

VII.3. FUNCIÓN DE GASTO 8 “OTROS SERVICIOS GENERALES”, ATENCIÓN CIUDADANA (ALCALDÍA BENITO JUÁREZ)

Auditoría ASCM/152/19

FUNDAMENTO LEGAL

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

ANTECEDENTES

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

CRITERIOS DE SELECCIÓN

La selección de la presente auditoría se sustentó en el siguiente criterio, contenidos en el Manual de Selección de Auditorías vigente de esta entidad de fiscalización superior:

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

OBJETIVO

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

ALCANCE Y DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

Se evaluaron los resultados obtenidos por la Alcaldía Benito Juárez, respecto de las actividades y operaciones del Centro de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC). La revisión comprendió el Control Interno y las vertientes Competencia de los Actores, Eficacia, Eficiencia y Economía.

Respecto a la evaluación del control interno, se revisaron los mecanismos implementados por el sujeto fiscalizado para contar con una seguridad razonable, en cuanto al cumplimiento de metas y objetivo del CESAC y la legislación y normatividad aplicable, considerando los componentes Ambiente de Control, Administración de Riesgos, Actividades de Control Interno, Información y Comunicación, 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 en revisión; si la Alcaldía Benito Juárez contó con 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.

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

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

Para el desarrollo de las pruebas de cumplimiento del resultado de control interno y de las vertientes de competencia de los actores, eficacia, eficiencia y economía, se realizó un muestreo dirigido o intencional y se seleccionaron elementos del universo.

Para la evaluación del control interno se aplicó un cuestionario de control interno a un servidor público de los 14 que se encuentran a cargo de la operación del Centro de Servicio y Atención Ciudadana, lo que representó el 7.0% del universo.

En relación con Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, para el componente Competencia de los Actores, se determinó revisar 14 expedientes, lo que representa el 100.0% de los servidores públicos que operan las acciones correspondientes al CESAC. Asimismo, en cuanto a la capacitación, se verificó el 100.0% del Programa Anual de Capacitación, respecto de los cursos programados y lo establecido en los numerales 7 y 24.7 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal.

En cuanto a la vertiente Eficacia, a fin de constatar el cumplimiento de metas y objetivos de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México con los que operó el CESAC de la Alcaldía

Benito Juárez, que consiste en “establecer las características de un Modelo Integral con el fin de ofrecer una atención ciudadana accesible, confiable y de calidad, que constituya la identidad única de la Administración Pública de la Ciudad de México”, se determinó revisar una muestra representativa de 10,953 trámites, lo que representa el 20.0% de los 54,763 trámites reportados como meta física alcanzada, respecto a cada trámite solicitado a la alcaldía.

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

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

La revisión se realizó al CESAC de la Alcaldía Benito Juárez.

PROCEDIMIENTOS, RESULTADOS Y OBSERVACIONES

Evaluación del Control Interno

1. Resultado

Con objeto de analizar el sistema de control interno de la Alcaldía Benito Juárez, particularmente del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), se emplearon como pruebas y técnicas de auditoría el estudio general, los cuestionarios y el análisis; lo anterior, a fin de verificar si se proporcionó una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos institucionales; si los sistemas de registro incluyeron la totalidad de las operaciones; si los métodos y procedimientos utilizados permitieron confiar en que la información financiera y operacional reflejara adecuadamente tanto lo referente a la obtención y empleo de los recursos como el cumplimiento de las metas y objetivos programados, así como para comprobar si los procedimientos establecidos garantizaron razonablemente el cumplimiento de leyes, reglamentos, normas, políticas y otras disposiciones de observancia obligatoria, y si existió entendimiento de los tipos de actividades que el sujeto fiscalizado llevó a cabo para vigilar el adecuado funcionamiento del sistema de control interno.

