodos y Procedimientos del CESAC

Con la finalidad de analizar y evaluar la pertinencia en la operación del CESAC, así como la observancia de los manuales, procedimientos, métodos y demás instrumentos que regulan las acciones y procesos de la Alcaldía, se aplicaron las siguientes técnicas de auditoría estudio general, análisis, observación y declaraciones.

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*, establece en su Capítulo III, subnumeral 7.4.1: “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”.

De conformidad con el apartado 6.4.1 Modelo de atención ciudadana del eje 6. Ciencia, Innovación y Transparencia del Plan de Gobierno 2019-2024, el Gobierno de la Ciudad de México se planteó el objetivo general de “establecer un modelo de atención ciudadana

que garantice respuesta oportuna a las demandas de la Ciudad de México y permita a sus habitantes mantener una comunicación constante y directa con el Gobierno”.

Del estudio general a la documentación proporcionada por la Alcaldía para gestionar las solicitudes de servicio ingresadas del 1o. de enero al 30 junio de 2019, aplicó 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*, núm. 1963, del 13 de octubre de 2014, en los cuales el CESAC se define como el área 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”; cabe señalar que 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* núm. 125 del 2 de julio de 2019, y que sustituyen a los antes mencionados, no se cita la definición del CESAC.

Con base en el apartado 5.1 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, se indica “las AAC de los Entes Públicos serán espacios habilitados para captar la demanda ciudadana y brindar la información necesaria para la gestión de trámites, servicios, asesorías, quejas y denuncias relacionadas 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 precisa, legalidad, transparencia, imparcialidad y equidad”.

El artículo 1o. 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, vigente en el 2019, señala que el CESAC deberá “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”.

De conformidad al análisis realizado a la normatividad aplicable, se solicitó a la Alcaldía proporcionar el soporte documental que contiene las funciones del CESAC; así como, los procedimientos utilizados para la atención, seguimiento y gestión de las solicitudes de servicio ingresadas.

Por medio del oficio núm. AMC/CISE/JUDASA/072/2020 del 26 de junio de 2020, la Alcaldía La Magdalena Contreras proporcionó su manual administrativo con registro núm. MA-30/071119-OPA-MACO-2/010119 según el oficio núm. SAF/CGEMDA/0220/2019 del 7 de noviembre de 2019; señaló el sujeto fiscalizado que la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana es quién “coordina todos los trabajos relacionados con la atención y gestión de la demanda ciudadana asociada a los servicios que proporciona la demarcación”; asimismo, entregó tres procedimientos correspondientes a la operación del CESAC que enuncian como objetivo, “proporcionar a la población de la Magdalena Contreras los servicios que ingresan por solicitud en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) de manera pronta y expedita”, como se muestra a continuación:

Procedimiento	Responsable	Actividad	Tramos de control
Atención a solicitudes de servicios en la demarcación.	Líder Coordinador de Proyectos de Seguimiento “A”.	Recepción de solicitudes para generar folio SACNet, dar seguimiento, entrega de respuesta proporcionada por cada área, elabora y envía informes sobre el rezago en la atención.	Sistema informático SACNet
	Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana.	Recibe, analiza, remite, programa reuniones, evalúa los mecanismos y elabora estrategias para combatir el rezago en la atención.	Oficios de atención al diseño, instrumentación, actualización y seguimiento de los programas de la Alcaldía.
Seguimiento a solicitudes de servicios en la demarcación.	Líder Coordinador de Proyectos de Control Interno “A”.	Revisión diaria del SACNet para conocer la demanda por área, dictamen de las respuestas, corte mensual de las solicitudes y remite los informes mensuales a la Coordinación de Innovación, Seguimiento y Evaluación.	Sistema informático SACNet e informes mensuales.
Gestión de las solicitudes de servicio en la demarcación.	Líder Coordinador de Proyectos de Atención Ciudadana “A”.	Recepción de solicitudes vía presencial y telefónica, orientación, captura de solicitudes en el SACNet, si la solicitud es presencial entrega al ciudadano el formato único del CESAC y solicita que firme el Libro de Gobierno, si la solicitud en telefónica proporciona el folio asignado por el sistema y el área de atención; por último, revisa las solicitudes ingresadas para evitar deficiencias en la captura. Captación por medio del CESAC, PROSOC, LOCATEL, SSAC, 072 y SUAC.	Sistema informático SACNet, formatos únicos del CESAC y Libro de Gobierno.

Los procedimientos citados en el cuadro anterior, utilizados por el personal del CESAC para captar, ingresar, dar seguimiento y entregar la respuesta de las áreas responsables de atender las solicitudes de servicio a los usuarios, tuvieron 15 minutos como tiempo estimado de recepción y registro de solicitud de servicio, 10 minutos para enterar al área correspondiente, un seguimiento de 5 horas, 10 minutos para la entrega de respuestas al ciudadano, 2 horas para informar a las áreas del rezago de sus solicitudes, 2 horas para remitir a las áreas correspondientes los servicios en rezago y 2 horas para programar reuniones con el fin de desarrollar mecanismos y estrategias que eviten el rezago.

Con relación al análisis del cuadro anterior, se solicitó evidencia documental sobre los tramos de control señalados en los procedimientos, en respuesta, la Alcaldía proporcionó el manual del SACNet que concentra las solicitudes de servicios que realiza la ciudadanía y permite generar información relevante con el estado de la demanda ciudadana y llevar un seguimiento adecuado en los procesos de atención. Con relación al Libro de Gobierno, se envió evidencia fotográfica del registro de los solicitantes que realizaron sus solicitudes de manera presencial; asimismo, envió el formato único emitido por el SACNet como acuse de la solicitud ingresada.

