

VII.4. FUNCIÓN DE GASTO 8 “OTROS SERVICIOS GENERALES”, ATENCIÓN CIUDADANA (ALCALDÍA COYOACÁN)

Auditoría ASCM/153/19

FUNDAMENTO LEGAL

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

ANTECEDENTES

El 2 de julio de 2019, la Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México publicó en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 125, los Lineamientos mediante los que se establece el modelo integral de atención ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, los cuales disponen la legislación, principios, obligaciones y características de las áreas de atención ciudadana aplicables a las direcciones generales, ejecutivas, de área u homólogas de administración de las dependencias, órganos desconcentrados, entidades paraestatales incluyendo las alcaldías.

CRITERIOS DE SELECCIÓN

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

Ciudad de México; y “Propuesta e Interés Ciudadano”, por su impacto social o trascendencia, para los habitantes de la Ciudad de México. Este rubro no ha sido auditado por la Auditoría Superior de la Ciudad de México (ASCM) mediante una auditoría de desempeño.

OBJETIVO

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

ALCANCE Y DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

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

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

Por lo que se refiere a la vertiente Competencia de los Actores, se determinó si el sujeto fiscalizado fue competente para realizar las acciones contenidas en la actividad institucional en revisión; si la Alcaldía Coyoacán dispuso de perfiles de puesto y, si el personal asignado a la operación del CESAC cubrió sus requisitos. Asimismo, se verificó si los servidores públicos recibieron la capacitación respectiva, conforme a la normatividad aplicable.

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

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

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 instrumentos, métodos y procedimientos con los cuales operó el sujeto fiscalizado en el CESAC.

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

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

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

Respecto a la competencia profesional de los servidores públicos, se revisaron doce expedientes del personal que corresponden a dos trabajadores de estructura y diez de base; con el fin de verificar que hayan cumplido los requisitos de grado académico y experiencia profesional requeridos.

En cuanto a la vertiente Eficacia, se analizaron el Plan Estratégico de Servicios elaborado por la Dirección Ejecutiva de Simplificación Estratégica de la Agencia Digital de Innovación Pública, y la Relación de Inscripciones en el Registro Electrónico de Trámites y Servicios de Coyoacán para identificar los tipos de servicios que pueden solicitar los ciudadanos a la alcaldía por medio del CESAC. Se revisó el registro auxiliar Base 2019 para constatar

que la meta física alcanzada de 38,559 “trámites, reportada en el Informe de Cuenta Pública 2019, corresponda a las peticiones ingresadas. Además, se verificó la aplicación del indicador “Número de solicitudes de servicios atendidas en contraste con el trienio inmediato anterior” para medir el cumplimiento de las acciones realizadas.

Respecto a la eficiencia, se revisó una muestra de 126 expedientes documentales que representa el 0.3% del universo de 38,550 trámites registrados en la Base de Datos 2019 del CESAC, para verificar que se hubiera cumplido el procedimiento aplicable, la muestra se determinó por un muestreo dirigido tomando de referencia los tipos de servicios solicitados. Para conocer la utilización de los recursos humanos y financieros en la Función 8 “Otros Servicios Generales”, específicamente en la actividad institucional 209 “Sistema de Orientación y Quejas”, se analizó la plantilla laboral del CESAC asignada en 2019, y la aplicación de los recursos financieros (57,620.5 miles de pesos) publicados en el Informe de Cuenta Pública 2019; se revisó, si el sujeto fiscalizado tuvo mecanismos de control y supervisión, y la documentación soporte, que le permita una correcta aplicación de los recursos humanos, financieros y materiales.

En la vertiente Economía, no se emitieron políticas o lineamientos específicos para promover la racionalidad y austeridad; por lo cual se evaluó si el sujeto fiscalizado atendió lo establecido en la normatividad aplicable en 2019, relacionada con medidas de racionalidad y austeridad, a fin de conocer si éstas contribuyeron al logro de los objetivos de la actividad institucional.

El gasto total ejercido por la Alcaldía Coyoacán en 2019 fue de 2,737,221.1 miles de pesos; de ese monto, correspondió a la actividad institucional 209 “Sistema de Orientación y Quejas”, la cantidad de 57,620.5 miles de pesos; 16,160.4 miles de pesos para el capítulo 1000 “Servicios Personales”, 2,383.1 miles de pesos para el capítulo 2000 “Materiales y Suministros”, 30,368.6 miles de pesos para el capítulo 3000 “Servicios Generales” y 8,708.4 miles de pesos en el capítulo 5000 “Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles”. Derivado de los trabajos que se llevaron a cabo en la fase de planeación de la auditoría, se determinó revisar 15,159.6 miles de pesos, que representan el 26.3% del total del ejercido.

Del total ejercido por la Alcaldía en la actividad institucional 209 “Sistema de Orientación y Quejas” (57,620.5 miles de pesos), 23,624.0 miles de pesos corresponden a recursos de origen fiscal y 33,996.5 miles de pesos provienen del Fondo de Aportaciones para el Fortalecimiento de los Municipios y de las Demarcaciones Territoriales del Distrito Federal. La muestra (15,159.6 miles de pesos) está compuesta por 12,143.4 miles de pesos de recursos fiscales y 3,016.2 miles de pesos provenientes del Fondo de Aportaciones para el Fortalecimiento de los Municipios y de las Demarcaciones Territoriales del Distrito Federal.

PROCEDIMIENTOS, RESULTADOS Y OBSERVACIONES

Evaluación del Control Interno

1. Resultado

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

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

Para constatar si el sujeto fiscalizado llevó a cabo el proceso referido en el marco del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), se evaluaron los cinco componentes del control interno. De la evaluación, se desprendió lo siguiente:

Ambiente de Control

Mediante la técnica de auditoría denominada estudio general, de la revisión y análisis realizados al cuestionario de control interno y al contenido de la sección de transparencia del Portal de Internet del sujeto fiscalizado, se observó que la Alcaldía Coyoacán contó con un Código de Conducta publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 24 de diciembre de 2019, de conformidad con la cláusula Décimo Segunda del Código de Ética de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicado el 7 de febrero de 2019 en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*.

El Código de Ética de la Administración Pública de la Ciudad de México fue difundido entre el personal mediante la circular núm. DMAyGD/008/2019 del 25 de septiembre de 2019; asimismo, se impartió a los servidores públicos de la Alcaldía Coyoacán el curso “Ética, Conflicto de Intereses y Políticas de Integridad”. Cabe mencionar que el Código de Conducta y el Código de Ética de la Administración Pública de la Ciudad de México, se encuentran publicados y difundidos por medio de la página oficial de la alcaldía.

Adicionalmente, la alcaldía implementó un Buzón de Quejas y Sugerencias en el CESAC para la recepción y atención de quejas, y denuncias presentadas por los ciudadanos en contra de los servidores públicos de la alcaldía; asimismo, se proporcionó evidencia documental de la difusión mediante carteles de los derechos y obligaciones de los ciudadanos que reciben atención ciudadana.

La Alcaldía Coyoacán contó con la estructura orgánica núm. OPA-COY-4/010119, dictaminada favorablemente por la Secretaría de Administración y Finanzas, y notificada al órgano político administrativo con el oficio núm. SAF/SSCHA/000065/2019 del 3 de enero de 2019, con vigencia a partir del 1o. de enero de 2019, cuyo enlace electrónico donde podrá ser consultado el registro de estructura orgánica fue publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 15 de febrero de 2019. En el mencionado dictamen se previó dentro de la Dirección de Modernización Administrativa y Gobierno Digital, una Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana.

En 2019, la Alcaldía Coyoacán tuvo un manual administrativo elaborado conforme al dictamen de estructura orgánica núm. 3/2013, el cual fue registrado por la Coordinación

General de Modernización Administrativa (CGMA) de la Oficialía Mayor (OM) con el núm. MA-37/190815-OPA-COY-03/2013 y notificado al órgano político administrativo mediante el oficio núm. OM/CGMA/1588/2015 del 19 de agosto de 2015; asimismo, en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* el 31 de agosto de 2015 se publicó el aviso por el que se da a conocer el enlace electrónico donde podrá ser consultado el manual administrativo del órgano político administrativo en Coyoacán, vigente a partir del día siguiente de su publicación.

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

Sin embargo, la Alcaldía Coyoacán no actualizó su manual administrativo conforme a la última estructura orgánica núm. OPA-COY-4/010119, autorizada con núm. SAF/SSCHA/000065/2019 del 3 de enero de 2019, vigente a partir del 1o de enero de 2019. Por lo anterior, el órgano político administrativo incumplió el artículo Décimo séptimo transitorio del Decreto que contiene las observaciones del Jefe de Gobierno de la Ciudad de México, respecto del diverso por el que se expide la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México, publicado el 4 de mayo de 2018 en la *Gaceta Oficial de la Ciudad México*, que establece: "... los manuales deben publicarse en la Gaceta Oficial de la Ciudad y mantenerse actualizado...".

Así como, el artículo Quinto transitorio del Decreto por el que se reforman, adicionan y derogan Diversas Disposiciones de la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México, publicado el 12 de octubre de 2018 en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, que establece:

"El o la titular de la Alcaldía contará con un plazo no mayor a 30 días naturales a partir de la publicación del presente decreto, para expedir el manual señalado en el Artículo 71, y deberá armonizarlo a las disposiciones que establezca el Reglamento de esta Ley, que expida el o la titular de la Jefatura de Gobierno de la Ciudad de México, de conformidad con lo dispuesto con el artículo Decimosegundo transitorio del Decreto por el que se expide la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México."

En cuanto a las medidas de control implementadas para la capacitación de personal, la Alcaldía Coyoacán dispuso del procedimiento “Detección de Necesidades y Programa Anual de Capacitación”; asimismo, contó con un procedimiento relacionado con la promoción y ascenso denominado “Concurso de Escalafón para trabajadores de base y lista de Raya Base” y un procedimiento vinculado con el “Registro de Bajas del Personal de Estructura”.

De la documentación proporcionada, se determinó que en 2019 el sujeto fiscalizado dispuso de una estructura orgánica y tuvo un manual administrativo dictaminado por la CGMA y con unidades administrativas encargadas de cumplir las obligaciones, contó con procedimientos relacionados a la capacitación, baja de personal, promoción y ascenso de personal, así como del respaldo documental de la existencia, promoción y difusión interna de un código de conducta aplicable en 2019, contó con buzón de quejas y sugerencias en el CESAC para la recepción y atención de quejas; sin embargo, careció de mecanismos para verificar la observancia del personal de los valores éticos y las normas de conducta establecidas. Asimismo, la Alcaldía Coyoacán no actualizó su manual administrativo conforme a la última estructura orgánica vigente en 2019. Por lo anterior, y de acuerdo con la metodología y criterios del Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, durante 2019, la implantación del control interno por parte de la alcaldía en cuanto al componente Ambiente de Control alcanzó un nivel alto.

Administración de Riesgos

Mediante el oficio núm. DGAE-A/20/110 del 19 de junio de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado que indicara los riesgos internos y externos que afectaron la operación del CESAC, describir el mecanismo utilizado para identificarlos y administrarlos, así como detallar las medidas preventivas y correctivas a implementarse ante los riesgos identificados. En respuesta, mediante el oficio núm. DGA/SPPA/578/2020 del 6 de julio de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó el Programa Anual de Control Interno, que contiene la información relacionada con la Cédula de Evaluación de Riesgos (formato C-1), Mapa de Riesgos (formato C-2), Control Interno Determinado (formato C-3) y Resumen de Programa Anual de Control Interno (formato C-4). Asimismo, mediante las circulares núms. DMAyGD/008/2019 del 25 de septiembre de 2019, 4 del 10 de abril de 2019 y DMAyGD/CESAC/340/2019 del

10 de septiembre de 2019, la alcaldía contó con metodología para la administración de riesgos de corrupción.

Mediante el oficio núm. DGAE-A/20/110 del 19 de junio de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara los documentos autorizados en los cuales se evidencie que se establecieron los objetivos y metas específicos, así como la evidencia de la asignación y comunicación de dichos objetivos y metas al responsable del cumplimiento. En respuesta, mediante el oficio núm. DGA/SPPA/578/2020 del 6 de julio de 2020, la alcaldía proporcionó el Programa Operativo Anual (POA) y el Programa Provisional de Gobierno de la Alcaldía de Coyoacán. De su análisis, se identifica que en ambos documentos se encuentran establecidos metas, objetivos e indicadores específicos de la operación del CESAC. Sin embargo, se careció de evidencia de la asignación y comunicación de dichos objetivos y metas al responsable del cumplimiento, vinculados con el CESAC.

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

Conforme a lo establecido en el Decreto por el que se expide la Ley de Auditoría y Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicada el 10 de septiembre de 2017, y en los Lineamientos de Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados el 8 de enero de 2018, en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 235, la Alcaldía Coyoacán dispuso del Comité de Administración de Riesgos y Evaluación de Control Interno Institucional (CARECI); asimismo, el sujeto fiscalizado publicó en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 182 del 20 de septiembre de 2019, el Aviso por el cual se da a conocer el Manual de Integración y Funcionamiento del Comité de Administración de Riesgos y Evaluación de Control Interno Institucional, número de registro MEO-182/220819-OPA-COY4/010119, notificado al órgano político administrativo mediante el oficio núm. SAF/SSCHA/CGEMDA/1301/2019 del 22 de agosto de 2019.

En el análisis realizado, se identificó que el sujeto fiscalizado tuvo mecanismos de control para identificar los riesgos correspondientes a la operación de sus actividades y su grado de impacto, mediante los cuales se establecen y vigilan los niveles de tolerancia y respuesta a los riesgos; el manual administrativo, vigente en 2019, contó con misión, visión, objetivos institucionales, así como la estructura organizacional y los procedimientos implementados, en los cuales se identificó la asignación de funciones y líneas de comunicación; la dependencia estableció un CARECI y su manual de integración y funcionamiento, contó con documentos autorizados que acreditan que se establecieron los objetivos y metas específicos. Sin embargo, careció de evidencia de la asignación y comunicación de dichos objetivos y metas al responsable del cumplimiento, vinculados con el CESAC. Por lo anterior, y de acuerdo con la metodología y criterios del Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, la implantación del control interno por parte de la alcaldía en cuanto al componente Administración de Riesgos en 2019 alcanzó un nivel medio.

Actividades de Control Interno

Mediante el oficio núm. DGAE-A/20/110 del 19 de junio de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara el PACI correspondiente a 2019, el cual fue entregado con el oficio núm. DGA/SPPA/578/2020 del 6 de julio de 2020, por lo que al implementarlo la alcaldía dio cumplimiento al artículo 30 de la Ley de Auditoría y Control Interno para la Administración Pública de la Ciudad de México, vigente en 2019.

El manual administrativo núm. MA-37/190815-OPA-COY-03/2013, vigente en 2019, estuvo integrado por 249 procedimientos, de los cuales 27 estuvieron vinculados con la operación del CESAC.

Mediante el oficio DGAE-A/20/150 del 17 de julio de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara el sistema informático que apoya las actividades y operación del CESAC. En respuesta, mediante el oficio núm. DGA/SPPA/637/2020 del 27 de julio de 2020, la alcaldía informó que dispuso del Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), 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 la alcaldía.