Para ello, con fundamento en los artículos 62, fracción III; y 87 de la Ley de Fiscalización Superior de la Ciudad de México; 29; 30; y Sexto Transitorio, de la Ley de Auditoría y Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México; Octavo, Noveno y Transitorio Segundo de los Lineamientos de Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México; numeral 7, Subapartado B, “Fase de Ejecución”, punto 1 “Control Interno” del Manual del Proceso General de Fiscalización de la Auditoría Superior de la Ciudad de México; numeral 3, “Control Interno” del Anexo Técnico de dicho Manual; y el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México determinado por la Auditoría Superior de la Ciudad de México (ASCM), se evaluó el Sistema de Control Interno implantado por el sujeto fiscalizado en relación con la función de gasto 8 “Otros Servicios Generales” Atención Ciudadana, particularmente para el desempeño de las funciones del CESAC.

Por otra parte, el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, emitido por la ASCM, se realiza mediante el análisis de los cinco componentes del Marco Integrado de Control Interno (MICI): Ambiente de Control, Administración de Riesgos, Actividades de Control Interno, Información y Comunicación, y Supervisión y Mejora Continua.

En ese sentido, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/166 del 17 de julio de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado que contestara el cuestionario de Control Interno basado en el MICI, el cual se conformó de 32 reactivos relacionados con los cinco componentes del control interno. En respuesta, con el oficio núm. DGPDP/CPAC/CESAC-018-2020 del 30 de julio de 2020, el órgano político administrativo remitió el cuestionario requisitado.

El objetivo de la aplicación del cuestionario fue identificar el ambiente de control; identificar y analizar los riesgos de las operaciones revisadas y de los objetivos específicos de control; identificar los mecanismos o actividades de control implementados para prevenir y minimizar el impacto de los riesgos que pudieran afectar la eficacia y eficiencia de las operaciones, el cumplimiento de la normatividad y la consecución de los objetivos de la alcaldía; conocer si la información fue confiable y oportuna; y, determinar si se llevó a cabo la supervisión.

De la misma forma, con objeto de evaluar los controles establecidos por el CESAC en el ejercicio de sus funciones, se realizó un estudio general de las acciones que se efectuaron en el ejercicio 2019. Como resultado del análisis al Informe de Cuenta Pública de la Alcaldía Benito Juárez en 2019, se observó que el CESAC llevó a cabo 70,000 trámites.

Ambiente de Control

Del estudio general a la información proporcionada por el sujeto fiscalizado, se identificó que, durante el ejercicio fiscal 2019, la Alcaldía Benito Juárez tuvo normatividad de observancia obligatoria, un Comité de Administración de Riesgos y Evaluación de Control Interno Institucional (CARECI), así como un área encargada de atender y dar seguimiento a todos los asuntos relacionados con el control interno, e informó que el responsable es el Director General de Administración de la Alcaldía Benito Juárez en su calidad de Suplente del Presidente del CARECI, y como evidencia documental de la integración de dicho Comité se proporcionó copia del Acta de la Sesión de Instalación del CARECI en Benito Juárez (CARECI-BJ 2019) del 29 de marzo de 2019, así como de la Primera Sesión Extraordinaria del 10 de abril de 2019; de la Segunda Sesión Extraordinaria del 31 de octubre de 2019; de la Tercera Sesión Extraordinaria del 26 de noviembre de 2019 y de la Primera Sesión Ordinaria del 19 de diciembre de 2019, por lo que el órgano político administrativo dejó de observar lo establecido en el calendario de sesiones que quedó asentado en el Acta de la Sesión de Instalación del CARECI, el cual precisaba que la Primera Sesión se llevaría a cabo el 30 de abril, la Segunda el 27 de junio, la Tercera el 26 de septiembre y la Cuarta el 19 de diciembre, todas de 2019.

El sujeto fiscalizado también informó que implementó controles internos relacionados con el rubro en revisión, que se encuentran integrados en el Programa Anual de Control Interno, los cuales consistieron en la elaboración de la propuesta de Control Interno para el Programa Anual de Trabajo 2020 y el Proyecto de la Cédula de Evaluación de Riesgos (Formato C1), y que fueron resultado de la Tercera Sesión Extraordinaria 2019 del CARECI.