Por otra parte, con el oficio núm. AMC/CISE/JUDASA/153/2020 del 30 de julio de 2020, se entregó la base de datos del sistema informático SACNet, el cual reflejó que las solicitudes ingresadas durante 2019, en donde se observó y analizó la información que se ingresó de la siguiente manera:

Captación	Descripción	Solicitudes de servicios
Presencial (S/D)	“Ingreso de solicitudes sin anexos (escritos y/o evidencia fotográfica, u otro tipo de documento) por parte de la ciudadanía.”	5,929
Reporte Telefónico	“Solicitud de servicio que se recaba a través de las líneas telefónicas oficiales del CESAC.”	4,470
Escrito	“Cuando la ciudadanía ingresa un requerimiento escrito por medio del área secretarial del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC). Así también, oficios provenientes de otras dependencias.”	1,623
Twitter	“Son medios digitales oficiales que ofrece la Alcaldía para que la ciudadanía pueda solicitar algún servicio, realizar quejas, denuncias, sugerencias, comentarios, requerimientos, demandas ciudadanas o cualquier otro tipo de trámite.”	1,133

Continúa...

... Continuación

Captación	Descripción	Solicitudes de servicios
SUAC	“Sistema Unificado de Atención Ciudadana, es la plataforma única de atención ciudadana creada por la Agencia Digital de Innovación Pública (ADIP) en la que la ciudadanía puede presentar por distintos medios (por ejemplo, el servicio LOCATEL, los módulos de atención ciudadana, redes sociales, ventanillas presenciales, por medio de la aplicación Alameda Central) las 24 horas de los 365 días del año, las solicitudes de información, dudas, sugerencias, comentarios, requerimientos, quejas y avisos para las autoridades del Gobierno de la Ciudad.”	989
Sitio LOCATEL	“Instancia que turna solicitudes de servicio al CESAC, asimismo da el seguimiento cuando así sea requerido.”	565
Audiencia Pública	“Consiste en brindar atención a la ciudadanía de manera presencial con la asistencia de la Titular de la Alcaldía y/o con los responsables de las diferentes Unidades Administrativas y Áreas Operativas de las Alcaldías.”	450
Facebook	“Son medios digitales oficiales que ofrece la Alcaldía para que la ciudadanía pueda solicitar algún servicio, realizar quejas, denuncias, sugerencias, comentarios, requerimientos, demandas ciudadanas o cualquier otro tipo de trámite.”	354
Presencial (C/D)	Ingreso de solicitudes con anexos (escritos y/o evidencia fotográfica, u otro tipo de documento) por parte de la ciudadanía.”	343
SSAC	“El sistema de Servicios y Atención Ciudadana es un medio digital del Gobierno de la Ciudad de México por el cual la ciudadanía puede ingresar solicitudes de servicios realizar quejas, denuncias, sugerencias, comentarios, requerimientos, demandas ciudadanas o cualquier otro tipo de trámite.”	193
Recorrido	“Medio de captación mediante de los recorridos que se realizan en la demarcación con la presencia de la Titular de la Alcaldía y/o con los responsables de las diferentes Unidades Administrativas y Áreas Operativas de las Alcaldías.”	42
E-Mail	“Son medios digitales oficiales que ofrece la Alcaldía para que la ciudadanía pueda solicitar algún servicio, realizar quejas, denuncias, sugerencias, comentarios, requerimientos, demandas ciudadanas o cualquier otro tipo de trámite.”	10
PROSOC	“Instancia que turna solicitudes de servicio al CESAC, asimismo, da el seguimiento cuando así sea requerido.”	7
Portal Institucional	“Es un medio de difusión e información de la Alcaldía, pero también de captación, donde la ciudadanía puede realizar solicitudes.”	2
Asambleas Vecinales	“Reuniones entre la ciudadanía y personal de la Alcaldía para conocer las necesidades y atenderlas.”	<u>1</u>
Total general		<u>16.111</u>

En tanto que, en el Informe de Cuenta Pública, se observó que se cuantificó un total de 16,611 solicitudes ingresadas, datos que se encuentran inscritos en la actividad institucional 209 “Sistema de orientación y quejas”, cuya meta alcanzada fue por un total de 20,001 trámites durante 2019, mientras que en la información proporcionada por la Alcaldía, el Informe Anual de Actividades refirió que el CESAC alcanzó una meta de 16,111 solicitudes de servicio, atendiendo 12,452 de éstas y dejando 3,889 pendientes. No obstante, del análisis a los registros generados mediante el sistema informático SACNet, se obtuvo lo siguiente:

Tema	Servicio	Tiempo de atención (días hábiles)
Agua potable	Ampliación de la red de agua potable (de 30 a 50 metros).	40
	Atención a faltas de agua.	40
	Expedición de constancias de servicios hidráulicos (agua potable).	10
	Mantenimiento a la red secundaria de agua potable.	20
	Mantenimiento de tomas de agua potable (toma tapada y baja presión).	40
	Provisión emergente de agua en Alcaldías (agua en pipas).	20
	Recolección de escombros producto de trabajos de reparación de fugas de agua potable.	60
	Reparación de fugas de la red del sistema de agua potable.	5
	Sustitución y/o cambio de conexiones domiciliarias de agua potable.	60
Alumbrado público	Instalación de alumbrado público decorativo (guirnaldas, acometidas y reflectores para festividades o eventos especiales).	10
	Rehabilitación, sustitución y/o instalación de alumbrado público.	7
Asuntos jurídicos	Recuperación de vía pública y de espacios públicos obstruidos por objetos considerados como bienes mostrencos (botes, tubos, cadenas, bardas, muros, letreros, anuncios, conos, trafitambos, gobelas y todos aquellos bienes que se encuentran obstruyendo la vía pública, de los cuales se desconozca su dueño o que hayan sido abandonados).	60
	Visitas de verificación administrativa.	20
Bienestar social	Alquiler y/o préstamo de instalaciones deportivas (1o. de Mayo) pista de atletismo, campo, cancha de fútbol rápido, cancha de frontón, CEDECIFY Atacaxco, Módulo Ojo de Agua, Barranca Seca, San Bernabé, Tierra Unida, San Francisco, La Guadalupe, Centro...	10
	Alquiler y/o préstamo de instalaciones deportivas (Casa Popular) gimnasio, campo de fútbol soccer, cancha de fútbol rápido, Campo Contreras, Sala de Arte, palapas.	10
	Captura de perros y gatos agresivos en la vía pública.	5
	Préstamo de material logístico (tablones, sillas y lonas).	0
	Servicios comunitarios en colonias.	8
Cultura	Alquiler de instalaciones culturales de Auditorio Foro Cultural, Galería el Último Río, salón El Águila, vestíbulo superior, terraza, audiorama, auditorio del CCB, jardín Sobre las Olas y galería El Cedro.	10
	Apoyo con mariachi y/o grupo musical.	10
	Apoyo de elencos artísticos.	40
Drenaje	Ampliación de la red secundaria de drenaje (de 30 a 50 metros).	40
	Destapar drenaje en la vía pública.	40
	Expedición de constancias de servicios hidráulicos (drenaje).	10
	Instalación de rejillas para la captación de agua de lluvia.	40
	Limpieza y desazolve de colectores, atarjeas y pozos de visita.	40
	Mantenimiento a la red secundaria de drenaje.	20
	Reposición de accesorios hidráulicos (brocales, rejillas pluviales, coladeras de banquetas entre otros).	40
	Retiro de escombros y azolve producto de trabajos realizados por el área.	60
	Sustitución y/o reconstrucción de conexiones domiciliarias de drenaje.	60
Fomento económico	Apoyo a los artesanos. Participar en eventos, ferias y exposiciones de artesanos y microempresarios.	20
	Apoyo a productores agropecuarios de la demarcación con labores de mecanización agrícola.	40
	Apoyo a productores agropecuarios de la demarcación con personal de campo para realizar labores de cultivo, rehabilitación y mantenimientos de la infraestructura agropecuaria.	40

Continúa...

... Continuación

Tema	Servicio	Tiempo de atención (días hábiles)
	Apoyo a productores con cursos y talleres de capacitación para mejorar su proceso de producción y/o transformación agropecuario o piscícola.	49
	Apoyo con insumos agropecuarios.	20
	Asesoría para la elaboración del plan de negocio.	3
	Asesoría técnica en la instrumentación de proyectos productivos.	15
	Asesoría y capacitación complementaria para el desarrollo de la mujer microempresaria.	1
	Canalizar a solicitantes con instituciones privadas, federales y del GCDMX a efecto de impulsar programas que ayuden al desarrollo empresarial, cooperativo y empleo.	10
	Capacitación para pequeños y medianos empresarios.	40
	Certificación de sociedades cooperativas.	21
	Expedición de constancias de productor.	21
	Expedición de opinión de uso de suelo en área urbana.	30
Gobierno	Estudios socioeconómicos.	15
Hábitat	Apoyo con geomalla o malla biomanta de (plástico u orgánica), para preservar las áreas de valor ambiental y estabilizar taludes para evitar deslaves.	15
	Apoyo con malla ciclónica para conservar áreas de valor ambiental.	15
	Apoyo con material precario para la vivienda en riesgo (plástico, polines y cinta de madera). Sólo en zona irregular.	15
	Asesoría a integrantes de los núcleos agrarios en materia agraria.	15
	Asesoría para la construcción de vivienda, que pretendan construir sus viviendas en zonas de proceso de escrituración y zona urbana.	15
	Atención a denuncias ciudadanas por construcción de asentamientos irregulares en suelo de conservación.	15
	Ayuda para familias de escasos recursos con material definitivo (tabique, cemento, mortero y varilla). Sólo en zona irregular.	15
	Ayuda para familias de escasos recursos con material precario (láminas de cartón, polines, barotes, cintas y clavos). Sólo en zona irregular.	15
	Inspección de predios para determinar si se encuentran en una zona regular o irregular.	15
	Otorgar a los ciudadanos que así lo soliciten el deslinde de su predio (deslinde topográfico).	15
Limpia	Barrido manual.	5
	Recolección de residuos sólidos (orgánicos e inorgánicos) en rutas establecidas.	5
	Recolección de residuos sólidos (orgánicos e inorgánicos) en vía pública.	5
Movilidad	Coordinación, regulación y ordenamiento del transporte público colectivo e individual, mudanzas, carga y turismo.	15
	Dictaminar alternativas para mejorar la vialidad en puntos de conflicto (colocación y/o remoción de revos).	15
	Dictaminar balizamientos de cajones de estacionamiento en las bases de taxis de transporte público de pasajeros.	15
	Dictaminar balizamientos indicando las paradas del transporte público de pasajeros.	15
	Determinar en vías secundarias, las zonas para la restricción de prohibido estacionarse.	15
	Dictaminar la factibilidad de la colocación de ferias y puestos en los eventos religiosos.	15
	Dictaminar la vialidad de los recorridos tradicionales en los eventos religiosos.	15
	Dictaminar los vistos buenos de los cierres de calles para diferentes eventos religiosos, privados, por construcción pública o privada.	15

Continúa...