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

Información y Comunicación

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

1. La Alcaldía Coyoacán difundió su manual administrativo vigente en 2019, registrado con el núm. MA-37/190815-OPA-COY-3/2013, entre las unidades administrativas responsables de su aplicación mediante el oficio núm. JEF/CMA/082/15 del 26 de agosto de 2015. En el manual antes referido, se establecieron las líneas de comunicación interna entre las diversas áreas y los informes que se tienen que elaborar; asimismo, como parte de la información y comunicación interna, se realizaron reuniones de trabajo entre sus diversas áreas, se elaboraron y se emitieron diversos documentos, tales como oficios, circulares y notas informativas.
2. También se proporcionó el Calendario de Metas y Actividades Institucionales (CAMAI) 2019, vinculado con la CESAC y que tiene por objetivo conocer la calendarización de las metas físicas que tienen previsto alcanzar por trimestre
3. Mediante el oficio núm. DGA/SPPA/637/2020 del 27 de julio de 2020, el sujeto fiscalizado informó que en 2019 contó con el sistema denominado SUAC para generar información de calidad y una metodología para la evaluación del control interno y los riesgos en el ambiente Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC).
4. En la Segunda Sesión Extraordinaria del Ejercicio 2019 del Consejo de la Alcaldía Coyoacán, del 22 de marzo de 2019, se aprueba el Programa Provisional de Gobierno de

la Alcaldía Coyoacán, que es el documento que contiene las directrices generales de desarrollo social, del desarrollo económico, del desarrollo sustentable, la protección civil y el ordenamiento territorial; del respeto a los derechos humanos y el cumplimiento de la igualdad y perspectiva de género, como necesidades prioritarias de atención a la sociedad; éste fue difundido en su portal de internet para consulta de la ciudadanía.

En el análisis realizado, se identificó que el sujeto fiscalizado tuvo un manual administrativo donde se establecieron líneas de comunicación internas entre las diversas áreas y los informes que tienen que elaborar, contó con el CAMAI, contó con su sistema para generar información de calidad denominado SUAC y una metodología para la evaluación del control interno y los riesgos en el ambiente TIC, así como un Programa Provisional de Gobierno de la Alcaldía Coyoacán difundido en su portal de internet para consulta de la ciudadanía. Por lo anterior, y de acuerdo con la metodología y criterios del Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, la implantación del control interno por parte de la alcaldía en cuanto al componente Información y Comunicación alcanzó un nivel alto.

Supervisión y Mejora Continua

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

Se constató que durante el ejercicio 2019, la Dirección de Vigilancia Móvil, adscrita a la Secretaría de la Contraloría General, realizó una revisión R-20, con clave 13, denominada “Revisión de los Procedimientos, Personal e Instalaciones del Centro de Servicios y Atención Ciudadana en la Alcaldía Coyoacán”; sin embargo, mediante el oficio núm. ALC/DMAyGD/CESAC/081/2019 del 25 de marzo de 2019, la Subdirección del

Centro de Servicios informó al Director de Vigilancia Móvil que “se han girado oficios para solventar cada una de las irregularidades”.

Asimismo, mediante el oficio núm. SCG/DGCOICA/OIC-COY/3492/2019 del 25 de octubre de 2019, se constató que el Órgano Interno de Control en la Alcaldía Coyoacán entregó una observación de la intervención núm. R-5/2019, clave 13 denominada “Revisión a la atención de los trámites de poda, derribo o trasplante de árboles en vía pública”, con el objeto de revisar el registro o trámite de las órdenes de trabajo generadas mediante solicitudes ciudadanas, así como el tiempo de atención, de acuerdo con los procedimientos vigentes; cabe mencionar que mediante el oficio núm. DMAyGD/CESAC/015/2020 del 6 de enero de 2020, la Subdirección del CESAC anexó las acciones preventivas y correctivas que se realizaron a fin de solventar las irregularidades detectadas.

Respecto a la aplicación del Cuestionario de Control Interno basado en la metodología y criterios del Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública, se observó que en el manual administrativo del sujeto fiscalizado se encuentran identificados los tramos de control y supervisión en los diferentes niveles jerárquicos para el cumplimiento de los objetivos; se constató que el Órgano Interno de Control promovió la mejora de los controles internos y supervisó la aplicación de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados el 2 de julio de 2019 en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*; sin embargo, careció de un calendario formalizado que establezca fechas para llevar a cabo las supervisiones de la operación del CESAC. Por lo anterior, y de acuerdo con la metodología y criterios del Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, la implantación del control interno por parte de la alcaldía en cuanto al componente Supervisión y Mejora Continua alcanzó un nivel medio.

En la revisión y análisis de la información y documentación proporcionadas por el sujeto fiscalizado, así como la obtenida mediante la consulta a la sección “Transparencia” en la página institucional de internet, se concluye que durante el ejercicio 2019, la Alcaldía Coyoacán alcanzó un nivel alto en tres de los cinco componentes de Control Interno (Ambiente de Control, Actividades de Control Interno e Información y Comunicación); y un nivel medio, en dos

componentes (Administración de Riesgos y Supervisión y Mejora Continua); por consiguiente en el total alcanzó un nivel alto, por lo que se considera que el control interno institucional es acorde con las características de la institución y a su marco jurídico aplicable. Cabe mencionar que es importante fortalecer su autoevaluación y mejora continua, ya que se careció de mecanismos para verificar la observancia del personal de los valores éticos y las normas de conducta establecidas, así como de evidencia de la asignación y comunicación de los objetivos y metas al responsable del cumplimiento, vinculados con el CESAC, se careció de un calendario formalizado que establezca fechas para llevar a cabo las supervisiones de la operación del CESAC; asimismo, la alcaldía no actualizó su manual administrativo conforme a la última estructura orgánica vigente en 2019.

En confronta, celebrada por escrito el 22 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó, mediante el oficio núm. DGA/SPPA/801/2020 del 21 de septiembre de 2020, la información que se enuncia continuación:

En cuanto a la observación de que se careció de mecanismos para verificar la observancia del personal de los valores éticos y las normas de conducta establecidas, el sujeto fiscalizado proporcionó el formato denominado “Cuestionario de Evaluación de Conducta hacia los Servidores Público”, implementado a partir del 1o. de agosto de 2020 por la Dirección de Modernización Administrativa y Gobierno Digital, así como su soporte fotográfico. Se constató que la Alcaldía Coyoacán realizó acciones que acreditan que la deficiencia ha sido controlada.

En cuanto a la observación de que careció de evidencia de la asignación y comunicación de los objetivos y metas al responsable del cumplimiento, el sujeto fiscalizado proporcionó el oficio núm. CAyPD/DPD/051/2020 del 27 de julio de 2020, mediante el cual el Director de Planeación del Desarrollo convocó al titular de la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana a conformar los formatos de registros oficiales de los indicadores específicos, líneas de acción, metas, objetivos establecidos en coordinación con el Programa de Gobierno de la Alcaldía Coyoacán. Por lo que se constató que la Alcaldía Coyoacán realizó acciones que acreditan que la deficiencia ha sido controlada.

Respecto a la observación de que no se dispuso de un calendario formalizado para llevar a cabo las supervisiones de la operación del CESAC, el sujeto fiscalizado proporcionó el “Plan de Mejora” del 3 de agosto del 2020, el cual incluye el calendario formalizado con fechas de supervisión de la operación del CESAC. Por lo que se constató que la Alcaldía Coyoacán realizó acciones que acreditan que la deficiencia ha sido controlada.

Referente a la observación de la actualización de su manual administrativo, el sujeto fiscalizado proporcionó el oficio núm. ALC/182/2020 del 12 de junio de 2020, mediante el cual el Alcalde de Coyoacán envió el archivo electrónico del Manual Administrativo de la Alcaldía Coyoacán para su revisión y dictaminación a la Coordinación General de Evaluación (CGEMDA); asimismo, proporcionó el oficio núm. SAF/CGEMDA/0507/2020 del 11 de agosto de 2020, donde la CGEMDA informó que “se deberá remitir mediante oficio signado por el titular de la Alcaldía dos tantos originales debidamente firmados del manual”, con lo que la Alcaldía Coyoacán acreditó que la deficiencia ha sido controlada.

Del estudio general y análisis a la información proporcionada se identificó que las observaciones han sido controladas por tal motivo no se emiten recomendaciones.

Competencia de Actores

2. Resultado

Competencia Legal del Sujeto Fiscalizado

Respecto a la Función de Gasto 8 “Otros Servicios Generales”, Atención Ciudadana, actividad institucional 209 “Sistema de Orientación y Quejas”, mediante el estudio general y análisis a su marco jurídico de actuación se verificó que la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana de la Alcaldía Coyoacán contó con las siguientes facultades legales:

En el artículo 33, numeral 1, de la Constitución Política de la Ciudad de México, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 5 de febrero de 2017, se estableció que “la Administración Pública de la Ciudad de México será centralizada y paraestatal y se regirá bajo los principios de la innovación, atención ciudadana, gobierno abierto, integridad y plena accesibilidad con base en diseño universal”.

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

En el artículo 20 del citado ordenamiento, se establecieron las finalidades de las alcaldías, entre las que se encontró:

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

Asimismo, el artículo 29, fracción III, de la ley citada, estableció que las alcaldías tendrán competencia, dentro de sus respectivas jurisdicciones en la materia de Servicios públicos.

Por otro lado, en el artículo 207, fracciones IV y V, de dicha ley, se estableció que las y los integrantes de las alcaldías deberán:

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

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

Por lo cual, en la estructura orgánica núm. OPA-COY-4/010119, dictaminada favorablemente por la Secretaría de Administración y Finanzas, y notificada al órgano político administrativo con el oficio núm. SAF/SSCHA/000065/2019 del 3 de enero de 2019, con vigencia a partir del 1o. de enero de 2019, se previó dentro de la Dirección de Modernización Administrativa y Gobierno Digital, una Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, considerada en el manual administrativo núm. MA-37/190815-OPA-COY-03/2013, vigente en el ejercicio en revisión, con la misión de coordinar eficaz y eficientemente la asesoría y gestión

respecto a los procesos del ingreso de solicitudes de servicios públicos que proporciona la alcaldía, en conjunto con sus diferentes áreas operativas.

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

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

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

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

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

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

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

Se observó que el CESAC debió sujetarse a los lineamientos establecidos en el Manual de Identidad Gráfica de las Áreas de Atención Ciudadana, publicado el 15 de julio de 2019

en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, vigente en 2019, elaborado por la Dirección General de Atención Ciudadana de la Agencia Digital de Innovación Pública, en el cual se establecen las normas relativas a la imagen gráfica institucional dentro de los diferentes soportes internos y externos; descripción de la simbología, así como todas sus variaciones de color, forma, tamaño; y las formas y dimensiones de instalación del mobiliario y señalamientos de las áreas de atención.

Así como a los lineamientos establecidos en el Manual de Identidad Institucional 2018-2024, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 21 de marzo de 2019, por la Secretaría de Administración y Finanzas de la Ciudad de México a través la Coordinación General de Comunicación Ciudadana, que tiene como propósito construir la unidad gráfica comunicativa a utilizarse en todos los materiales de comunicación, sean de uso interno o público, tales como logotipo, carteles, diseño de oficios, gafetes, credenciales, sellos, uniformes, etc.

De esta manera, se verificó que el CESAC se ajustó a los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, publicados por la Oficialía Mayor en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* núm. 1963, el 13 de octubre de 2014, vigentes de enero a junio del ejercicio 2019, debido a que fueron de observancia obligatoria para los órganos político administrativos que contaron con un Área de Atención Ciudadana o Unidad de Atención Ciudadana; ya que en ellos se establecieron las características de un Modelo Integral con el fin de ofrecer una atención ciudadana accesible, confiable y de calidad.

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

Al respecto, se observó que en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* del 2 de julio de 2019, se publicaron los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, que sustituyeron a los antes

mencionados, emitidos por la Agencia Digital de Innovación Pública, en virtud de que con la entrada en vigor de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* del 4 de mayo de 2018, la Oficialía Mayor de la Ciudad de México dejó de ser una dependencia de la Administración Pública de la Ciudad de México.

Como resultado del estudio general y análisis mencionados, se concluye que la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana tuvo “Competencia legal” para el desempeño de sus funciones y con lineamientos para atender las solicitudes de servicios públicos realizadas por los ciudadanos, conforme a lo establecido en la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México.

3. Resultado

Competencia Profesional de los Servidores Públicos

Para verificar si el personal asignado al CESAC durante 2019 cubrió el perfil definido para el desarrollo de sus atribuciones y los criterios establecidos para su contratación, se realizó el análisis de la plantilla de personal, los perfiles de puesto proporcionados y los expedientes de personal, a fin de identificar si cumplieron los requisitos académicos, habilidades personales, conocimientos, trámites, entrega de documentación, y evaluaciones solicitadas para proporcionar atención ciudadana en el área en revisión.

De conformidad con el numeral 1.3.8 de la Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal (Circular Uno Bis 2015), publicada en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* el 18 de septiembre de 2015, para formalizar la relación laboral, la persona aspirante a ocupar una plaza en alguna de las alcaldías, deberá entregar el formato de solicitud de empleo; copia certificada del acta de nacimiento; currículum vitae; copia de identificación oficial vigente; copia del Registro Federal de Contribuyentes (RFC); copia de la Clave Única de Registro de Población (CURP); copia del documento que acredite el nivel máximo de estudios; copia del comprobante de domicilio reciente; entre otros.

En este sentido, los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, publicados en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* el 13 de octubre de 2014, consideran lo siguiente en sus numerales:

“24.2.1. Los aspirantes a ocupar puestos vacantes en las AAC y UNAC, deberán cumplir como mínimo con los siguientes requisitos:

”A. Perfil escolar

”I. Titulado a nivel de educación superior, para Responsables de VUD, CESAC y AAC.

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

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

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

”V. Manejo de paquetería de computación e Internet;

”B. Perfil personal:

”I. Modalidad de atención Presencial:

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

”2. Facilidad de comunicación verbal;

”3. Apego a reglas y procedimientos;

"4. Buena presentación, con vestimenta formal, y

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

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

"1. Tono de voz con timbre agradable, y

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

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

"1. Buena redacción y ortografía."

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

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

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

"III. Currículum Vítae actualizado con fotografía reciente;

"IV. Acta de nacimiento;

"V. Identificación oficial vigente con fotografía, y

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

Los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 2 de julio de 2019, consideraron lo siguiente en sus numerales:

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

”A. Perfil escolar

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

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

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

”IV. Manejo de paquetería ofimática e Internet.

”V. Buena redacción y ortografía.

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

”B. Perfil personal

”I. Modalidad de atención Presencial:

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

”2. Facilidad de comunicación verbal oral y escrita;

”3. Apego a reglas y procedimientos;

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

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

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

"1. Excelente redacción y ortografía; y

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

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

"1. Tono de voz con timbre agradable, y

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

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

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

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

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

"IV. Acta de nacimiento;

"V. Identificación oficial vigente con fotografía; y

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

Mediante el oficio núm. DGAE-A/20/110 del 19 de junio de 2020, se solicitó a la Alcaldía Coyoacán la plantilla del personal asignado al CESAC; en respuesta, con los oficios núms. DGA/SPPA/578/2020 y DGA/SPPA/599/2020 del 6 y 13 de julio de 2020, respectivamente, el sujeto fiscalizado proporcionó la Plantilla de Personal de Estructura, Base y Lista de Raya Base 2019, Oficial de la Subdirección del CESAC registrada al 20 de agosto de 2019; la plantilla del personal asignado al CESAC; y la plantilla del personal de base Adscrito a CESAC 2019, en los cuales se identificó que durante el ejercicio 2019, la unidad de atención ciudadana se integró con una Subdirección y un Líder Coordinador de Proyectos “B” como se señaló en el manual administrativo del órgano político administrativo en Coyoacán con número de Registro MA-37/190815-OPA-COY-03/2013; además de 11 trabajadores de base, de los cuales dos ocuparon el cargo de Auxiliar Administrativo. Se observó que el cargo de subdirector, se ocupó por tres personas diferentes en el ejercicio en revisión.