Asimismo, respecto a las evaluaciones realizadas al Control Interno, se proporcionó copia del Informe de Observaciones de las Revisiones de Control Interno del 30 de septiembre de 2019, correspondientes al tercer trimestre de ese ejercicio, practicadas por la Secretaría

de la Contraloría General al CESAC. De dicha evaluación se emitió la observación 02 “Incumplimiento a los tiempos establecidos en el Procedimiento Administrativo que debe observar el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC)” de la cual se generaron dos recomendaciones.

Sin embargo, derivado de la información proporcionada con el oficio núm. DGPDPC/CPAC/CESAC-014-2020 del 10 de julio de 2020, se observó que la Alcaldía Benito Juárez careció de una cédula de evaluación de riesgos, matriz de Administración de Riesgos, mapa de riesgos, documentación que contenga los riesgos internos y externos que afectaron de manera negativa el CESAC, tampoco de algún mecanismo utilizado para identificar y administrar los riesgos que se presentaron en esa área.

Para conocer la integridad personal, profesional y los valores éticos del personal que laboró en 2019 en el CESAC, mediante la aplicación del Cuestionario de Control Interno se le preguntó al sujeto fiscalizado sobre la aplicación y observancia de los Códigos de Ética y de Conducta autorizados; en respuesta, la alcaldía informó que ambos ordenamientos fueron observados en el ejercicio 2019. Por otra parte, señaló que se dio a conocer el Código de Ética a los servidores públicos integrantes del CARECI y del CESAC, mediante la circular DCH/041/2019 del 4 de noviembre de 2019, emitida por la Dirección de Capital Humano de la Alcaldía Benito Juárez. En dicho documento, se solicitó al personal su compromiso para que en el desarrollo de sus actividades se sujetaran a lo establecido en los Códigos de Ética y de Conducta. Por lo anterior, la Alcaldía Benito Juárez confirmó que tiene implementados mecanismos de control para promover entre el personal un comportamiento ético hacia el servicio público.

Mediante la respuesta al cuestionario de Control Interno, la Alcaldía Benito Juárez informó que tiene implementado un mecanismo de control para la recepción de denuncias a las normas establecidas en los Códigos de Ética y de Conducta distinto al establecido por el Órgano de Control Interno, consistente en el buzón de quejas y sugerencias el cual se encuentra en un lugar accesible (entrada principal) y visible para toda la ciudadanía, y se revisa de manera mensual, y se señaló que en el ejercicio 2019 no se encontraron quejas en contra de servidores públicos adscritos al CESAC. Asimismo, se indicó que dispone de mecanismos de control para la recepción y seguimiento de denuncias.

Del estudio general a la información proporcionada por el sujeto fiscalizado, se identificó que durante el ejercicio fiscal 2019, la Alcaldía Benito Juárez contó con el Dictamen de Estructura Orgánica núm. OPA-BJU-01/161118, vigente a partir del 16 de noviembre de 2018, notificado por la Dirección General de Administración de la Alcaldía Benito Juárez mediante la circular núm. ABJ/DGA/012/2018 del 28 de noviembre de 2018.

Se observó que en el ejercicio 2019 el sujeto fiscalizado contó con un manual administrativo conformado con los apartados de organización y procedimientos, el cual fue registrado con el núm. MA-48/161219-OPA-BJU-6/010319 y publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 249 el 26 de diciembre de 2019, donde se enuncian las funciones y atribuciones del personal que se encarga de los procesos relacionados con la atención ciudadana de la Alcaldía Benito Juárez.

El manual fue difundido con el oficio núm. DPE/38/2020 del 9 de enero de 2020, donde se instruye a la Dirección General de Planeación, Desarrollo y Participación Ciudadana darlo a conocer al personal adscrito al Centro de Servicios y Atención Ciudadana. Cabe señalar que el manual administrativo fue aprobado a finales del ejercicio 2019 y difundido a principios de 2020.