... Continuación

Tema	Servicio	Tiempo de atención (días hábiles)
	Rutas, bases y sitio de transporte público, colectivo e individual de pasajeros.	15
	Servicio de dictamen vial para autorizar o negar la instalación y/o retiro de reductores de velocidad (revos).	20
	Servicio de dictamen vial para determinar la posibilidad de definir el cambio de sentido de circulación en vialidades secundarias.	15
	Servicio de dictamen y análisis vial para autorizar o negar la colocación y/o retiro de señalamientos de accesibilidad para personas con discapacidad y/o balizamiento.	20
	Servicio de dictamen y análisis vial para autorizar o negar la colocación y/o retiro de señalamientos horizontales (balizamiento y/o verticales en disco).	20
	Visto bueno para bases y sitios de transporte individual de pasajeros.	15
Obras	Atención a la ciudadanía sobre nomenclatura de calles.	5
	Atención a la ciudadanía sobre nomenclatura de colonias y sus límites.	5
	Construcción y mantenimiento de la infraestructura urbana (bacheo de asfalto).	40
	Construcción y mantenimiento de la infraestructura urbana (recolección de escombros generado por las actividades que realiza la Subdirección de Obras Viales).	30
	Construcción y mantenimiento de la infraestructura urbana (reparación de calles adoquinadas).	40
	Construcción y mantenimiento de la infraestructura urbana (reparación de calles empedradas).	40
	Construcción y mantenimiento de la infraestructura urbana (repavimentación).	30
	Construcción y mantenimiento de la infraestructura urbana ampliación de carpeta asfáltica (pavimento nuevo).	40
	Construcción y mantenimiento de la infraestructura urbana, balizamiento e instalación de señalamiento vertical.	40
	Construcción y mantenimiento de la infraestructura urbana, construcción de guarniciones y banquetas.	40
	Construcción y mantenimiento de la infraestructura urbana, construcción y/o reparación de rampas para discapacitados.	40
	Construcción y mantenimiento de la infraestructura urbana, mantenimiento de guarniciones y banquetas.	40
	Construcción y mantenimiento de la infraestructura urbana, reparación de andadores.	40
	Instalación de malla ciclónica (únicamente en los inmuebles públicos: no andadores o colindancias con límites federales, no malla sombra, no material prefabricado) (catalogados).	40
	Localización de predios, calles, barrios, colonias y pueblos.	5
	Mantenimiento a instalaciones de abasto y comercio (mercados públicos: incluye trabajos de albañilería, electricidad, carpintería, herrería, acrílicos, pintura, impermeabilización y plomería sólo áreas comunes y baños).	40
	Mantenimiento a instalaciones públicas de salud ubicadas en la Alcaldía (incluye trabajo de albañilería, electricidad, carpintería, herrería, acrílicos, pintura, impermeabilización y plomería).	40
	Mantenimiento a panteones de la Alcaldía (incluye trabajos de albañilería, electricidad, carpintería, herrería, acrílicos, pintura, impermeabilización y plomería, sólo en espacios comunes, pasillos y sanitarios, no incluye retiro de material como escombros en fosas, no construcciones).	40
	Mantenimiento a planteles educativos, centros deportivos, bibliotecas, Centros de Desarrollo Social, CENDIS, CASIS (incluye trabajos de albañilería, electricidad, carpintería, herrería, acrílicos, pintura, impermeabilización y plomería).	40
		Continúa...

... Continuación

Tema	Servicio	Tiempo de atención (días hábiles)
	Mantenimiento a parques, plazas cívicas y monumentos de la Alcaldía (incluye trabajos de albañilería, electricidad, carpintería, herrería, acrílicos, pintura, impermeabilización y plomería). *No construcciones, catalogados, no gimnasios al aire libre, no juegos infantiles.	40
	Vinculación de nombres de calles, por cambios en su nomenclatura. *No colocación de placas.	5
Parques y jardines	Chaponeo de los márgenes de cauces (retiro de maleza).	40
	Derribo de árboles en barrancas o ríos dentro del área urbana (sólo por riesgo).	40
	Derribo de árboles en calles, avenidas parques públicos, panteones y planteles públicos.	40
	Limpieza de barrancas y/o ríos (recolección de residuos sólidos).	40
	Mantenimiento de áreas verdes urbanas (parques, jardines y camellones públicos).	40
	Poda de árboles en barrancas o ríos dentro del área urbana (sólo por riesgo).	40
	Poda de árboles en calles, avenidas parques públicos, panteones y planteles públicos.	40
	Recolección de ramas por derribo realizado por la Alcaldía (sin costo).	40
	Recolección de ramas por poda realizada por la Alcaldía (sin costo).	40
	Rehabilitación y/o recuperación de áreas verdes urbanas (parques, jardines y camellones públicos).	40
	Reforestación y/o forestación en la zona urbana de la Alcaldía.	40
	Riego de las áreas verdes urbanas de esta Alcaldía.	40
Participación Ciudadana	Acciones de conciliación entre vecinos por problemas vecinales.	15
Protección civil	Impartición de pláticas en materia de protección civil.	10
	Opinión técnica para determinar el grado de riesgo en materia de protección civil de las estructuras, inmuebles y entorno de la Alcaldía.	15
	Supervisión durante la quema de juegos pirotécnicos.	10
Seguridad ciudadana	Alarmas vecinales (instalación y revisión).	5
	Impartir cursos y talleres de seguridad pública, prevención del delito y justicia cívica.	5
	Retiro de vehículos chatarra y/o abandonados en la vía pública.	5
	Reuniones con representantes de los diversos sectores de la sociedad en los que se traten aspectos en materia de seguridad y vigilancia.	5
	Vigilancia en vía pública y espacios públicos de la Alcaldía.	4
Servicios ambientales	Actividades de promoción de la educación ambiental.	30
	Actividades de vigilancia forestal (atención a denuncias sobre anomalías en suelo de conservación).	5
	Asesoría a proyectos sustentables, que fomenten la conservación y aprovechamiento de los recursos naturales (capacitación, información, asistencia técnica y vinculación con instituciones que operen programas de apoyo técnico y financiamiento).	10
	Atención a solicitudes de donación planta forestal sector privado (con costo según <i>Gaceta Oficial de Ciudad de México</i>).	30
	Control de muérdago en suelo de conservación.	5
	Control y combate de incendios forestales (atención directa a siniestros).	1
	Diagnóstico y propuestas de rehabilitación de obras de conservación.	5
	Orientación sobre hechos que constituyan delitos ambientales.	5
	Poda de árboles en zona forestal y de amortiguamiento (preventivo).	5