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

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

Con la finalidad de verificar que el personal cumplió el perfil escolar y personal requeridos en los lineamientos vigentes en 2019, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/174 del 7 de agosto

de 2020, se solicitó a la Alcaldía Coyoacán siete expedientes que correspondieron al Subdirector del CESAC, un Líder Coordinador de Proyectos “B” y cinco servidores públicos que ostentaron el cargo de Operadores. De su revisión se observó lo siguiente:

El 57.1% del personal que proporciona atención ciudadana, entregó el comprobante de estudios que acreditó el perfil escolar requerido, que para el caso del Subdirector fue ser titulado, pasante o con el 70% de créditos a nivel de educación superior; y para operadores certificado de educación media superior.

El 14.2% del personal acreditado indicó en su currículum vitae, los conocimientos adquiridos sobre el manejo de paquetería ofimática e internet.

El 14.2% del personal describió en su currículum vitae, sus habilidades personales para ser operadores y auxiliares administrativos en el área de atención ciudadana.

En cuanto a la integración de expedientes del personal adscrito al CESAC, se verificó que el sujeto fiscalizado debió sujetarse a los numerales 24.3 y 21.3 de los lineamientos vigentes en el ejercicio 2019, para el caso del Coordinador y Operadores del Sistema, así como a lo establecido en el numeral 1.3.8 de la Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal (Circular Uno Bis 2015) que aplicó a todo el personal adscrito al CESAC, independientemente de la función que desempeñe; para constatar el cumplimiento de los preceptos, se revisaron 12 expedientes que correspondió al 85.7% del total del personal de estructura y de base adscrito al CESAC (14 servidores públicos), durante el ejercicio 2019 y se obtuvo lo siguiente:

De los 12 expedientes revisados, el 83.3% se integró de conformidad con lo establecido en el numeral 1.3.8 de la Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal (Circular Uno Bis 2015), ya que en dos casos los expedientes estaban incompleto.

Del total de 12 expedientes, siete estuvieron acreditados ante la Agencia Digital de Innovación Pública y correspondieron al Subdirector del CESAC, un Líder Coordinador de Proyectos “B”

y cinco servidores públicos que ostentaron el cargo de Operadores, de los cuales uno se integró con la documentación señalada en los lineamientos vigentes en 2019, y el restante tuvo faltantes en la documentación requerida, como la constancia de estudios, currículum vitae, acta de nacimiento y comprobante de domicilio.

En confronta, celebrada por escrito el 22 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó, mediante el oficio núm. DGA/SPPA/801/2020 del 21 de septiembre de 2020, el currículum vitae de cinco servidores públicos, lo cual denotó que el 71.4% del personal acreditado para dar atención ciudadana, describió sus conocimientos sobre el manejo de paquetería informática y habilidades personales para ser operadores; y que la alcaldía integró la documentación señalada en los lineamientos vigentes en 2019, en el 57.1% del personal acreditado para proporcionar atención ciudadana (cuatro expedientes).

Adicionalmente, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/110 del 19 de junio de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara evidencia documental del cumplimiento de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 2 de julio de 2019, específicamente los numerales 21 “Reclutamiento, evaluación, selección, y contratación del personal de atención ciudadana de las AAC, en las modalidades presencial, telefónica y digital”; 22 “Contratación del personal de atención ciudadana”; y 31.3, que señala el perfil escolar y perfil personal tanto del Responsable del Área de Atención Ciudadana, así como del enlace del Sistema Unificado de Atención Ciudadana, que indican:

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

”21.2. La Alcaldía Coyoacán se aseguró a través de las constancias de estudio, y currículum que el Responsable del CESAC y operadores cumplieron con el Perfil Escolar y Personal, lo que quedó registrado en el ‘Formato de Registro de Documentación del Personal Evaluado’ y ‘Reporte Final de Evaluación de Aspirante al Puesto de Operador Presencial en el CESAC’.

"21.3. La Dirección General de Administración en la Alcaldía Coyoacán tiene bajo su resguardo la documentación requerida; no obstante, en un caso señaló que el expediente completo se remitió a la entonces Coordinación General de Modernización Administrativa, debido a que el servidor público fue acreditado desde 2004 como operador.

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

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

"21.6. Aplicó la 'Evaluación de Conocimientos Generales para Responsable u Operador del CESAC'.

"21.8. El examen de conocimientos se elaboró en el formato de opción múltiple.

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

"21.11. Aplicó el examen psicométrico.

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

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

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

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

En respuesta, mediante el oficio núm. DGA/SPPA/599/2020 del 13 de julio de 2020, el sujeto fiscalizado entregó información de cinco servidores públicos, con la cual se constató que la Alcaldía Coyoacán atendió lo establecido en la normatividad.

En cuanto al cumplimiento del numeral 31.3 se observó que mediante los oficios núms. DGA/1136/2019 del 28 de mayo y DGA/1785/2019 del 6 de agosto de 2019, la Dirección General de Administración de la alcaldía envió al Director de Atención y Asignación en la Agencia Digital de Innovación Pública el “Formato de Registro de Documentación del Personal Evaluado” y el “Formato de Registro de Personal de Atención Ciudadana” del servidor público designado como Responsable del CESAC; en los cuales se verificó que se cumplió el perfil escolar y personal solicitados en este numeral.

Por otra parte, se verificó que la Dirección General de Administración atendió lo dispuesto en los numerales 20.3., 20.4., 20.5., 24., y 25.1., de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México; ya que:

1. Elaboró la plantilla de personal acreditado del CESAC, sin considerar al personal que tuvo el cargo de Auxiliar Administrativo.
2. Informó a la Dirección General de Contacto Ciudadano de la Agencia Digital de Innovación Pública sobre las altas y bajas de personal; y proporcionó la plantilla de personal acreditado del CESAC para mantener actualizado el Padrón de Personal de Atención Ciudadana.
3. Aplicó la “Evaluación Laboral Final del Personal de Atención Ciudadana del Gobierno de la Ciudad de México” al personal que dejó de prestar sus servicios como Operador del CESAC, para tramitar la baja en el Padrón del Personal de Atención Ciudadana.
4. Solicitó al Coordinador del CESAC la documentación que acreditó la readscripción de personal.
5. Envío a la Dirección de Atención y Asignación y Servicios Integrales el “Formato de Registro de Documentación del Personal Evaluado”, que se elabora para comprobar

que el personal cumplió todas las etapas de evaluación y así estar en posibilidades de darlo de alta en el Padrón de Personal de Atención Ciudadana, así como los datos de contratación; en éste se incluyen los resultados del examen psicométrico y de conocimientos, experiencia laboral y habilidades.

6. Proporcionó a la Coordinación del CESAC los gafetes de identificación del personal acreditado.
7. Entregó a la Agencia Digital de Innovación Pública el “Formato para el Registro del Personal de Atención Ciudadana” de los servidores públicos de nuevo ingreso.

Del análisis realizado, se concluye que el sujeto fiscalizado consideró para la contratación del Coordinador y Operadores del Sistema, el perfil escolar y personal señalado en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana, vigentes en 2019, para asegurarse de que el personal tendrá los conocimientos y habilidades necesarias.

En cuanto a la integración de expedientes, se observó que la alcaldía no ha actualizado los expedientes de personal de acuerdo con lo establecido en los lineamientos señalados y lo dispuesto en la Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal (Circular Uno Bis 2015). Asimismo, se verificó que se realizaron las gestiones necesarias para cumplir el proceso de evaluación del personal de nuevo ingreso al CESAC, establecido en el numeral 21.5 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* el 2 de julio de 2019, el cual consiste en evaluación curricular, entrevista, examen de conocimientos, examen psicométrico; y acreditación del curso en línea “Atención Ciudadana de Calidad”.

En confronta, celebrada por escrito el 22 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado informó, mediante el oficio núm. DGA/SPPA/801/2020 del 21 de septiembre de 2020, que la Subdirección de Capital Humano “realizará una exhaustiva revisión a los expedientes, lo anterior para dar cumplimiento al Numeral 1.3.8 de la Normatividad en materia de

Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal (Circular Uno Bis 2015)", por lo que este resultado no se desvirtúa.

Recomendación

ASCM-153-19-1-COY

Es necesario que la Alcaldía Coyoacán, por conducto de la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, establezca mecanismos de control para integrar los expedientes de los servidores públicos de conformidad con la documentación señalada en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México y en la normatividad aplicable.

4. Resultado

Capacitación del personal adscrito al CESAC

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

Sobre el particular, la Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal (Circular Uno Bis 2015) estableció en el numeral 2.1.15 que "las Delegaciones a través de su área de administración, deberán contemplar en su POA, los recursos necesarios orientados al desarrollo profesional de las y los servidores públicos, de conformidad con las disposiciones que se emitan para su otorgamiento", mientras que en el numeral 2.2.3 se señaló que "el ejercicio presupuestal para los rubros de capacitación, formación y procesos de certificación de competencias laborales, así como de enseñanza abierta, deberá efectuarse a través de la partida 3341 'Servicios de capacitación'".

En el numeral 2.2.6 "Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC)", de la misma normatividad se estableció lo siguiente:

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

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

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

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

Los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal estipulan en el numeral 24.7.1, del apartado 24.7, “Capacitación al Personal de Atención Ciudadana”, que “los programas de capacitación para el Personal de Atención Ciudadana estarán a cargo de los titulares de los Órganos de la APDF, a través de las DGA, cuyos contenidos deberán abarcar temas relativos a la atención ciudadana y a los principios a los que se refieren los presentes lineamientos”.

Con el oficio núm. DGAE-A/20/110 del 19 de junio de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado el DNC. En respuesta, con el oficio núm. DGA/SPPA/599/2020 del 13 de julio de 2020 la Alcaldía Coyoacán proporcionó el DNC que elaboró el Subdirector del CESAC en el ejercicio 2018,

para detectar las necesidades de capacitación del personal de estructura, debido a que se retomó para la elaboración del PAC 2019, de acuerdo con la nota aclaratoria que se incluyó en el documento.

Por lo anterior, con el oficio núm. DGAE-A/20/174 del 7 de agosto de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado que explicara los motivos por los cuales la Alcaldía Coyoacán consideró el DNC 2018 para el ejercicio 2019. En respuesta, se explicó que se tomó en cuenta en virtud de que “dicho procedimiento se basa en lo establecido en la Metodología para la Capacitación Basada en Competencias Laborales en Administración Pública de la Ciudad de México, emitida por la Dirección General de Desarrollo Humano y Profesional específicamente en el considerando ‘Necesidades de Capacitación 2019’”, en el cual se estableció que “el diagnóstico de necesidades de capacitación realizado a través de la Matriz de Evaluación de Indicadores de Desempeño y/o Competencias, que se efectuó durante el 2018, permitió establecer el nivel de dominio que en cada indicador mostraron los trabajadores sujetos a esa evaluación, esta información sirvió de base para la estructuración del Programa Anual de Capacitación del ejercicio próximo pasado”.

Se observó que en el DNC 2018 se realizó una evaluación de las habilidades básicas y las específicas del personal de estructura para detectar las necesidades de capacitación de los servidores públicos, y se observó que se consideró importante tener cursos de capacitación orientados al manejo de herramientas relacionadas con la transmisión, procesamiento y almacenamiento digitalizado de la información; tácticas de abordaje y resolución de situaciones complejas, así como formas de comunicación que contribuyan a mejorar el contacto con el usuario; manejo y desarrollo de herramientas para la atención y servicio al público; y actualización de leyes, normas y reglamentos, con la finalidad de asegurar la validez técnica, así como identificar, adaptar y seleccionar cada trámite. Por lo que se considera que fue suficiente para atender las características y necesidades en el ejercicio sujeto a revisión.

Respecto al PAC, mediante el oficio núm. DGA/SPPA/599/2020 del 13 de julio de 2020, la Alcaldía Coyoacán proporcionó el oficio núm. SAF/DGAP/DEAPU/DDCLISDH/00092/2019 del 15 de noviembre de 2019, con el cual la Dirección de Desarrollo de la Competencia Laboral, Igualdad Sustantiva y Derechos Humanos, adscrita a la Secretaría de Administración y

Finanzas, autorizó los cambios al PAC 2019, en virtud de que en la Segunda Sesión Ordinaria, celebrada el 30 de octubre del año en curso, del Subcomité Mixto de Capacitación de esta alcaldía, se autorizó la primera modificación al PAC 2019 que consistió en la adición del diplomado “Actualización en Derecho Procesal Administrativo” y el curso “Capacitación y acompañamiento del Presupuesto Basado en Resultados (PBR) y el sistema de evaluación del desempeño (SED) en la vertiente directiva; para lo cual, la Alcaldía Coyoacán verificó la disponibilidad de recursos en la partida 3341 “Servicios de Capacitación”.

En el Listado de Cursos Específicos de la 2019, se observó que se consideraron dos cursos para el personal directivo del CESAC denominados “Argumentación Jurídica” y “Sensibilización Integral en la Atención a Usuarios Internos y Externos”.

De la revisión a los formatos “Registro de Datos y Asistencia”, se observó que sólo cinco servidores públicos asignados al CESAC asistieron al curso “Sensibilización Integral en la Atención a Usuarios Internos y Externos”, los cuales representaron el 35.7% del personal que estuvo adscrito a la unidad de atención ciudadana (14 servidores públicos), entre ellos tres operadores acreditados. Sobre el particular, cabe señalar que la alcaldía no proporcionó la evidencia de acreditación de dicho curso, tales como constancias o Formato Único de Seguimiento y Evaluación de los Cursos de Capacitación del PAC.

Respecto a si la alcaldía proporcionó cursos adicionales, ésta informó que “por lo que corresponde a la Dirección General de Administración de esta alcaldía única y exclusivamente pueden impartir los cursos que se contemplaron en el Programa Anual de Capacitación”.

En conclusión, en la revisión y análisis de la información y documentación proporcionadas por el sujeto fiscalizado, y en el resultado obtenido de las pruebas de cumplimiento realizadas, se verificó que el sujeto fiscalizado elaboró el DNC y el PAC; y capacitó al personal adscrito al CESAC, en atención a los numerales 2.1.15, 2.2.3, y 2.2.6 de la Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal (Circular Uno Bis 2015); y 24.7.1, del apartado 24.7, “Capacitación al Personal de Atención Ciudadana”, de los Lineamientos mediante los

que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal. No obstante, el sujeto fiscalizado no proporcionó la evidencia documental que acredite la calificación aprobatoria del curso y la obtención de la respectiva constancia, para verificar el cumplimiento del numeral 2.2.9 de la normatividad en comento.

En confronta, celebrada por escrito el 22 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado informó, mediante el oficio núm. DGA/SPPA/801/2020 del 21 de septiembre de 2020, que “las constancias correspondientes a los cursos de capacitación del año 2019, su formato con las firmas de las autoridades que van a validarlo, se envió para su revisión a Dirección de Competencia Laboral, Igualdad Sustantiva y Derechos Humanos, y debido a la suspensión de labores para evitar contagio por la pandemia de COVID 19, todavía se encuentran en trámite”, por lo que este resultado no se desvirtúa.

Recomendación

ASCM-153-19-2-COY

Es necesario que la Alcaldía Coyoacán, por conducto de la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, establezca mecanismos de control para conservar en sus archivos la evidencia documental que permita verificar que los servidores públicos cumplieron la calificación aprobatoria y obtuvieron la constancia de acreditación de los cursos a los que asistieron, de acuerdo con la normatividad aplicable.

Eficacia

5. Resultado

Programación de la Meta Física del Centro de Servicios y Atención Ciudadana

Con objeto de verificar que el proceso de programación de la meta física se realizó de conformidad con la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México y el Manual de Programación-Presupuestación para la Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019-Alcaldías, se revisaron el Anteproyecto del Presupuesto de Egresos 2019, el Programa Operativo Anual 2019 (POA) y el CAMAI 2019 y se cotejó que los datos contenidos en dichos documentos, correspondieran a lo reportado en el Informe de Cuenta Pública de la Alcaldía Coyoacán de 2019.