Continúa...

... Continuación

Tema	Servicio	Tiempo de atención (días hábiles)
	Preservación de zona forestal rural (chaponeo, brechas de acceso y brechas corta fuego).	5
	Reforestaciones limítrofes con suelo de conservación.	5
	Reforestación en zona forestal rural.	5
	Situación geográfica, colindancias, extensión, clima y temperatura, geología, hidrología y situación ambiental.	10
	Suelo urbano, colonias, infraestructura, topografía, núcleos agrarios, hidrología y áreas naturales protegidas.	10
	Visitas de reconocimiento de hechos.	5
	Visita interactiva con enfoque temático (recorrido en instalaciones del Vivero de Producción Diversificada "Llanos de Copilco") con costo según <i>Gaceta Oficial de la Ciudad de México</i> .	30
Vía pública	Atención a denuncias ciudadanas relacionadas con comerciantes ambulantes (supervisión).	5
	Retiro de enseres relacionados con el comercio ambulante.	5

Con relación al cuadro anterior, se identificó que los temas de servicios con mayor demanda que concentraron en los temas de agua potable, alumbrado público, obras, fomento económico, y parques y jardines con 11,498 solicitudes equivalentes al 71.4% de la demanda ciudadana; en tanto que, los otros 13 temas de servicio restantes concentraron 4,612 solicitudes, que representaron el 28.6%; los temas señalados se incluyeron en el Catálogo de Servicios del CESAC, de conformidad con la fracción XII del numeral 13.2 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 125 del 2 de julio de 2019. En el Manual del Sistema Informático SACNet, se indica que un icono de reloj de arena refleja el estatus en la atención de los servicios, donde el verde se asignó a los reportes "en tiempo", amarillo para los "próximos a vencer" y, rojo para el "tiempo vencido".

En cuanto al Área de Atención Ciudadana, la Alcaldía declaró mediante evidencia fotográfica que adecuó espacios para el CESAC, proporcionó chalecos al personal, colocó señalización, y dispuso de un área especial para personas de la tercera edad, discapacitados y mujeres embarazadas, de conformidad con el "Aviso por el que se da a conocer el enlace electrónico donde podrán ser consultado el Manual de Identidad Gráfica de las Áreas de Atención Ciudadana" publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, núm. 134, del 15 de julio de 2019, cuyo objetivo fue "establecer los criterios de uso, lineamientos tipográficos,

papelería, publicidad, señalización, prototipo del área física, medidas, infraestructura de las instalaciones para la atención a grupos vulnerables, materiales impresos, materiales digitales, gafetes de identificación, propuesta de uniformes del personal de atención ciudadana y en general aquellos elementos que deben observarse para la identidad gráfica de las Áreas de Atención Ciudadana (AAC) de las Alcaldías, Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México”.

En este sentido, los servicios canalizados a la Alcaldía mediante las distintas áreas de atención ciudadana locales, se observó que registraron los servicios captados por medio del Sistema Unificado de Atención Ciudadana, el cual se dio a conocer a las alcaldías el 12 de febrero de 2019, en el “Convenio Marco de Coordinación Interinstitucional, para la mejora en la prestación de servicios y atención al público”, que en su cláusula primera establece como objetivo “generar mecanismos de coordinación para lograr una gestión pública, transversal, óptima y eficiente e incluyente, mejorando las funciones en materia de atención ciudadana, en cuanto a trámites, servicios y actividades de similar naturaleza, como la apertura de negocios, conectividad informática que permita la recepción de denuncias o la notificación de hechos a las autoridades involucradas que proporcionen el servicio” y, que fue signado por la Jefatura de Gobierno de la Ciudad de México, el titular de la Agencia Digital de Innovación Pública (ADIP) y las 16 Alcaldías de la Ciudad de México.

La Alcaldía informó que, la Agencia Digital de Innovación Pública es la instancia responsable del SUAC² que “es 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 AAC de las alcaldías o por medio de Locatel”, señalado 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*, núm. 125, del 2 de julio de 2019.

Del análisis a los registros de servicios ingresados en 2019, el CESAC captó 989 solicitudes por medio del SUAC, estos servicios fueron ingresados y registrados con un folio asignado por el SACNet para su atención y seguimiento interno, colocando en la referencia su

² Información obtenida de la página de la Agencia Digital de Innovación Pública, por medio de la liga <https://adip.cdmx.gob.mx/blog/post/sistema-unificado-de-atencion-ciudadana-suac>

procedencia y folio SUAC, con el fin de actualizar el estatus en ambas plataformas. También se tuvo conocimiento que los registros del SUAC, se generan con una consulta por parte de la Alcaldía, para ello la ADIP proporciona un usuario y contraseña al personal designado como responsable del Área de Atención Ciudadana y que es aprobado por la Oficina de la Alcaldía.