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

El artículo 27 del mismo ordenamiento indica lo siguiente:

“La programación y presupuestación del gasto público comprende:

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

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

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

En el apartado 9.2 del mismo ordenamiento define la actuación del CESAC:

“La UNAC, es la unidad de los Órganos Político Administrativos, diseñada para atender en forma directa y continua a los ciudadanos que requieren información, demandan trámites, servicios y asesorías, a través de las Ventanillas Únicas Delegacionales (VUD) que atienden

exclusivamente trámites y los Centros de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) que atienden solamente servicios.”

Este Modelo estuvo vigente hasta el primero de julio de 2019.

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

A fin de constatar que se hubiese efectuado la planeación para la programación de la actividad institucional en revisión a cargo del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, se analizó el Anteproyecto del Presupuesto de Egresos y el Programa Operativo Anual de la Alcaldía Coyoacán para el ejercicio fiscal de 2019, enviados a la Subsecretaría de Egresos de la Secretaría de Administración y Finanzas del Gobierno de la Ciudad de México con el oficio núm. DGA/556/2018 del 12 de diciembre de 2018.

De la revisión al Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019, se identificó que en dicho anteproyecto se describen las acciones por desarrollar en las actividades institucionales y las fases de planeación, programación y presupuestación del gasto; la misión, visión, diagnóstico, objetivos anuales, estrategias, metas y vinculación de estructura con el Programa General de Desarrollo del Distrito Federal, así como el fin, propósito, propósito de género, diagnóstico, problemática general y problemática de género, propios del marco de política pública general de la actividad institucional 209 “Sistema de Orientación y Quejas”.

Por lo anterior, se verificó que en su elaboración se ajustó a lo establecido en el Manual de Programación-Presupuestación para la Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019 Alcaldías, específicamente a lo referido en el inciso a.1), “Guion del Programa Operativo Anual”, y a.2), “Marco de Política Pública”, a.2.1, “Marco de Política

Pública Apartado General” del apartado IV, “Proceso de Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019”.

En el formato Marco de Política Pública General, la Alcaldía Coyoacán presentó las acciones generales a realizar en el marco de la actividad institucional 209, de acuerdo con lo siguiente:

Denominación	Descripción
“Sistema de Orientación y Quejas”	“Coordinar el proceso de atención, información y orientación, así como recibir, registrar y gestionar las solicitudes de servicios públicos de la ciudadanía, ante las diversas áreas técnico operativas de la alcaldía.”

Para la revisión del proceso de programación de la meta física, se solicitó a la alcaldía que describiera los criterios y metodología utilizadas para programar específicamente la meta física de la actividad institucional 209 “Sistema de Orientación y Quejas” para el ejercicio fiscal 2019, así como la documentación soporte (base de cálculo) que ampare la programación de los 50,000 trámites a cargo del CESAC.

En respuesta, con el oficio núm. DGA/SPPA/578/2020 del 6 de julio de 2020, con Nota Informativa del 12 de agosto de 2020, la alcaldía informó lo siguiente:

“... para la integración de la meta física se tomó en cuenta los datos contenidos en el Informe de Avance Trimestral del período enero septiembre 2018 (Esta información se utilizó debido a que la Integración por resultados del Anteproyecto 2019 tenía que ser enviada en el sistema GRP-SAP a más tardar el 7 de diciembre de 2018 de conformidad con lo establecido en el oficio SFCDMX/SE/4851/2018), de los Formatos:

”APP-1 ‘Avance Programático – Presupuestal de Actividades Institucionales’ en el cual la actividad 185209 ‘Sistema de orientación y quejas’ llegó a una meta física alcanzada de 30,114 Trámites.

”APP-2 ‘Explicación a las variaciones del avance programático-presupuestal de actividades institucionales’ explica que ‘La variación corresponde a la suspensión de términos inherentes administrativos aplicados durante el mes de julio y septiembre publicado en Gaceta Oficial, por lo que dicha suspensión dio lugar a una falta de ingreso y atención de usuarios, ocasionando que la meta establecida no fuera alcanzada para este trimestre’.

”Tomando los datos de metas alcanzadas de 30,114 en el período enero-septiembre de 2018, pero descontando dos meses que se mencionan como inactivos, se promedió que se alcanzaron metas en cada mes por una cantidad de 4,302 Trámites en un período de siete meses, ahora si ese promedio se multiplica por doce meses se llega a la cantidad de 51,624 Trámites pero se decidió en su momento dejar un margen de error del 3% dejando la proyección en 50,000 mil trámites para el ejercicio fiscal 2019.”

Asimismo, el sujeto fiscalizado proporcionó los datos base que se consideraron para proyectar la programación del ejercicio 2019 de la actividad institucional 209 “Sistema de Orientación y Quejas”, usando como referencia los datos del ejercicio fiscal 2018, registrados en el Informe de Avance Trimestral enero-septiembre de 2018, como se muestra a continuación:

Datos del ejercicio fiscal 2018		Proyección de datos para el Anteproyecto del ejercicio fiscal 2019	
Mes	Promedio de metas	Mes	Promedio de metas
Enero	4,302	Enero	4,302
Febrero	4,302	Febrero	4,302
Marzo	4,302	Marzo	4,302
Abril	4,302	Abril	4,302
Mayo	4,302	Mayo	4,302
Junio	4,302	Junio	4,302
Julio	0	Julio	4,302
Agosto	4,302	Agosto	4,302
Septiembre	0	Septiembre	4,302
Octubre	-	Octubre	4,302
Noviembre	-	Noviembre	4,302
Diciembre	-	Diciembre	4,302
Total	<u>30,114</u>	Total	<u>51,624</u>

Por ello, se revisaron los papeles de trabajo y bases de cálculo, así como el Informe de Avance Trimestral del período enero-septiembre de 2018 referido, que muestran la evidencia de su programación para el ejercicio en estudio. Con dicha información, se identificaron los elementos que sirvieron de base para determinar la programación original de la actividad institucional 209 “Sistema de Orientación y Quejas”, al determinar una estimación de 50,000 trámites como meta física original establecida en el Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019 y en el Programa Operativo Anual 2019 autorizado de la Alcaldía Coyoacán.

En la revisión del Informe de Cuenta Pública 2019 de la Alcaldía Coyoacán, se observó que la meta física programada para la actividad institucional en estudio fue de 50,000 trámites cantidad que coincide con lo previsto en el formato APP-1 “Avance Programático-Presupuestal de Actividades Institucionales” de los Informes de Avance Trimestral del ejercicio de 2019 y con el CAMAI 2019. Al revisar dicha información, se observó que la meta física programada para el ejercicio en estudio es consistente.

Asimismo, al analizar el calendario acumulado de metas del resumen trimestral del “Calendario de Metas por Actividad Institucional 2019”, se observó que se programaron 50,000 trámites, cantidad homogénea con lo establecido por período en los Informes de Avance Trimestral de 2019 de la Alcaldía Coyoacán. La unidad de medida prevista para la actividad institucional 209 fue “trámite” lo que difiere con lo establecido en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal” que señala que “las Ventanillas Únicas Delegacionales (VUD) que atienden exclusivamente trámites y los Centros de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) que atienden solamente servicios”.

Se concluye que la Alcaldía Coyoacán acreditó la existencia de los papeles de trabajo, y las bases de cálculo empleados para estimar la meta física de la actividad institucional 209 “Sistema de Orientación y Quejas”, la cual coincide en los diferentes registros e informes de control, en cumplimiento del artículo 27 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México que se refiere a la programación de las actividades que deberán realizar las alcaldías. Al elaborar e integrar su Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019, el sujeto fiscalizado se ajustó a lo establecido en el artículo 26 de la ley citada y al Manual de Programación-Presupuestación para la Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019. Sin embargo, la unidad de medida (trámite) en la documentación de la alcaldía no corresponde a lo señalado en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, apartado 9.2, donde se define la actuación de los Centros de Servicios y Atención Ciudadana al señalar que atienden solamente servicios.

En confronta, celebrada por escrito el 22 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado informó, mediante el oficio núm. DGA/SPPA/801/2020 del 21 de septiembre de 2020, que “si bien

para el llenado de los formatos de la cuenta pública 2019 se contó con la clave de asignación 209 'Sistema de Orientación y Queja' la cual determina la unidad de medida como 'trámite' y ésta no coincide con lo señalado por lineamientos del Modelo Integral de Atención Ciudadana MIAC; motivo por el cual y de conformidad a lo establecido en los oficios DGA/DERHF/SP/168/2020 y DGA/DERHF/SP/604/2020, esta asignación a la unidad de medida estará determinada en lo sucesivo por el término 'Acción"', de acuerdo con lo establecido por la Secretaría de Administración y Fianzas de la Ciudad de México.

Del estudio general y análisis a la información y documentación proporcionada, se identificó en los oficios referidos que la Secretaría de Administración y Finanzas de la Ciudad de México para el ejercicio 2020 generó los Programas Presupuestarios para la Alcaldía Coyoacán, en la que se consideró a la actividad institucional en estudio y determinó como unidad de medida "Acción"; por lo que las observaciones señaladas han sido controladas, por tal motivo no se emiten recomendaciones.

6. Resultado

Cumplimiento de la Meta Física del Centro de Servicios y Atención Ciudadana

El objetivo de este resultado es verificar el avance del cumplimiento de la meta física reportada en los Informes de Avance Trimestral, mediante el análisis del registro auxiliar "Avance Programático-Presupuestal de Actividades Institucionales" de diciembre del 2019 de la Alcaldía Coyoacán, y comprobar que la meta física reportada como alcanzada en el Informe de Cuenta Pública de 2019 del órgano político administrativo correspondió a lo realizado por el CESAC como se establece en la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, vigente para el ejercicio fiscal de 2019, que en el artículo 27 indica lo siguiente:

"La programación y presupuestación del gasto público comprende:

"1. Las actividades que deberán realizar las [...] Alcaldías [...] para dar cumplimiento a [...] metas..."

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

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

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

En atención a las disposiciones legales descritas, aplicables y vigentes en el ejercicio 2019 de la cuenta pública que se revisa, a fin de analizar la eficacia de la Alcaldía Coyoacán en la atención de los servicios que demanda la ciudadanía por medio del CESAC, área encargada de la atención y registro de esos servicios, se revisó el Informe de Cuenta Pública de 2019 de la alcaldía, en el que se identificó que el CESAC tiene como actividad orientar, informar, registrar y gestionar las solicitudes de servicios con carácter público por parte de los ciudadanos, las cuales podrán ser ingresadas por diferentes vías de recepción: personal, telefónica, audiencias, internet (plataforma-sistemas), servicio de localización telefónica (Locatel) y por escritos remitidos por parte de autoridades u oficinas de representación ciudadana.

Asimismo, respecto al cumplimiento de la meta física de la actividad institucional 209, se observó que al cierre del ejercicio se reportaron 38,559 trámites como meta física alcanzada; para confirmar el dato referido, se revisó el formato APP-1 “Avance Programático-Presupuestal de Actividades Institucionales” de los Informes de Avance Trimestral del ejercicio de 2019 de la Alcaldía Coyoacán. El detalle del avance físico de la actividad institucional examinada, se muestra a continuación:

Documento / Actividad institucional / Período	Unidad de medida	Meta física		Variación	
		Programada*	Alcanzada	Absoluta	Relativa (%)
		(1)	(2)	(2) – (1) (3)	(3) / (1) (4)
Informes de Avance Trimestral de 2019 de la Alcaldía Coyoacán					
209 “Sistema de Orientación y Quejas”					
Enero-marzo	Trámite	13,000	12,985	(15)	(n.s.)
Enero-junio	Trámite	25,000	20,000	(5,000)	(0.2)
Enero-septiembre	Trámite	38,000	28,970	(9,030)	(0.2)
Enero-diciembre	Trámite	50,000	38,559	(11,441)	(0.2)
Informe de Cuenta Pública 2019 de la Alcaldía Coyoacán					
209 “Sistema de Orientación y Quejas”	Trámite	50,000	38,559	(11,441)	(0.2)

* Corresponde a la meta física programada para el período de 2019.
n.s.: No significativo.

En el Informe de Cuenta Pública 2019, se identificó que al final de dicho ejercicio se reportaron como meta física alcanzada 38,559 trámites; es decir, se logró un avance físico del 77.1% de trámites registrados respecto a la programación determinada en el Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019 de la Alcaldía Coyoacán (50,000 trámites), lo que significó una variación negativa de 22.9%. Asimismo, del análisis efectuado, se observó que la meta física de la actividad institucional 209 reportada como alcanzada en el Informe de Cuenta Pública y los Informes de Avance Trimestral del ejercicio en estudio de la alcaldía son congruentes entre sí.

A fin de conocer la operación del área en estudio, se solicitó el listado de los tipos de trámites que se realizan ante el CESAC de la Alcaldía Coyoacán; en respuesta, se proporcionó el listado de 124 servicios con carácter público que se realizan ante el área responsable, de finidos en el documento “Plan Estratégico de Servicios”. Del análisis al Plan Estratégico de Servicios, se observaron, principalmente, los datos que señalan la viabilidad de llevar a cabo cada uno de los 124 tipos de servicios: número consecutivo, nombre de servicio, alcaldía, fundamento legal, si el servicio cuenta con modalidades, describir con lenguaje claro, sencillo y conciso los casos en que debe o puede realizarse el servicio, solicitante, expedición de algún documento, si se requiere de una inspección, verificación o visita domiciliaria, tiempo de resolución, costo y su fundamento legal, vigencia del servicio, personalidad jurídica y si es dirigido a un grupo vulnerable.

Asimismo, se solicitaron los trámites que se realizaron ante el CESAC de la alcaldía en el ejercicio 2019, desglosados por tipo de trámite; el padrón del 100.0% de los ciudadanos que se presentaron en el CESAC con el propósito de recibir orientación, ingresar, dar seguimiento y recibir respuesta o dictamen de los trámites que se ingresaron en la Alcaldía Coyoacán y la relación de las solicitudes de servicios recibidas por el CESAC durante el ejercicio de 2019, que contengan datos como número de folio, fecha de la solicitud, medio de solicitud, nombre del solicitante, colonia o unidad territorial, estatus del servicio, fecha de realización del servicio y área adscrita a la alcaldía encargada del servicio.

En respuesta a esa solicitud de información, el sujeto fiscalizado proporcionó la base de datos electrónica denominada “Base 2019”, en la que se consideraron los diferentes tipos de trámites que se realizaron, el padrón de los ciudadanos que solicitaron el servicio y la relación de las solicitudes de servicios recibidas por el CESAC. Al respecto, la Alcaldía Coyoacán señaló que el registro auxiliar electrónico denominado Base 2019 se integró por dos tipos de sistemas denominados “Sistema Integral de Atención Ciudadana de la Delegación Coyoacán” vinculado al CESAC y la plataforma “Sistema Unificado de Atención Ciudadana”, los que en su número de registro se caracterizan con las siglas CESAC y SUAC, respectivamente.

Del análisis efectuado a la “Base 2019” que proporcionó la Alcaldía Coyoacán, se identificaron 38,550 registros de solicitudes de servicios, clasificados en 126 tipos de servicios, resultando una diferencia de dos servicios de más con respecto a los 124 servicios enlistados en el Plan Estratégico de Servicios, documento que fue proporcionado como “Catálogo de Servicios” y en el que menciona que es “el listado de los servicios con carácter público que se realizan ante el CESAC de la Alcaldía Coyoacán”. Asimismo, el sujeto fiscalizado señaló lo siguiente:

“De la consulta extraída a la base de datos del Sistema Unificado de Atención Ciudadana SUAC, así como del Sistema Integral de Atención Ciudadana de la alcaldía, donde se puede apreciar en la ‘Base de Datos 2019’, la cual fue unificada en una sola, para un mejor control de los registros auxiliares, el nombre y el total de los 124 servicios públicos, resaltando que la Agencia Digital de Innovación Pública (ADIP), incorporó los servicios en la plataforma SUAC, de atención al programa de ‘Chatarrización’ y de los ‘Postes C5’, pese

que, éste último no formó parte de las atenciones de las Alcaldías, razón por la que se reportaron 126 servicios.”

El sujeto fiscalizado proporcionó la captura de pantalla donde se observan los dos conceptos adicionales que integraron la “Base 2019”.

De los 126 tipos de servicios que se proporcionaron durante el ejercicio en estudio, se identificaron los 10 servicios más representativos por su participación, como se muestra a continuación:

Nombre del servicio	Total	Participación (%)
Agua potable y servicios hidráulicos	3,070	8.0
Apoyo para capacitación y oferta de empleo	1,919	5.0
Atención a problemas de ambulante (aplica retiro de puestos fijos y semifijos)	1,500	3.9
Construcciones y obras	1,292	3.4
Desazolve de drenaje	903	2.3
Mantenimiento y conservación de la red de alumbrado público	2,444	6.3
Quejas y demandas vecinales	3,327	8.6
Reparación de fugas de agua potable y residual tratada	2,061	5.3
Servicios urbanos, limpia	6,641	17.2
Suministro de agua en carros tanque	3,087	8.0
Total	26,244	68.1

Derivado de lo anterior, se observó que los 10 servicios que fueron más solicitados representaron el 68.1%. Por ello, se identificó que el tipo de servicio con mayor participación de esta selección es “Servicios urbanos, limpia” con un 17.2%, seguido de “Quejas y demandas vecinales” con un 8.6%, “Suministro de agua en carros tanque” con un 8.0%, “Agua potable y servicios hidráulicos” con un 8.0% y “Mantenimiento y conservación de la red de alumbrado público” con un 6.3%; que en conjunto, representan el 48.2%. Asimismo, se identificaron los registros a los que no se les capturó el tipo de servicio (758 registros), lo que representó el 2.0%.

También se identificó el estatus de atención de los servicios que se registraron durante el ejercicio de 2019 por medio del “Sistema Integral de Atención Ciudadana” y la plataforma “Sistema Unificado de Atención Ciudadana”, dicha clasificación se muestra a continuación:

Tipo de sistema / Estatus	Servicios	Total	Participación (%)
Sistema Integral de Atención Ciudadana (CESAC)			
Atendido	16,056		41.6
En proceso	460		1.2
No procede	456		1.2
Pendiente	3,117		8.1
Subtotal		<u>20,089</u>	
Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC)			
Concluido	13,538		35.1
Retornado	18		0.1
Turnado interno	4,798		12.4
Cancelado	107		0.3
Subtotal		<u>18,461</u>	
Total		<u>38,550</u>	<u>100.0</u>

Por lo anterior, se observó que durante el ejercicio 2019 los servicios atendidos y concluidos (29,594) representaron la mayor participación con un 76.7% del total de servicios captados (38,550) durante el ejercicio en revisión.

De los servicios con número de folio CESAC, se identificaron 456 solicitudes que “no procedieron”, lo que representó el 1.2% y con número de folio SUAC fueron “cancelados” 107 servicios, lo que significó el 0.3%, que en conjunto resultaron 563 servicios que equivalen al 1.5% del total de solicitudes registradas. Por lo anterior, con el oficio núm. DGAE-A/20/174 del 7 de agosto de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado que explicara las principales causas por las que los servicios no procedieron o fueron cancelados. En respuesta, con el oficio núm. DGA/SPPA/781/2020 del 19 de agosto de 2020, la Alcaldía Coyoacán proporcionó la siguiente información sobre las principales causas por las que los registros con número de folio CESAC no procedieron:

“El servicio solicitado, se ubica al interior de una propiedad privada.

”De conformidad a la Ley Orgánica de las Alcaldías, no se tiene atribuciones y está fuera del ámbito de competencia su atención al servicio solicitado.

”Datos del solicitante inexistente y/o ubicación del servicio incompletos para brindar la atención.

”La solicitud fue atendida a través de otro folio, previamente registrado.”

También, la alcaldía señaló las principales causas por las que las solicitudes con número de folio SUAC fueron canceladas:

”Para el 2do semestre 2019 el estatus por los folios ‘cancelados’ corresponde a la Agencia Digital de Innovación Pública, quienes validan la información de las respuestas vertidas por las áreas operativas, las cuales son en un sentido similar a las ya señaladas, sumando aquellos que se encuentran fuera de la demarcación y en su momento fueron turnados a otra Alcaldía.”

Asimismo, en la base de datos electrónica, se identificó que al final del ejercicio en estudio, los servicios prestados como parte de la actividad institucional 209 “Sistema de Orientación y Quejas” con número de folio CESAC están etiquetados 460 servicios “en proceso” lo que representó el 1.2% y 3,117 servicios como “pendientes” lo que significó el 8.1%.

Al respecto, la Alcaldía Coyoacán informó que “456 se encuentran en estado de ‘en proceso’ y 3 mil 117 ‘pendientes’, equivalentes al 9% de falta de atención; las áreas informaron la calendarización y/o reprogramación de los servicios, con recurso de asignación presupuestal del ejercicio siguiente o bien se le requirió al solicitante documentación faltante como parte de los requisitos solicitados y por la falta del recurso de material solicitado; por lo que dichas solicitudes, tanto ‘en proceso’ como ‘pendientes’ continúan vigentes y en seguimiento con las Direcciones Generales, mismas que a la fecha ya se ha recibido respuesta oficiosa de algunas solicitudes que están siendo atendidas”.

De los 38,550 registros reportados en la “Base 2019”, en el concepto “Delegación del solicitante”, se identificaron 17,115 registros que señalan como origen la Alcaldía Coyoacán, lo que representó el 44.4%. También en ese mismo concepto, en 19,688 registros no se capturó ningún dato, lo que representó el 51.1% y en los 1,747 registros restantes se capturó el nombre de otros estados, capitales y municipios de la República Mexicana y nombre de otras

Delegaciones o Alcaldías, lo que representó el 4.5%. Al respecto, el sujeto fiscalizado informó que “de conformidad al Artículo 8vo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que a la letra señala: ‘Los funcionarios y empleados públicos respetarán el ejercicio del derecho de petición, siempre que ésta se formule por escrito, de manera pacífica y respetuosa; pero en materia política sólo podrán hacer uso de ese derecho los ciudadanos de la República. A toda petición deberá recaer un acuerdo escrito de la autoridad a quien se haya dirigido, la cual tiene obligación de hacerlo conocer en breve término al peticionario’, por lo expuesto y como parte del respeto al derecho de los ciudadanos, la Alcaldía a través de sus Áreas de Atención Ciudadana (AAC) está obligada a dar atención y proporcionar registro de las solicitudes que se presente en este Órgano Político Administrativo, aun cuando el ciudadano sea perteneciente a otra demarcación tales como: Delegación, Alcaldía, Municipio o incluso de los Estados que conforman la República Mexicana”.

El total de servicios que solicitó la ciudadanía ante el CESAC de la Alcaldía Coyoacán y que fue integrado a su registro interno en los sistemas CESAC y SUAC (38,550 Servicios) reflejó una variación de 9 servicios menos con respecto a lo reportado en el Informe de Cuenta Pública 2019 (38,559 trámites) en la actividad institucional 209 “Sistema de Orientación y Quejas”. Por ello, se solicitó a la alcaldía que explicara a qué se debió esa variación. En respuesta, con el oficio núm. DGA/SPPA/781/2020 del 19 de agosto de 2020, el sujeto fiscalizado informó que “del Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC) y del Sistema Integral de Atención Ciudadana Coyoacán son consultadas y extraídas en formato de Excel las bases de datos del total de los registros, los cuales para el ejercicio 2019 sumaron un total de 38 mil 550 folios CESAC y Folios SUAC, siendo que en el informe de la cuenta pública del 4to trimestre se reportan 9 registros de más, la variación a éste dato es inexistente, toda vez que la Agencia Digital de Innovación Pública y al ser un Sistema de nueva creación (SUAC) se agregaron los Folios del periodo de prueba ingresados en el mes de mayo y que a la fecha ya fueron eliminados de la base por la Agencia en mención, para un conteo exacto de registros a partir de su publicación (2 de julio 2019)”.

Del análisis efectuado al Informe de Cuenta Pública, los Informes de Avance Trimestral, Base 2019 y registros internos de control de la meta física de la actividad institucional 209 “Sistema de Orientación y Quejas”, todos del ejercicio 2019, se identificó que al final del

ejercicio en estudio, de acuerdo con lo reportado en el Informe de Cuenta Pública, se logró un avance físico del 77.1% respecto a la meta programada original de 50,000 trámites. Por lo que se identificó una diferencia en el concepto de la unidad de medida, ya que para la actividad institucional 209 “Sistema de Orientación y Quejas” la unidad de medida prevista para el ejercicio 2019 fue “trámite”, pero en sus registros de control interno e información de la actividad institucional en estudio se refieren a “servicios”.

Con respecto al concepto de la unidad de medida, la Alcaldía Coyoacán informó que “del catálogo proporcionado por la Subdirección de presupuesto, la asignación ‘209’ como actividad institucional denominada ‘Sistema de Orientación y Quejas’, la Unidad de Medida se encuentra señalada como ‘Trámite’, para fines administrativos y de control, pero de conformidad a las atribuciones establecidas en Gaceta Oficial de fecha 2 de julio de 2012 a los Centros de Servicio y Atención Ciudadana, será de su competencia el registro y envío de las solicitudes de ‘Servicios Públicos’, motivo por el cual, para una eficiente y fácil identificación, a la creación del ‘Sistema de Datos’, se solicitó se denominara ‘Nombre del servicio’”.

Por lo anterior, se concluye que la Alcaldía Coyoacán registró la evolución y cumplimiento de la meta física de la actividad institucional 209 “Sistema de Orientación y Quejas” durante el ejercicio de 2019, por lo que se ajustó a los artículos 27, 51 y 164 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, ya que acreditó la guarda y custodia de información que soportó el avance de la meta física, su evolución y alcance de la actividad institucional en estudio; no obstante, no atendió el artículo 153 del mismo ordenamiento, referente a que la información programática que se emane consolidadamente del sistema y de los registros auxiliares, será la que sirva de base para que la Secretaría de Administración y Finanzas formule la Cuenta Pública de la Ciudad de México.

En confronta, celebrada por escrito el 22 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado informó, mediante el oficio núm. DGA/SPPA/801/2020 del 21 de septiembre de 2020, informó que “los registros auxiliares que formaron parte de la cuenta pública 2019, (base de datos del Sistema Integral de Atención Ciudadana, así como del Sistema Unificado de Atención Ciudadana SUAC) son las herramientas utilizadas para la formulación de los informes trimestrales

entregados en tiempo y forma; [...] los cuales y atendiendo a la observación realizada en los resultados de dicha auditoría, serán entregados en los informes sucesivos (3er trimestre 2020) como parte integral de la información financiera; en cumplimiento al artículo 153 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México”. Por lo anterior, lo señalado por el sujeto fiscalizado no modifica el presente resultado.

Recomendación

ASCM-153-19-3-COY

Es necesario que la Alcaldía Coyoacán, por conducto de la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, establezca mecanismos de control para garantizar que los datos de los registros auxiliares que consignan los avances en la consecución de las metas físicas, sirvan de base para elaborar los informes mensuales, los Informes de Avance Trimestral y el Informe de Cuenta Pública, conforme a lo previsto en la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México.

7. Resultado

Cumplimiento del Objetivo del Centro de Servicios y Atención Ciudadana

Con el propósito de identificar si la Alcaldía Coyoacán cumplió con el objetivo establecido para el CESAC, se utilizaron como prueba de cumplimiento, el análisis de la documentación proporcionada por el sujeto fiscalizado. En el estudio general al Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019 de la Alcaldía Coyoacán en el apartado “Marco de Política Pública General”, se identificaron el fin y propósito de la actividad institucional 209 “Sistema de Orientación y Quejas”, mientras que en el formato AR “Acciones Realizadas para la Consecución de Metas de las Actividades Institucionales” del Informe de Cuenta Pública 2019 del sujeto fiscalizado, se estableció el objetivo, como se muestra a continuación:

Fin	Propósito	Objetivo
“Brindar una atención ágil y oportuna de calidad en el servicio, transparente con sensibilización, garantizando el derecho de petición de los servicios públicos, brindando un seguimiento óptimo con las áreas competentes, orientada hacia todos los ciudadanos en general y en particular a personas con discapacidad física, personas indígenas o pueblos étnicos así como aquellos con orientación sexual de su mismo género, hasta la conclusión y respuesta satisfactoria del servicio demandado.”	“Brindar un servicio a la ciudadanía de la Alcaldía Coyoacán, ágil y transparente.”	“El Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) tiene como objetivo el coordinar el proceso de atención, información y orientación, así como recibir, registrar y gestionar las solicitudes y/o trámite de servicios públicos de la ciudadanía de la demarcación ante las diversas áreas técnico operativas de la Alcaldía, apegando su actuación a los principios de simplificación, agilidad, información, precisión, legalidad, transparencia e imparcialidad, a fin de que los servidores públicos adscritos a esta dependencia desempeñen sus funciones tales como: atención oportuna, seguimiento detallado e informes de las incidencias recibidas; bajo un esquema flexible, eficiente, con calidad, excelencia y oportunidad, a efecto de unificar criterios de operación que se traduzcan en resultados ágiles y transparentes de las gestiones que lleva a cabo la Administración Pública de la Ciudad de México.”

Del análisis efectuado al Informe de Cuenta Pública, se tuvo conocimiento de que en la Alcaldía Coyoacán, en cumplimiento del fin y propósito establecidos para la actividad institucional 209 “Sistema de Orientación y Quejas”, se gestionaron 38,550 trámites por medio del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), en su carácter de área facultada “para orientar, informar, recibir, integrar, registrar, gestionar y entregar documentos, en el ámbito territorial de los Órganos Político Administrativos, relacionados con las solicitudes de servicios públicos que les presenten los interesados para ser atendidas y resueltas por las áreas competentes, debiendo para ello apegar su actuación a los principios de simplificación, agilidad, información precisión, legalidad, transparencia e imparcialidad”, de acuerdo con lo establecido en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, publicados en la *Gaceta Oficial de Distrito Federal* el 13 de octubre de 2014, en su apartado 5. Definiciones, numeral V.

Con objeto de verificar las actividades vinculadas con la actividad institucional 209 “Sistema de Orientación y Quejas” para la consecución del fin y propósito establecidos y de su objetivo para el ejercicio de 2019, se revisó el Informe de Diagnóstico Trimestral que

corresponden al Centro de Servicios y Atención Ciudadana CESAC; la base electrónica denominada Base 2019 y el Informe de Gestión del Centro de Servicios y Atención Ciudadana 2019, Acciones Relevantes del CESAC. En la documentación e información señalada se identificó el registro, evolución, reporte y cumplimiento de las gestiones ingresadas en el CESAC, también se constató que la Alcaldía Coyoacán efectuó 38,550 gestiones de servicios; es decir, el 77.1% con respecto a la previsión original (50,000 trámites).

Por lo anterior, con el oficio núm. DGAE-A/20/174 del 7 de agosto de 2020, se solicitó a la Alcaldía Coyoacán que informara cómo se realizan las mediciones y, de forma puntual, cuál fue el impacto del resultado alcanzado o efecto generado en la población atendida con la operación de la actividad institucional 209 “Sistema de Orientación y Quejas” durante el ejercicio fiscal 2019. En respuesta, con el oficio núm. DGA/SPPA/781/2020 del 19 de agosto de 2020, se informó que “derivado de los registros auxiliares (Base de datos, Diagnóstico Generales mensuales, oficios de respuesta de la Direcciones Generales) se elabora el informe trimestral ejecutivo de los ‘Indicadores de Gestión’, graficando el porcentaje del impacto de las solicitudes registradas y atendidas de manera oportuna por las Direcciones Generales a través de sus áreas operativas, que beneficiaron a la ciudadanía en el entorno urbano, arrojando una relación servicio-beneficio del 80%”.