Con relación a los tiempos de atención estimados por las áreas correspondientes, en el registro del SACNet se identificaron 1,384 servicios ingresados de septiembre a diciembre de 2019, que por el tiempo estimado de atención señalado en los procedimientos de cada área que atienden los servicios, del análisis y simplificación de los registros, se obtuvo lo siguiente:

Tiempo estimado de atención (días hábiles)	Número de servicios pendientes	Área
5	1	Dirección General de Gobierno
	30	Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano
7	9	Dirección General de Asuntos Jurídicos
8	24	Dirección General de Bienestar Social
10	19	Dirección General de Bienestar Social
	3	Dirección General de Gobierno
	3	Dirección General de Servicios Urbanos y Ambientales
12	131	Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano
15	3	Dirección General de Bienestar Social
	15	Dirección General de Gobierno
	10	Dirección General de Servicios Urbanos y Ambientales
	6	J.U.D. de Enlace Participativo
20	58	Dirección General de Desarrollo y Fomento Económico
	10	Dirección General de Gobierno
	152	Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano
25	24	Dirección General de Gobierno
30	14	Dirección General de Asuntos Jurídicos
	13	Dirección General de Gobierno
	32	Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano
35	3	Dirección General de Desarrollo y Fomento Económico
40	138	Dirección General de Desarrollo y Fomento Económico
	107	Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano
	121	Dirección General de Servicios Urbanos y Ambientales
45	7	Dirección General de Desarrollo y Fomento Económico
60	334	Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano
	91	Dirección General de Servicios Urbanos y Ambientales
90	26	Dirección General de Asuntos Jurídicos
	1,384	Total

Con el fin de verificar que la Alcaldía atendió lo señalado 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*, núm. 125, del 2 de julio de 2019, se solicitó evidencia documental de 60 folios, de los cuales, se consultaron los 9 folios referentes al SUAC. De la consulta, se corroboró que se llevó a cabo de manera correcta su registro en el sistema del CESAC y, a su vez, se reflejó su atención y seguimiento en el SUAC.

En conclusión, se observó que el CESAC realiza sus funciones, con base en sus procedimientos y en los lineamientos vigentes durante 2019, además de proporcionar la documentación soporte de la ejecución de sus funciones (base de datos del SACNet). Sin embargo, del análisis al tiempo de respuesta de los servicios reflejada en la base de datos generada por el CESAC, no coincide con el tiempo de atención señalado en el Catálogo de Servicios, por lo que el área en revisión, dejó de otorgar respuesta a 1,384 solicitudes de servicio en tiempo y forma, debido al tiempo estimado por las áreas responsables de atender los servicios con relación a la fecha de ingreso de éstos. Cabe señalar que las formas de captación se identificaron mediante los registros del SACNet, mientras que en el manual administrativo sólo se mencionan 6 de estos tipos.

En confronta por escrito, de fecha 17 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado entregó mediante el oficio núm. AMC/CISE/JUDASA/197/2020 del 8 de septiembre de 2020, documentación relacionada con los instrumentos, métodos y procedimientos que fueron empleados para operar y desarrollar las atribuciones realizadas por el CESAC en 2019.

La Alcaldía proporcionó el oficio núm. AMC/S.CESAC/402/2020 del 8 de septiembre de 2020, siendo éste la foja 4/4 del anexo 2, en el cual, la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana solicita a la Coordinación de Innovación, Seguimiento y Evaluación gire instrucciones para la modificación de las funciones básicas del puesto de Líder Coordinador de Proyectos de Atención Ciudadana, que aparecen en la página 124 del Manual Administrativo de la Alcaldía La Magdalena Contreras con registro núm. MA-30/071119-OPA-MACO-2/010119, con la finalidad de incluir los medios de captación presencial y electrónicos establecidos en el sistema informático SACNet; no obstante, omitió incluir documentación soporte de dicha acción, por lo que no se modifica el presente resultado.

En la confronta por escrito, de fecha 17 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado no proporcionó información adicional respecto del presente resultado, por lo que éste no se modifica.

Recomendación

ASCM-159-19-8-MC

Es necesario que la Alcaldía la Magdalena Contreras por medio del Centro de Servicios y Atención Ciudadana en colaboración con las Unidades Administrativas responsables de atender las solicitudes de servicio, concilie los tiempos establecidos en el Sistema de Atención Ciudadana en Línea y el tiempo estimado en el Catálogo de Servicios, con el fin de atender lo dispuesto en 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 del CESAC

A fin de verificar que el Centro de Servicios y Atención Ciudadana de la Alcaldía La Magdalena Contreras contó con recursos humanos, materiales y financieros para llevar a cabo el ingreso, canalización, gestión, seguimiento y respuesta de las solicitudes de servicio ingresadas en 2019, se aplicaron las técnicas de auditoría Estudio General, Investigación y Análisis.

La Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, del 31 de diciembre de 2018, cita:

“Artículo 27. La programación y presupuestación del gasto público comprende:

”1. 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;

”II. Las previsiones de gasto público para cubrir los recursos humanos, materiales, financieros y de otra índole, necesarios para el desarrollo de las actividades señaladas en la fracción anterior...”