Asimismo, al sujeto fiscalizado se le requirió que informara de qué manera, durante el ejercicio 2019, en la operación de la actividad institucional 209 “Sistema de Orientación y Quejas”, proporcionó a la ciudadanía la atención ágil, oportuna, de calidad en el servicio, transparente y con sensibilización; garantizando el derecho de petición de los servicios públicos; y cómo dio un seguimiento óptimo con las áreas competentes, orientado hacia todos los ciudadanos en general y en particular a personas con discapacidad física, personas indígenas o pueblos étnicos. Al respecto, se informó lo siguiente:

“La operación y control del servicio otorgado en el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, se encuentra sujeta al debido cumplimiento de la norma señalada en Gaceta Oficial, tanto por el Acuerdo por el que se establecen las Atribuciones de los Centros de Servicio y Atención Ciudadana, así como del Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Ciudad de México; replicado de la siguiente manera:

”Se hace del conocimiento a operadores certificados, así como de todo el personal que labora en el Centro, a fin de que se sujeten y den cabal cumplimiento a los principios establecidos en el MIAC, dentro de los que se destacan: Respeto, Trato igualitario, Agilidad, Atención Prioritaria y Eficacia.

”Aunado a ello y mediante las reuniones internas con el personal y los cursos impartidos, se garantiza en el espacio de trabajo, el derecho constitucional de petición; por lo que ningún servidor público puede negarse a recibir una solicitud de servicio.

”Finalmente se cuenta con un espacio físico denominado ‘Módulo de Atención Prioritaria’ a cargo de una Operadora Certificada para la atención a personas vulnerables, donde se garantiza la atención y seguimiento a sus solicitudes.”

Asimismo, la Alcaldía Coyoacán informó que “de conformidad con [...] los lineamientos establecidos para el Centro de Servicios y Atención Ciudadana CESAC así como las atribuciones que se confiere a la misma, se procedió a realizar acuerdo con la Agencia Digital de Innovación Pública ADIP de la CDMX, para utilizar la herramienta tecnológica denominada Sistema Unificado de Atención Ciudadana SUAC; con éste nuevo sistema se busca llevar una mejor atención, distribución y transparencia ante las diferentes áreas operativas y el ciudadano, atendiendo de forma oportuna y precisa las necesidades en materia de servicios públicos”.

Derivado de lo anterior, se concluye que la Alcaldía Coyoacán contribuyó al cumplimiento del fin, propósito y objetivo, establecidos en la actividad institucional en estudio, en función de que dispuso de una plataforma informática, bases de datos electrónicos y controles documentales, los cuales ayudaron a eficientar la actuación de los servidores públicos para una mejor intervención y actuación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana; y de la revisión y análisis a la base de datos generada por la plataforma digital se identificó que la Alcaldía Coyoacán dio atención de los servicios públicos que demandó la ciudadanía durante el ejercicio de 2019, ya que a través del CESAC orientó, informó, registró y gestionó las solicitudes de servicios con carácter público por parte de los ciudadanos y residentes de esa Alcaldía, en atención al fin y propósito establecido en la actividad institucional 209 “Sistema de Orientación y Quejas” y al objetivo del CESAC. Lo anterior se refleja en los resultados obtenidos en el cumplimiento de objetivos y metas.

8. Resultado

Mecanismos de Medición y Evaluación

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

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

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

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

Mientras que el artículo 161 indicó que el Programa Operativo Anual de la alcaldía contendrá líneas programáticas, objetivos específicos, acciones, responsables y corresponsables de

su ejecución, metas y prioridades que se desprendan de los programas de manera integral, para la realización de los objetivos globales de desarrollo, así como los indicadores de desempeño.

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

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

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

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

Con la finalidad de comprobar el cumplimiento de la normatividad referida y que la Alcaldía Coyoacán haya contado con las herramientas para medir los objetivos y metas del CESAC, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/110 del 19 de junio de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara los mecanismos de medición y evaluación (indicadores estratégicos y de gestión) aplicados durante 2019.

Por medio del oficio núm. DGA/SPPA/578/2020 del 6 de julio de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó los Informes Mensuales de los Folios registrados por el CESAC; sin embargo, no se identificó la información requerida.

Por lo que, se revisó la aplicación del indicador “Número de solicitudes atendidas en contraste con el trienio anterior”, propuesto en el Programa Provisional de Gobierno de la Alcaldía Coyoacán 2018-2021, dentro del Eje 1 “Habitabilidad Servicios, Espacio Público e Infraestructura”; y mediante el oficio núm. DGAE-A/20/174 del 7 de agosto de 2020, se solicitó a la alcaldía la metodología empleada para su diseño. En respuesta, con el oficio núm. CAyPD/DPD/062/2020 del 14 de agosto de 2020, la Dirección de Planeación del Desarrollo explicó que el indicador se estructuró con base a los criterios establecidos en la Guía para la Elaboración de la Matriz de indicadores para Resultados, elaborada por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social. No obstante, se verificó que el sujeto fiscalizado no lo aplicó para el ejercicio 2019.

Por tanto, se concluye que el CESAC careció de indicadores estratégicos y de gestión para medir el cumplimiento de sus metas y objetivos, como lo establecen la Ley General de Contabilidad Gubernamental, la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México y la Ley de Operación e Innovación Digital para la Ciudad de México.

En confronta, celebrada por escrito el 22 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado informó, mediante el oficio núm. DGA/SPPA/801/2020 del 21 de septiembre de 2020, que “la Subdirección de Presupuesto, no elabora mecanismos de medición y evaluación (indicadores estratégicos y de gestión), ya que no cuenta con la información necesaria ni la capacidad técnica para elaborar dichos indicadores de cada área operativa, por lo que es responsabilidad de las áreas operativas en coordinación con la Dirección de Planeación del Desarrollo encargada de la elaboración del Programa General de Trabajo de la Alcaldía”. Por lo anterior, la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, presentó el 14 de agosto de 2020 mediante el oficio núm. CAyPD/DPD/051/2020, la Ficha del Indicador que será utilizado en cumplimiento de lo establecido por los distintos ordenamientos jurídicos, en la cual se identificó que se elaboró un indicador de gestión para medir la eficacia, denominado “Registro de Solicitud de Servicio Público Gratuito”; debido a que las medidas

referidas se implementaron en 2020 y las observaciones han sido controladas no se emiten recomendaciones.

9. Resultado

Rendición de Cuentas y Transparencia

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

La Constitución Política de la Ciudad de México estableció en su artículo 53, numeral 11, del apartado A. “De la integración, organización y facultades de las alcaldías” que “las alcaldesas, alcaldes, concejales e integrantes de la administración pública de las alcaldías se sujetarán a los principios de buena administración, buen gobierno, y gobierno abierto con plena accesibilidad basado en la honestidad, transparencia, rendición de cuentas, integridad pública, atención y participación ciudadana y sustentabilidad. Para ello adoptarán instrumentos de gobierno electrónico y abierto, innovación social y modernización, en los términos que señalan esta Constitución y las leyes”.

En tanto, la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, el 4 de mayo de 2018, estableció en el artículo 38. lo siguiente:

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

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

”II. Participar en el sistema local contra la corrupción y establecer una estrategia anual en la materia con indicadores públicos de evaluación y mecanismos de participación ciudadana, así como implementar controles institucionales para prevenir actos de corrupción; mecanismos de seguimiento, evaluación y observación pública de las licitaciones, contrataciones y concesiones

que realicen; y adopción de tabuladores de precios máximos, sujetándose a lo dispuesto en las leyes generales de la materia.”

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

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, el 6 de mayo de 2016, vigente en 2019, define en su artículo 6, fracción XXXVIII, que la rendición de cuentas, vista desde la perspectiva de la transparencia y el acceso a la información, consiste en la potestad del individuo para exigir al poder público que informe y ponga a disposición en medios adecuados, las acciones y decisiones emprendidas derivadas del desarrollo de su actividad, así como los indicadores que permitan el conocimiento y la forma en que las llevó a cabo, con sus respectivos resultados obtenidos.

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

La Ley General de Contabilidad Gubernamental, vigente en 2019, establece en su artículo 53, fracciones I, II y III, que la Cuenta Pública del Gobierno Federal deberá atender lo establecido en su marco legal vigente y contendrá como mínimo la información contable, presupuestaria, y programática. Por otra parte, esta información deberá ajustarse a la Guía para la Integración de la Cuenta Pública de la Ciudad de México 2019, Formatos e Instructivos, del Poder

Ejecutivo, documento que contiene los lineamientos y formatos aplicables a las unidades responsables de gasto.

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

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

Del estudio general realizado, se observó que la Alcaldía Coyoacán tuvo una página electrónica que se compone de siete apartados principales denominados “Coyoacán”, “Gobierno”, “Ventanilla Única de Gobierno VUT”, “Centro CESAC” “Transparencia”, “Comunicación Social”, “Micro sitio de información General de Coyoacán”, en las cuales se encuentra información de la alcaldía, sobre turismo, directorio de funcionarios públicos, finanzas, protección civil, contacto y comunicación social, entre otros.

De la revisión al apartado “Transparencia”, se constató que el sujeto fiscalizado tuvo un Responsable de la Unidad de Transparencia, y que puso a disposición de la ciudadanía para su consulta la información requerida en los artículos 121, 122, 124, 143, 145, 146, y 147 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

En el apartado “Centro de Servicios y Atención Ciudadana CESAC”, se especificó la dirección para realizar los trámites que solicitan los ciudadanos o para obtener un documento o permiso,

así como los números telefónicos para cumplir una obligación, o gozar de algún derecho validado por el Gobierno, también se atienden las solicitudes de servicios públicos presentadas ante el Gobierno.

De esta manera se verificó que la Alcaldía Coyoacán actualmente tiene habilitado en el apartado “CESAC”, un portal para que los ciudadanos realicen solicitudes de servicios de manera electrónica y de información.

Sin embargo, se verificó que no se elaboró información estadística que permitiera verificar el grado de cumplimiento de las solicitudes de servicios públicos atendidas, tampoco indicadores públicos de evaluación del área auditada.

Se constató que el sujeto fiscalizado utilizó el Informe de Cuenta Pública, los Informes de Avance Trimestral, la Cuenta Pública de la Ciudad de México, y el apartado en la página institucional de internet, como medios de rendición de cuentas, ya que contienen información contable, presupuestaria, y programática; asimismo, el CESAC reportó su presupuesto ejercido en el apartado de Gobierno dentro de la actividad institucional 209, conforme al Consejo Nacional de Armonización Contable.

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

Además, se determinó que cumplió lo establecido en el artículo 38 de la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México, en materia de Rendición de cuentas, ya que atendió lo establecido en la fracción I “Cumplir con sus obligaciones en materia de transparencia y acceso a la información, de conformidad con la ley aplicable”, al publicar de manera electrónica la información requerida en los artículos 121, 122, 124, 143, 145, 146 y 147 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública, y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México. Sin embargo, no se estableció una estrategia anual en la materia con indicadores públicos de evaluación como se señaló en la fracción II de dicho artículo. De esta manera

se verificó que con la página electrónica institucional se cumplió lo establecido en el artículo 122, ya que se informó a la ciudadanía sobre sus actividades, por medio de una plataforma de accesibilidad universal, de datos abiertos y apoyada en nuevas tecnologías.

En materia de Rendición de cuentas, se verificó que la Alcaldía Coyoacán elaboró su Informe de Cuenta Pública de conformidad con lo establecido en la Guía para la Integración de la Cuenta Pública de la Ciudad de México 2019; en el artículo 53, fracciones I, II y III, de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, así como el artículo 153, párrafo primero, de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México; el CESAC se clasificó en una actividad institucional y fue posible identificar el gasto generado por el área.

En confronta, celebrada por escrito el 22 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó, mediante el oficio núm. DGA/SPPA/801/2020 del 21 de septiembre de 2020, el oficio núm. ALC/DGMAyGD/CESAC/268/2020 del 15 de septiembre de 2020, con el vínculo de acceso al “Informe de Frecuencias Mensuales”, el cual se encuentra ubicado en el portal de transparencia de la alcaldía. De su análisis, se identificó que éste cuenta con información estadística que permite verificar el grado de cumplimiento de las solicitudes de servicios públicos atendidas por el CESAC. Debido a que las medidas referidas se implementaron en 2020 y las observaciones han sido controladas no se emiten recomendaciones.

Eficiencia

10. Resultado

Instrumentos, Métodos y Procedimientos del Centro de Servicios y Atención Ciudadana

Con el objeto de evaluar la pertinencia en la operación, respecto de la observancia de los manuales, procedimientos, métodos y demás instrumentos que regulan las acciones y procesos de la Función 8 “Otros Servicios Generales”, específicamente en la actividad institucional 209 “Sistema de Orientación y Quejas”, mediante el estudio general, se identificó que ésta estuvo a cargo de la Subdirección del CESAC, adscrita a la Dirección de Modernización Administrativa y Gobierno Digital para la operación del CESAC.

En 2019, se identificó que, la Alcaldía Coyoacán tuvo un manual administrativo registrado por la CGMA con el núm. MA-37/190815-OPA-COY-03/2013, y en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* el 31 de agosto de 2015 se publicó el aviso por el que se da a conocer su enlace electrónico, con vigencia a partir del día siguiente de su publicación. La ASCM se solicitó al sujeto fiscalizado la aclaración a fin de verificar los procedimientos implementados para la atención de los servicios solicitados por la ciudadanía; en respuesta, la Alcaldía Coyoacán proporcionó información y documentación, de cuyo análisis se identificó lo siguiente:

Mediante la nota informativa núm. 31 del 18 de agosto de 2020, el sujeto fiscalizado informó lo siguiente:

“El personal adscrito al Centro de Servicios y Atención Ciudadana, principalmente los Operadores certificados en la Atención al público, telefónico o digital, basa sus funciones de operación y procedimientos normativos en los lineamientos del Modelo Integral de Atención Ciudadana así como el acuerdo por el que se establecen las atribuciones de los Centros de Servicios y Atención Ciudadana CESAC y que de forma descriptiva se detalla a continuación:

”- Brindan orientación e información oportuna a los particulares que así lo solicitan, a través de medios digitales, presenciales, telefónica y vía escritos, sobre características, plazos, requisitos, entre otros, para la gestión de los servicios públicos.

”- Reciben las solicitudes de servicios públicos por distintos medios, analizan y registran para asignación de Folio progresivo, la captura de datos necesarios para la atención de un servicio, a través del Sistema Unificado de Atención Ciudadana SUAC, folio que es proporcionado al interesado a través de un acuse de recibido o bien vía electrónica, que permite el seguimiento a la solicitud.

”- Cada Operador del centro certificado cuenta con clave de acceso y contraseña al sistema SUAC, a fin de que le permita revisar diariamente y turnar la o las solicitudes de servicio que han sido ingresadas, por el Centro de Servicios, LOCATEL, la Agencia Digital o el propio Ciudadano, que serán turnadas a la Dirección General de la Alcaldía para su atención o en su caso reasignadas a la dependencia de Gobierno de la CDMX correspondiente.

”- Validan la información relacionada a la respuesta emitida por la Dirección o Área Operativa, recibida de forma oficiosa, de la atención, a fin de concluir trámite y enviar respuesta al interesado a través del sistema SUAC.

”- Brindan el seguimiento requerido a la solicitud del servicio ingresado por el interesado.”

Mediante la nota informativa núm. 33 del 18 de agosto de 2020, la Alcaldía Coyoacán informó que “el Manual Administrativo vigente para el ejercicio 2019, en conjunto por lo establecido en los ‘Procedimientos Únicos para la Atención de Trámites y Servicios’ publicados en Gaceta Oficial de fecha 2 de julio de 2012, determina la operación y procedimientos de las áreas involucradas en la atención de los servicios, los cuales es la de recibir y canalizar las ordenes de trabajo para ejecutar la atención, mismas que son turnadas al concluir el servicio mediante el oficio de la Dirección General correspondiente al Centro de Servicios y Atención Ciudadana, previamente a su descarga del ‘dictamen’ establecido en el sistema, dando cumplimiento a los procedimientos establecidos”.

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

La legislación y normatividad aplicables y los principios de la atención ciudadana a observar, en este caso por la CESAC de la Alcaldía Coyoacán para la atención de las solicitudes de servicios, tales como: las obligaciones del personal de atención ciudadana en cualquiera de sus modalidades (presencial, telefónica o digital), los requerimientos de las Áreas de Atención Ciudadana; el Padrón del Personal de Atención Ciudadana; también las especificidades respecto al Reclutamiento, evaluación, selección y contratación del personal de atención ciudadana de las AAC, en las modalidades presencial, telefónica y digital (a cargo de las Direcciones Generales de Administración de los Entes Públicos en este caso de la Alcaldía Coyoacán); así como su correspondiente capacitación al personal de atención

ciudadana; las funciones del Responsable del Área de Atención Ciudadana modalidad presencial; de los Protocolos para Personas en situación de Vulnerabilidad; del Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), tanto su operación como administración; y de las sanciones administrativas ante el incumplimiento por parte de las personas servidoras públicas a los presentes Lineamientos.

Adicionalmente, se constató lo antes referido mediante la nota informativa núm. 26 del 18 de agosto de 2020, proporcionada por la Alcaldía Coyoacán en la cual se menciona lo siguiente:

“El Centro de Servicios y Atención Ciudadana tiene por objetivo brindar información en materia de servicios públicos, así como recibir, registrar, canalizar y dar seguimiento a las solicitudes de carácter público a través de su Sistema Integral Interno (hasta el 30 de junio de 2019), posterior utilizando la plataforma SUAC de la CDMX, destinada como la única herramienta para registros de los mismos; a fin de que los servidores públicos desempeñen sus funciones tales como: atención oportuna, seguimiento detallado e informes de las incidencias recibidas; bajo un esquema flexible, eficiente y de calidad.

”Para la operación y el control de sus actividades se estableció el uso de sistemas informáticos con control de acceso con cuentas establecidas para Operadores y Áreas, que permitan el correcto procedimiento para el registro, asignación de un folio progresivo de identificación de la solicitud ingresada, la impresión del acuse del registro, consulta estadística por fecha, servicio o Dirección de área y el control diario de la entrega de la demanda ciudadana realizada a partir del “concentrado del día”, el cual es separado, entregado con fecha y firma de recibido por las áreas de atención del reporte junto con los expedientes de los registros, que se archivan en el espacio físico del Centro de Servicios y Atención Ciudadana y las respuestas, tanto de los oficios, como de las ordenes de trabajo de los asuntos concluidos.”

También mediante la nota informativa núm. 27, donde la Alcaldía Coyoacán informa:

“Si bien la actuación en los procedimientos para el correcto desarrollo de las atribuciones establecidas a los Centros de Servicios y Atención Ciudadana están sujetas a lo señalado en el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública, existen procedimientos alternos, ejecutados de forma interna, que no sólo ayudan a reforzar, sino también permiten mejorar considerablemente la atención a la ciudadanía, tales como:

- ”- Publicación en medios electrónicos de las Áreas de Atención Ciudadana (AAC).
- ”- Recorridos sabatinos con el Alcalde por colonia, con acercamiento directo a los ciudadanos de las áreas de atención ciudadana.
- ”- Además de los seguimientos generales a la ‘demanda ciudadana’, el seguimiento específico por usuario, que así lo solicite, sobre los registros asignados.
- ”- Se solicitó a través de oficio el nombramiento de un ‘Enlace’ de las diferentes Direcciones Generales con capacidad de respuesta a fin de brindar solución oportuna a los servicios de la demanda ciudadana.”

Por lo anterior, se concluye que la Función 8 “Otros Servicios Generales”, específicamente en la actividad institucional 209 “Sistema de Orientación y Quejas”, 2019, se rigió por lo dispuesto en la normatividad establecida en la materia, concretamente los referidos lineamientos emitidos para tal efecto, instrumentos sustantivos para la operación de la función de gasto en revisión, los cuales contienen la descripción de actividades, procesos y procedimientos sustantivos (expresos o implícitos) para la operación del CESAC y lograr la pertinencia en la operación de la función de gasto en revisión, al contar con los objetivos, funciones, atribuciones y áreas específicas para el desempeño de sus actividades; conforme a lo establecido en su manuales administrativos y procedimientos respectivos, vigentes en 2019.

11. Resultado

Utilización de los Recursos Humanos, Materiales y Financieros del Centro de Servicios y Atención Ciudadana

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

En relación con los recursos humanos utilizados para realizar la actividad institucional en revisión, se identificó que la Dirección de Modernización Administrativa y Gobierno Digital,

mediante la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), fue el área sustantiva encargada de operar la función de gasto en revisión; la cual figuró dentro de la estructura orgánica vigente en 2019. En este sentido, mediante el oficio núms. DGAE-A/20/110 del 19 de junio y DGAE-A/20/174 del 7 de agosto, ambos de 2020, se solicitó información relativa a la plantilla de personal asignado al CESAC durante 2019.

En respuesta, mediante los oficios núms. DGA/SPPA/578/2020 y DGA/SPPA/599/2020 del 6 y 13 de julio de 2020, y DGA/SPPA/779/2020 y DGA/SPPA/781/2020 del 17 y 19 de agosto de 2020, respectivamente, la Alcaldía Coyoacán proporcionó información y documentación de cuyo análisis se identificaron inconsistencias respecto al número de personal asignado al CESAC. Lo anterior, representa una dificultad para conocer la evaluación sobre los recursos humanos que operaron la función de gasto en revisión, ya que dicha información no coincide ni es congruente.

En relación con los recursos materiales y tecnológicos empleados en la actividad institucional en revisión durante 2019, se analizó la información y documentación correspondiente y de acuerdo con el Listado de bienes inventariables asignables al CESAC, proporcionado por la Alcaldía Coyoacán, se identificó un total de 229 bienes inventariables, siendo resguardante el CESAC.

A fin de conocer sobre los bienes materiales con que contó la CESAC durante 2019, se solicitó al sujeto fiscalizado la aclaración correspondiente para constatar el logro del objetivo del CESAC para dar la atención ciudadana de calidad, de acuerdo con lo dispuesto en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana vigentes durante 2019. En respuesta, la Alcaldía Coyoacán proporcionó la nota informativa núm. 28 del 18 de agosto de 2020, en la que informa lo siguiente:

“El recurso tecnológico utilizado en la operación de los procedimientos del Centro de Servicios y Atención Ciudadana está basado en el uso de dos plataformas digitales para el ejercicio 2019, 'Sistema Integral de Atención Ciudadana de la Alcaldía' y el 'Sistema Unificado de Atención Ciudadana', disponible en 4 módulos de atención presencial, 5 cubículos de atención telefónica, una oficialía de partes, 2 en el área de la subdirección y en el archivo físico del edificio, todos ellos con computadoras vigentes, escáner para la digitalización de los

documentos de los usuarios y 3 impresoras láser; así mismo la contratación de servicio de la conexión de Internet y una habitación acondicionada para la comunicación interna de la fibra óptica, módem y procesos informáticos (Site), el recurso tecnológico cubre las necesidades y capacidad de respuesta de los operadores, para una atención de calidad en el área.”

No obstante, del análisis a las fotografías del 6 de julio de 2020 proporcionadas por la Alcaldía Coyoacán como evidencia documental de las instalaciones y equipo mobiliario del CESAC, se observó que en cuanto al área de operadores, sólo se aprecian cuatro cubículos que cuentan con mobiliario de escritorio, computadoras, archivero y sillas, pero no se observan cestos de basura, impresoras, escáner ni la instalación para el acceso a internet.

Asimismo, se identificó que se dispuso de un área de archivo con archivero metálico, archivero de madera, anaquel metálico, escritorio con equipo de cómputo e instalación para acceso a internet, papelería y sillas, y se advierte cartulina con leyenda “Mantén tu sana distancia”.

También se apreció un cubículo con el señalamiento “Área de atención telefónica” con la puerta cerrada, por lo cual no se pudieron observar los recursos empleados.

También se observó que el área de acceso cuenta con el señalamiento “Bienvenidos” en el Área de Atención Ciudadana (CESAC y VUT) con la imagen gráfica del Gobierno de la Ciudad de México y Áreas de Atención Ciudadana, pero no se aprecia el nombre de la alcaldía; y un elevador para uso exclusivo para personas con capacidades diferentes con puerta de cristal cerrada y con cinta de seguridad en color amarillo con la leyenda “prohibido el paso”.

Respecto de las medidas de protección civil del interior de las instalaciones, se observa un extintor con el señalamiento respectivo, sin embargo, no se aprecia el área en que se encuentra, tampoco la leyenda en las etiquetas de mantenimiento preventivo o correctivo; además, se observaron señalamientos para casos de emergencia (sismo e incendio), pero se desconoce su ubicación dentro de las instalaciones.

Asimismo, se apreció un área de “Informes” con la imagen gráfica de la Ventanilla Única de Trámites y de la Alcaldía Coyoacán, no así la leyenda del Gobierno de la Ciudad de México.

En cuanto al módulo de atención ciudadana se identificó que dispone de los señalamientos de imagen gráfica propios de CESAC y la Ventanilla Única de Trámites, con áreas de espera para los ciudadanos con bancas metálicas, pero no se aprecia el sistema toma turnos. En cuanto al módulo de atención prioritaria, sólo se aprecia el señalamiento de imagen gráfica correspondiente, pero no el espacio y bienes que lo conforman, sólo se advierte un señalamiento de ruta de evacuación y una puerta clausurada con dos cintas amarillas con la leyenda “prohibido el paso”.

Respecto al área de Oficialía de partes, se aprecia el señalamiento de imagen gráfica correspondiente, el mobiliario como escritorio, sillas, archiveros metálicos y de madera, cesto basura y equipo de cómputo, del cual no se advierte la instalación para la conexión a internet.

Finalmente, se identificó que la Subdirección del CESAC cuenta con un privado, el cual presenta en su parte superior la imagen gráfica correspondiente, con archivero metálico, escritorio; sin embargo, la imagen no permite apreciar la totalidad del mobiliario para el desempeño de sus actividades. Respecto al área de Ventanilla Única de Trámites, se aprecia únicamente el señalamiento con la imagen gráfica correspondiente, y que en su interior sólo una computadora, impresora y archivero.

En la nota informativa núm. 30 de la cual, la Alcaldía Coyoacán también menciona que “el control del recurso tecnológico, así como de los bienes inmuebles necesarios para la correcta operación de los procedimientos del Centro, están debidamente autorizados e inventariados por el personal de la Jefatura de Unidad Departamental de Almacenes e Inventarios, manteniendo el control sobre lo relacionado”. No obstante, lo manifestado, se detectaron diferencias de acuerdo con el Listado de bienes inventariables asignables al CESAC proporcionado por la Alcaldía Coyoacán, ya que se identificó un total de 229 bienes inventariables, pero en el Inventario de bienes muebles de la Subdirección del CESAC, sólo se consignan 213 bienes inventariables.

Asimismo, respecto a los recursos tecnológicos, se identificó que el sujeto fiscalizado contó con la Guía para el Uso de Bienes Informáticos Propiedad de la Alcaldía de Coyoacán, sin fecha o vigencia, la cual presenta “las políticas de uso y cuidado de los sistemas de comunicación internos, con la finalidad de regular, administrar, controlar y aprovechar

eficientemente los equipos de cómputo y comunicaciones con que cuenta la Alcaldía de Coyoacán”, así como un documento denominado Plan de Contingencia Informática, sin fecha o vigencia; el documento “Políticas de Seguridad de la Información”, sin fecha o vigencia, con el listado de 12 incisos con políticas; el documento “Políticas del uso de red”, sin fecha o vigencia, con un listado de 16 numerales con políticas; y el documento “Guía para la seguridad lógica” de la Subdirección de Informática con fecha de mayo 2019.

Por lo cual, no se pudo observar la aplicación eficiente en la operación del CESAC durante 2019, respecto a los recursos materiales y tecnológicos que el órgano político administrativo empleó en la operación del CESAC, mediante el Sistema Integral de Atención Ciudadana de la Alcaldía y el Sistema Unificado de Atención Ciudadana, ya que el soporte documental fotográfico entregado y que corresponde al año en curso no coincide ni es congruente con la información y documentación proporcionadas. Cabe indicar que durante la ejecución de la presente auditoría debido a la emergencia sanitaria (COVID 19), no se llevó a cabo la inspección o verificación física de las instalaciones y bienes materiales e informáticos empleados en el CESAC de la Alcaldía Coyoacán.

Con objeto de conocer si es sujeto fiscalizado aplicó el criterio de gasto eficaz y eficiente en el ejercicio del presupuesto de la función de gasto en revisión, y derivado del estudio general y análisis efectuado durante la etapa de planeación, se identificó que el gasto materia de la revisión se integró de la siguiente manera: el gasto total ejercido por la Alcaldía Coyoacán en 2019 fue de 2,737,221.1 miles de pesos; de ese total; correspondió a la actividad institucional 209 “Sistema de Orientación y Quejas” la cantidad de 57,620.5 miles de pesos y correspondieron 16,160.4 miles de pesos al capítulo 1000 “Servicios Personales”, 2,383.1 miles de pesos al capítulo 2000 “Materiales y Suministros”, 30,368.6 miles de pesos al capítulo 3000 “Servicios Generales”, y 8,708.4 miles de pesos al capítulo 5000 “Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles”. Derivado de los trabajos que se llevaron a cabo en la fase de planeación de la auditoría, se determinó revisar 15,159.6 miles de pesos, que representan el 26.3% del total del ejercido.

Al respecto, se solicitó la información y documentación correspondiente, a fin de determinar el empleo de los recursos financieros en la operación del CESAC durante 2019. En respuesta, la Alcaldía Coyoacán proporcionó ocho Cuentas por Liquidar Certificadas (CLC), de cuyo

estudio general y análisis se identificó que correspondieron al gasto con cargo a la actividad institucional en revisión, como se muestra a continuación:

Las CLC núms. 0000100000, 0000100158, y 0000101192 correspondieron a los conceptos de pago de nómina de personal de base y lista de raya; las CLC núms. 10013941 y 10013943 fueron para la adquisición de equipo de cómputo e informático; sin embargo, se identificó que mediante la CLC núm. 0000101486 se cubrió el gasto para la renta de material diverso (lonas, carpas, etc.) para eventos artísticos y culturales (recurso fiscal etiquetado) y con la núm. 0000101674, la adquisición de material de limpieza; no se advierte la relación de dicho gasto con la operación del CESAC en la Alcaldía Coyoacán. En cuanto a la CLC núm. 0000100342, la alcaldía no proporcionó soporte documental correspondiente. Lo anterior representa una dificultad para conocer cómo se utilizaron los recursos financieros empleados en la función de gasto en revisión.