Con el propósito de verificar, que el CESAC contó con los elementos necesarios para captar, canalizar, gestionar y dar seguimiento a las solicitudes de servicio ingresadas durante 2019, se solicitó y analizó la plantilla de personal que atendió a los usuarios, los materiales utilizados y los recursos financieros asignados; en respuesta, mediante el oficio núm. AMC/CISE/JUDASA/072/2020 del 26 de junio de 2020 relativo al primer requerimiento y el oficio núm. AMC/S.CESAC/353/2020 del 30 de julio de 2020 correspondiente al segundo requerimiento, la Alcaldía señaló que operó con 12 personas; del estudio general a la plantilla de personal, ésta se integró por 9 puestos de estructura, 1 de base, 1 de honorarios y uno de nómina 8, de la investigación y análisis a dicho personal, éstos realizaron las acciones de dar seguimiento a la demanda diaria, capturar en el sistema informático SACNet los servicios, planear mecanismos para dar respuesta a las solicitudes y coordinar estrategias para evitar el rezago en la atención a las solicitudes de servicio.

En cuanto a los materiales utilizados, el CESAC proporcionó evidencia fotográfica del espacio destinado para el área de atención y su diseño gráfico con base en el Manual de Identidad Gráfica; adicionalmente entregó el inventario con resguardo núm. 0188 del 28 de noviembre de 2019, referente a la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, en donde se concentran 34 bienes muebles con un valor aproximado de 407.9 miles de pesos a la fecha señalada.

Con relación a los recursos tecnológicos, del análisis a la información del CESAC, se identificó que utiliza el SACNet, que concentra las solicitudes de servicios que realiza la ciudadanía y permite generar información relevante, referente al estado de la demanda ciudadana y llevar un seguimiento adecuado en los procesos de atención. En este sentido, también se utilizó el SUAC donde se registra en forma paralela los servicios registrados en el SACNet. Respecto a los recursos financieros, con el oficio núm. AMC/CISE/JUDASA/072/2020 del 26 de junio de 2020, la Alcaldía envió nota informativa que a la letra dice: “Al respecto le informo, que el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) no contó con presupuesto durante el ejercicio de 2019”.

Derivado de lo anterior, se concluye que el CESAC contó con los recursos humanos, materiales y tecnológicos para captar, ingresar, gestionar, dar seguimiento y responder a las 16,111 solicitudes de servicio ingresadas, y éstas fueron gestionadas a las áreas correspondientes, dándoles el seguimiento procedente. Sin embargo, no contó con la asignación de recursos financieros.

En confronta por escrito, de fecha 17 de septiembre de 2020, la Alcaldía La Magdalena Contreras no proporcionó información adicional relacionada con el presente resultado, por lo que éste no se modifica.

Recomendación

ASCM-159-19-9-MC

Es necesario que la Alcaldía La Magdalena Contreras por conducto de la Dirección General de Administración, implante una metodología y procedimientos para el cálculo y asignación de los recursos empleados en las acciones a cargo del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, de conformidad con la normatividad aplicable.

Economía

12. Resultado

Medidas de Racionalidad y Austeridad del CESAC

A fin de verificar que el Centro de Servicios y Atención Ciudadana de la Alcaldía La Magdalena Contreras, hubiese atendido las medidas de racionalidad y austeridad con relación a la atención de las solicitudes de servicio ingresadas al CESAC en 2019, se aplicaron las técnicas de auditoría estudio general, investigación y análisis.

El artículo 1o de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, del 31 de diciembre de 2018 indica que:

“La presente Ley es de orden público e interés general y tiene por objeto regular y normar las acciones en materia de austeridad, programación, presupuestación, aprobación, ejercicio,

contabilidad gubernamental, emisión de información financiera, control y evaluación de los ingresos y egresos públicos de la Ciudad de México, así como sentar las bases para establecer los tabuladores que indiquen las remuneraciones de los servidores públicos locales, mediante el conjunto de principios, normas y procedimientos que tienen como propósito regular y simplificar el pago de las remuneraciones y otros conceptos de pago a que tienen derecho las personas servidoras públicas.

”Esta Ley, es de observancia obligatoria para el poder Ejecutivo, Legislativo y Judicial, las Alcaldías, organismos autónomos y demás entes públicos todos de la Ciudad de México.”

El artículo 27, de la misma Ley, cita en las fracciones siguientes:

”I. 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;

”II. Las previsiones de gasto público para cubrir los recursos humanos, materiales, financieros y de otra índole, necesarios para el desarrollo de las actividades señaladas en la fracción anterior...”

El artículo 90 de la misma Ley indica que: “las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Alcaldías y Entidades, así como los órganos Autónomos y de Gobierno sin menoscabo de su autonomía, en el ejercicio de sus respectivos presupuestos, deberán tomar medidas para racionalizar el gasto destinado a las actividades administrativas y de apoyo, sin afectar el cumplimiento de las metas de las funciones aprobadas en el Decreto de Presupuesto de Egresos”.

Asimismo, en el artículo 28, del Capítulo 1, Criterios para el Ejercicio Presupuestal, del Decreto de Presupuesto de Egresos de la Ciudad de México para el ejercicio fiscal de 2019, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 482, tomo II, del 31 de diciembre de 2018 establece: “los titulares de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades y Alcaldías serán conjuntamente responsables con los servidores públicos adscritos a las

mismas y encargados de la administración de los recursos asignados, de las erogaciones por los conceptos que a continuación se indican, los cuáles se sujetarán a lo estrictamente indispensable y a los criterios de racionalidad, austeridad, economía, gasto eficiente y disciplina presupuestal, así como en su caso a lo previsto en el artículo 83 de la Ley de Presupuesto y demás normatividad que establezca el Gobierno de la Ciudad de México para reducir su contratación y/o consumo...”.

El artículo 29 del mismo Decreto, señala que “los titulares de las Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades, sólo con autorización de la Secretaría, podrán efectuar adquisiciones de los siguientes bienes restringidos...”

Del estudio general a la normatividad citada, se solicitó a la Alcaldía las medidas de racionalidad y austeridad observadas durante 2019; en respuesta, mediante el oficio núm. AMC/CISE/JUDASA/072/2020 del 26 de junio de 2020, la dependencia envió nota informativa que a la letra dice: “Al respecto le informo, que el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) no contó con presupuesto durante el ejercicio de 2019”, y proporcionó los Lineamientos de Austeridad y Ahorro de la Alcaldía La Magdalena Contreras, Correspondiente al Ejercicio Fiscal 2020, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, núm. 287, del 20 de febrero de 2020; en un segundo requerimiento se le pidió al ente auditado, las políticas, lineamientos o documentos con los que la Alcaldía promovió la racionalidad y austeridad en el área del CESAC durante 2017, 2018 y 2019, proporcionando de nuevo los Lineamientos emitidos por el órgano político administrativo para 2020.

Cabe señalar con respecto a los sueldos del personal que operó el CESAC, y de su análisis, se observó en las explicaciones de las variaciones de la Cuenta Pública de 2019, que los recursos son erogados por el área administrativa de Recursos Humanos.

Con base en lo anterior, de la investigación para obtener información mediante el portal de la Alcaldía en relación con el presupuesto ejercido por el CESAC, no se encontró evidencia de los recursos asignados al área; por lo que se solicitó al sujeto fiscalizado especificar los gastos de operación, mantenimiento y funcionamiento del CESAC; en respuesta, mediante el oficio núm. AMC/CISE/JUDASA/153/2020 del 30 de julio de 2020, señaló que “los servicios de mantenimiento preventivo, correctivo para el funcionamiento de las instalaciones del CESAC o Bienes Inmuebles, son solicitados a la Dirección General de Bienestar Social y

a la Dirección de Recursos Materiales, Abastecimientos y Servicios, dependiendo de las necesidades del servicio que requiera el CESAC”.

En conclusión, derivado de la información proporcionada por la Alcaldía respecto al CESAC, se observó que carece de un presupuesto específico asignado, condición que limitó verificar el cumplimiento de las disposiciones relacionadas con la racionalidad y austeridad, correspondientes al 2019, omitió la aplicación de la normatividad en materia de austeridad, eficiencia en el gasto y disciplina presupuestaria, por lo cual incumplió el artículo 28, fracciones I a XI, del Decreto de Presupuesto de Egresos de la Ciudad de México, vigente en 2019, indica que los criterios de racionalidad, austeridad, economía, gasto eficiente y disciplina presupuestal, y normatividad que establezca el Gobierno de la Ciudad de México para reducir su contratación y/o consumo, así como, omitir lo señalado en el artículo 1o., el artículo 27, fracciones I y II, al no presentar las medidas de racionalidad y austeridad, y el artículo 90 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México.

En confronta por escrito, de fecha 17 de septiembre de 2020, la Alcaldía La Magdalena Contreras no proporcionó información adicional relacionada con el presente resultado, por lo que éste no se modifica.

Recomendación

ASCM-159-19-10-MC

Es necesario que la Alcaldía La Magdalena Contreras por conducto de la Dirección General de Administración, detalle la metodología para establecer la meta financiera (por capítulo y partida presupuestal), con la finalidad de conocer los recursos utilizados por el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, así como verificar la aplicación de las medidas de racionalidad y austeridad, conforme a la normatividad aplicable.

RESUMEN DE OBSERVACIONES Y ACCIONES

Se determinaron 12 resultados; de éstos, 9 resultados generaron 11 observaciones, las cuales corresponden a 10 recomendaciones.

La información contenida en el presente apartado refleja las acciones derivadas 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 a las señaladas, producto de los procesos institucionales, de la recepción de denuncias y del ejercicio de las funciones de investigación y sustanciación a cargo de esta entidad de fiscalización superior.

JUSTIFICACIONES Y ACLARACIONES

La documentación proporcionada a esta entidad de fiscalización superior de la Ciudad de México por el sujeto fiscalizado con motivo de la confronta fue analizada con el fin de determinar la procedencia de desvirtuar o modificar las observaciones incorporadas por la Auditoría Superior de la Ciudad de México en el Informe de Resultados de Auditoría para Confronta, cuyo resultado se plasma en el presente Informe Individual, que forma parte del Informe General Ejecutivo del Resultado de la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México.

En atención a las observaciones señaladas, el sujeto fiscalizado remitió el oficio núm. AMC/CISE/JUDASA/197/2020, del 8 de septiembre de 2020, mediante el cual presentó información y documentación con el propósito de atender lo observado; no obstante, derivado del análisis efectuado por la unidad administrativa de auditoría a la información y documentación proporcionadas por el sujeto fiscalizado, se advierte que los resultados núms. 3, 5, 8 y 10 se consideran no desvirtuados.

DICTAMEN

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

Este dictamen se emite el 12 de octubre de 2020, fecha de conclusión de los trabajos de la 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 La

Magdalena Contreras, en la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), se hayan ejecutado de conformidad con la normatividad y ordenamientos aplicables; y permitan el cumplimiento de las obligaciones y atribuciones del órgano político administrativo, y específicamente respecto de la muestra revisada que se establece en el apartado relativo al alcance y determinación de la muestra, se concluye que, en términos generales, el sujeto fiscalizado cumplió parcialmente las disposiciones legales y normativas aplicables en la materia.

PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS A CARGO DE REALIZAR LA AUDITORÍA

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

Persona servidora pública	Cargo
Lic. Víctor Manuel Martínez Paz	Director General
Lic. Raúl López Torres	Director de Área
C.P. Bernardo Javier Muñoz Ortega	Subdirector de Área
Lic. Dulce Cecilia Romero	Auditora Fiscalizadora "C"
Mtro. Jean Carlo Reveles	Auditor Fiscalizador "B"