Derivado del estudio general y análisis a la información y documentación proporcionadas por la Alcaldía Coyoacán, como el informe de la revisión interna al CESAC realizada durante 2019 al sujeto fiscalizado y los oficios anexos, se identificó también la inobservancia de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México durante 2019 concernientes a las instalaciones del CESAC, como el módulo de atención ciudadana presencial. Por lo cual se solicitó la aclaración respecto de la utilización de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros con que contó el CESAC durante el 2019.

En respuesta, mediante la nota informativa núm. 25, el órgano político administrativo refiere que “para la revisión de la información sobre los ejercicios presupuestales, y luego de que el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, no cuenta con asignación directa del recurso presupuestal, toda vez que basa su control de metas programáticas en el total de solicitudes anuales registradas en el CAMAI, el cual es evaluado de forma trimestral a través de los formatos de la cuenta pública el IAT, razón por la que la Unidad Responsable del Gasto (URG) directamente corresponde a las Direcciones Generales” .

En este sentido, y a fin de verificar que la Alcaldía Coyoacán actuó conforme a los lineamientos y demás normatividad aplicable en la operación del CESAC durante 2019, se

determinó una muestra de 126 expedientes documentales que representa el 0.3% del universo de 38,550 servicios registrados en la Base de Datos 2019 del CESAC proporcionada por el sujeto fiscalizado.

En respuesta, la Alcaldía Coyoacán proporcionó en formato electrónico los 126 folios solicitados de los cuales se detectó que 97 correspondieron al sistema CESAC; que en ninguno figura nombre del operador autorizado en 2019. También se observaron folios con estatus pendiente de atención con más de 40 días hábiles a los que refieren del Distrito Federal y los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, entre la fecha de ingreso de la solicitud y la fecha de la intervención del personal del área competente (dictamen u oficio) para su atención; que en tres folios la fecha en la que se realizó dictamen u oficio correspondía a 2018 y la fecha de solicitud a 2019; en cuanto al estatus (atendido, pendiente, cancelado, no procede) registrado en dichos folios, debido al soporte documental proporcionado, no se logra acreditar el estatus referido en el folio.

Asimismo, 29 formatos que correspondieron a folios del Sistema SUAC y se identificó que en 26 figura el nombre del operador autorizado en 2019; en dos folios no aparece el nombre de los operadores autorizados durante 2019 del sistema de acuerdo con la información proporcionada por la Alcaldía Coyoacán, y uno de los folios tenía como operador CESAC. También se observaron plazos mayores a los 40 días hábiles que refieren los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal y los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México , entre las fecha de ingreso de la solicitud y la de intervención del personal del área competente (dictamen u oficio); en cuanto al estatus registrado en dichos folios (en su mayoría atendido), debido al soporte documental proporcionado, no se logra acreditar el estatus referido en el folio.

Por lo anterior, no fue posible observar la aplicación eficiente en la utilización de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros empleados en la función de gasto en revisión, específicamente en la operación del CESAC durante 2019 y en lo relativo a la atención ciudadana, al momento de la recepción, turno y emisión de las respuestas a las solicitudes presentadas por los ciudadanos referidas en los lineamientos vigentes en el ejercicio en revisión.

En confronta, celebrada por escrito el 22 de septiembre de 2020, mediante el oficio núm. DGA/SPPA/801/2020 del 21 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó diversa información; sin embargo, del estudio general y análisis a la información se verificó que no corresponde a la observación, por lo que no se desvirtúa y el presente resultado no se modifica.

Recomendación

ASCM-153-19-4-COY

Es necesario que la Alcaldía Coyoacán, por conducto de la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, implemente mecanismos de control que garanticen la aplicación eficiente en la utilización de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros empleados en la operación, de conformidad a los Lineamientos por los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Ciudad de México.

Recomendación

ASCM-153-19-5-COY

Es conveniente que la Alcaldía Coyoacán, por conducto de la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, implemente mecanismos de control que garanticen el control, resguardo y actualización de inventario de los bienes materiales y tecnológicos empleados en su operación.

Economía

12. Resultado

Medidas de Racionalidad y Austeridad del Centro de Servicios y Atención Ciudadana

Con objeto de evaluar las medidas de racionalidad y austeridad aplicadas en el gasto de operación del CESAC y su efecto en los resultados alcanzados, se solicitaron las políticas, lineamientos o documentos con los que la Alcaldía Coyoacán promovió el uso eficiente de los bienes y servicios.

En la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, en el párrafo primero, del artículo 3, se establece que

“son sujetos obligados de la presente Ley, las personas servidoras públicas de la Ciudad México, observando en todo momento la buena administración de los recursos públicos con base en criterios de legalidad, honestidad, austeridad, eficiencia, eficacia, economía, racionalidad, resultados, transparencia, control, rendición de cuentas, con una perspectiva que fomente la igualdad de género y con un enfoque de respeto a los derechos humanos, objetividad, honradez y profesionalismo”.

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

Con la finalidad de conocer las acciones emprendidas por el sujeto fiscalizado y evaluar su impacto en el comportamiento del gasto en el CESAC, con el oficio núm. DGAE-A/20/110 del 19 de junio de 2020, se solicitó al órgano político administrativo que informara sobre las políticas, lineamientos o documentos emitidos para promover la racionalidad y austeridad en el uso de servicios y el consumo de bienes durante 2019. En respuesta, mediante el oficio núm. DGA/DRMSGI/0882/2020 del 3 de julio de 2020, se informó lo siguiente:

“Por lo que refiere a este punto debe indicarse que la Alcaldía en Coyoacán a través de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, durante el ejercicio fiscal 2019 no emitió políticas y/o lineamientos específicos que hayan tenido por objeto la promover la racionalidad y austeridad en el uso de servicios y consumo de bienes, y que a su vez se encuentren directamente vinculados con el CESAC o con la materia de atención ciudadana, por lo que nos vemos impedidos a generar mayor pronunciamiento al respecto.”

Por lo anterior se determinó que el sujeto incumplió lo establecido en el artículo 28 del Decreto de Presupuesto de Egresos de la Ciudad de México para el Ejercicio Fiscal 2019, que establece que “los titulares de las [...] 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 cuales se sujetarán a lo estrictamente indispensable y a los criterios de racionalidad, austeridad, economía, gasto eficiente y disciplina presupuestal [...] para reducir su contratación y/o consumo”.

Asimismo, en el artículo 3 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México se establece que “son sujetos obligados de la presente Ley, las personas servidoras públicas de la Ciudad México, observando en todo momento la buena administración de los recursos públicos con base en criterios de [...] racionalidad, [...] transparencia, control, rendición de cuentas”.

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

Sin embargo, para evaluar el efecto de lo anterior, se realizó un análisis supletorio del presupuesto ejercido, se efectuó el cálculo de la variación presupuestal, conforme a lo consignado en el Analítico de Claves correspondiente a 2019 (banco de información), de la Cuenta Pública 2019, en lo que le corresponde al CESAC, a fin de identificar incrementos o disminuciones en partidas (principalmente en conceptos que no tienen relación); sin embargo, éstas debieron ser incluidas en las medidas de racionalidad y austeridad por el sujeto fiscalizado, de acuerdo con lo siguiente:

El presupuesto ejercido en la partida 1131 “Sueldos Base al Personal Permanente” no presentó disminuciones ya que se ejerció la totalidad (600.0 miles de pesos del presupuesto aprobado).

En el caso de la partida 1332 “Guardias” durante 2019, su presupuesto ejercido de 1,478.4 miles de pesos fue inferior en 1.6 miles de pesos que, comparado con el presupuesto aprobado de 1,480.0 miles de pesos, representó un ahorro del 0.1%.

Respecto a la partida 1544 “Asignaciones para Requerimiento de Cargos de Servidores Públicos de Nivel Técnico Operativo” no presentó disminuciones, ya que se ejerció la totalidad (2,000.0 miles de pesos del presupuesto aprobado sin tener ahorro).

En lo relativo a la partida 1545 “Asignaciones para Prestaciones a Personal Sindicalizado y no Sindicalizado”, se ejerció un presupuesto 283.3 miles de pesos, y se tenía presupuestado

500.0 miles de pesos, por lo que hubo un ahorro de 216.7 miles de pesos, lo que significó un 43.3% menos de lo presupuestado originalmente.

Sobre la partida 2161 "Material de Limpieza", se ejerció un presupuesto 2,381.2 miles de pesos, de los 2,431.2 miles de pesos presupuestados originalmente, lo que representó un ahorro de 48.1 miles de pesos (2.0%).

En cuanto al presupuesto ejercido en la partida 3291 "Otros Arrendamientos", no se presentaron disminuciones, ya que se ejerció la totalidad de los 8,696.9 miles de pesos aprobado, sin haber ahorro.

El presupuesto ejercido en la partida 3131 "Agua Potable", no presentó disminuciones, ya que se ejercieron 8,696.9 miles de pesos del presupuesto.

Respecto al presupuesto ejercido en la partida 3291 "Otros Arrendamientos", se ejercieron 3,403.7 miles de pesos del presupuesto aprobado de 3,380.2 miles de pesos, lo que significó un ahorro de 23.5 miles de pesos (0.7%) con respecto a lo presupuestado originalmente.

En el capítulo "Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles", se observó un aumento en la partida 5151 "Equipo de Cómputo y de Tecnologías de la Información" de lo cual se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara lo relativo a la licitación, así como la autorización, ya que ejerció un presupuesto de 8,708.4 miles de pesos, cuando lo presupuestado era de 3,000.0 miles de pesos, lo cual representó un incremento de 5,708.4 miles de pesos y representó un gasto mayor en 190.3%, lo que denota que no hubo ahorro; sin embargo, se cuenta con la aprobación del responsable del área.

De la muestra de las CLC, se verificó que sus registros correspondieran a la actividad institucional 209, como a continuación se describen:

Con la CLC núm. 100158 correspondiente a la actividad institucional 209 de la partida 1131 "Sueldos Base al Personal Permanente", se ejercieron 54.5 miles de pesos para el pago de la primera quincena de enero de 2019; con respecto a la CLC núm. 101192 que corresponde a la partida presupuestal 1332 "Guardias", se verificó que la alcaldía ejerció 123.3 miles

de pesos para el pago de la guardia en la primera quincena; la CLC núm. 100000 se registró en la partida 1544 “Asignaciones para Requerimiento de Cargos de Servidores Públicos de Nivel Técnico Operativo” y se ejercieron 166.7 miles de pesos, y se verificó que el gasto corresponde la primera quincena de enero; con respecto a la CLC núm. 101192 de la partida 1544 “Asignaciones para Requerimiento de Cargos de Servidores Públicos de nivel Técnico Operativo”, se ejerció el recurso por 200.0 miles de pesos y se constató que el gasto fue para el pago de la segunda quincena de julio de 2019; en la CLC núm.100000 de la partida 1545 “Asignaciones para Prestaciones a Personal Sindicalizado y no Sindicalizado”, se constató que se ejercieron recursos por 125.0 miles de pesos, la erogación fue para el pago de la primera quincena de enero de 2019; sobre la CLC núm. 100158 de la partida 1545 “Asignaciones para Prestaciones a Personal Sindicalizado y no Sindicalizado”, se ejercieron recursos por 175.0 miles de pesos y se verificó que fue para el pago de la segunda quincena de febrero.

En la CLC núm. 101674 en la partida 2161 “Material de Limpieza”, se gastaron 1,931.2 miles de pesos y se constató que el gasto fue para material de limpieza, como jabón, aromatizante, desinfectante, etc.

La CLC núm. 100309, como cargo centralizado, se registró en la Base de Datos de Cuentas por Liquidar Certificadas; sin embargo, se registró en el archivo de la alcaldía mediante la CLC núm. 100342 con la partida 3131 “Agua Potable”, ejerció un gasto por 2,171.7 miles de pesos, se constató que fuera para la actividad 209 y se verificó que el gasto fue para realizar un pago centralizado a la Secretaría de Finanzas/Tesorería; con respecto a la CLC núm. 101486 en la partida 3291 “Otros Arrendamientos”, el gasto fue por 1,503.8 miles de pesos y se verificó que fue para arrendamiento de lonas y templete, carpas, manteles, para realizar diferentes eventos artísticos y culturales, reuniones en programas sociales en plazas públicas, jardines y parques.

Se solicitaron 2 CLC con las cuales se registró el presupuesto ejercido en la partida 5151 “Equipo de Cómputo y Tecnologías de la Información” en la Base de Datos de Cuentas por Liquidar Certificadas; las CLC núms. 10000326 y 10000327, se consideraron como cargos centralizados, por lo que en el archivo de la alcaldía se registraron con el número consecutivo 10013941 y 10013943 y sus montos ascendieron a 8,500.0 miles de pesos y 208.4 miles de pesos, respectivamente, con las cuales se pagó la adquisición de equipo de cómputo.

Sin embargo, el sujeto fiscalizado no proporcionó evidencia documental que permita verificar medidas que se hayan implementado de manera formal y que estas se hayan hecho del conocimiento del personal del CESAC, así como para evaluar el efecto generado en la optimización de recursos materiales dentro del área. Sobre el impacto en el presupuesto ejercido, no fue posible evaluar la aplicación del gasto, en virtud de que al área de atención ciudadana no presentó las partidas conforme al gasto establecido de acuerdo con el artículo 28 del Decreto de Presupuesto de Egresos.

De lo anterior se concluye que el CESAC en la Alcaldía Coyoacán no tomó medidas para racionalizar el gasto en atención al artículo 90 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México.

En confronta, celebrada por escrito el 22 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado no proporcionó información adicional, por lo que el presente resultado no se modifica.

Recomendación

ASCM-153-19-6-COY

Es necesario que la Alcaldía Coyoacán, por conducto de la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, establezca mecanismos de control que garanticen la aplicación de medidas de racionalidad y austeridad en el ejercicio del presupuesto, de conformidad con la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México.

RESUMEN DE OBSERVACIONES Y ACCIONES

Se determinaron 12 resultados; de éstos, 9 resultados generaron 13 observaciones, las cuales corresponden a 6 recomendaciones.

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

JUSTIFICACIONES Y ACLARACIONES

La documentación proporcionada a esta entidad de fiscalización superior de la Ciudad de México por el sujeto fiscalizado en la confronta fue analizada con el fin de determinar la procedencia de desvirtuar o modificar las observaciones incorporadas por la Auditoría Superior de la Ciudad de México en el Informe de Resultados de Auditoría para Confronta, cuyo resultado se 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. DGA/SPPA/801/2020 del 21 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, 4, 6, 11 y 12 se consideran no desvirtuados.

DICTAMEN

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

Este dictamen se emite el 15 de octubre de 2020, fecha de conclusión de los trabajos de auditoría, la cual se practicó sobre la información proporcionada por el sujeto fiscalizado, que es responsable de su veracidad. Con base en los resultados obtenidos en la auditoría, cuyo objetivo fue “verificar que los procedimientos y actividades implementados por la Alcaldía Coyoacán, 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
Fase de planeación	
Lic. Víctor Manuel Martínez Paz	Director General
Lic. María Eugenia Miranda Morales	Directora de Área
Lic. Ulises Quijano Morales	Subdirector de Área
C.P. Arianna Cabrera Valle	Jefa de Unidad Departamental
Lic. Benigna Esperanza Chávez Garduño	Auditora Fiscalizadora "E"
Lic. José Torres Romero	Auditor Fiscalizador "E"
Lic. Jessica Valencia Olivares	Auditora Fiscalizadora "C"
Ejecución y elaboración de informes	
Lic. Víctor Manuel Martínez Paz	Director General
Lic. Ulises Quijano Morales	Subdirector de Área
C.P. Arianna Cabrera Valle	Jefa de Unidad Departamental
Lic. Benigna Esperanza Chávez Garduño	Auditora Fiscalizadora "E"
Lic. José Torres Romero	Auditor Fiscalizador "E"
Lic. Jessica Valencia Olivares	Auditora Fiscalizadora "C"