El manual administrativo considera una estructura orgánica hasta nivel de Dirección General; sin embargo, del análisis al Dictamen de Estructura Orgánica núm. OPA-BJU-01/161118, vigente a partir del 16 de noviembre de 2018, notificado por la Dirección General de Administración de la Alcaldía Benito Juárez mediante la circular núm. ABJ/DGA/012/2018 del 28 de noviembre de 2018, se comprobó que las actividades del CESAC fueron atendidas por la Dirección General de Planeación, Desarrollo y Participación Ciudadana, a la cual pertenece la Coordinación de Participación y Atención Ciudadana y a ésta, la Jefatura de Unidad Departamental del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, cuyas atribuciones específicas, funciones principales y funciones básicas para cada cargo se encuentran establecidas en el manual administrativo.

Al analizar la competencia legal del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, se observó que la Alcaldía Benito Juárez tuvo competencia legal para desarrollar su actividad, con fundamento en las atribuciones contenidas en los artículos 21, apartado D, fracción II; y 53

de la Constitución Política de la Ciudad de México; 75, fracciones IV, VII, y X, de la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México; numerales Primero, Segundo, Cuarto y Quinto, fracciones I, II y III, del Acuerdo por el que se Establecen las Atribuciones de las Áreas de Atención Ciudadana de las Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, y el numeral 5.2 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México vigentes en 2019.

Con el oficio núm. DGPDPC/CPAC/CESAC-018-2020 del 30 de julio de 2020, la Alcaldía Benito Juárez proporcionó un flujograma de actividades del CESAC.

Del análisis al Manual Administrativo de la Alcaldía Benito Juárez, se observó que considera la misión, visión, objetivos y metas institucionales del órgano político administrativo; y de las respuestas al cuestionario de Control Interno emitidas por el personal de estructura del CESAC, se constató que el personal los conoce. Asimismo, se verificó que éste se encuentra integrado por la misión, visión y objetivos institucionales; atribuciones; descripción de puestos por dirección general; funciones y procesos; y procedimientos de la Alcaldía Benito Juárez.

La Alcaldía Benito Juárez señaló que el Manual Administrativo establece las áreas, funciones y responsables en materia de transparencia y acceso a la información, fiscalización, rendición de cuentas y armonización contable. Asimismo, que dispuso de los procedimientos relacionados con las actividades de reclutamiento y selección de personal, ingresos, contratación, capacitación, evaluación del desempeño, promoción y ascensos y separación o baja de personal; para constatar lo anterior, se revisó el Manual Administrativo de la Alcaldía Benito Juárez y se confirmó que dichos procedimientos no están considerados en él. Finalmente, indicó que el Manual Administrativo incluye líneas de comunicación e información entre los mandos y el personal subordinado.

Respecto al catálogo de puestos, la Alcaldía Benito Juárez informó que a la fecha no cuenta con un catálogo general de cargos y puestos, el cual es emitido por parte de la Subsecretaría de Capital Humano y de la Dirección General de Administración de Personal y Uninómina, adscrita a la Secretaría de Administración y Finanzas.

Respecto al Programa Anual de Capacitación, mediante el oficio núm. DCH/1134/2020 del 9 de julio de 2020, la Alcaldía Benito Juárez proporcionó el similar núm. DCH/1939/19 del 2 de julio de 2019 con el que la Directora de Capital Humano informó al Jefe de Unidad Departamental del Centro de Servicios y Atención Ciudadana que el curso “Relaciones Humanas e Integración de Personal” está dirigido al personal del CESAC, por lo que le solicitó que dicho personal se presentara a la brevedad en la Unidad Departamental de Selección y Capacitación de Personal a realizar el trámite de registro correspondiente. De igual forma entregó las listas de asistencia y las constancias de participación.

En virtud de lo anterior, se considera que para el ejercicio 2019, la implantación del control interno de la Alcaldía Benito Juárez, respecto al Ambiente de Control, tuvo un nivel “medio”, ya que se requiere atención en las áreas de oportunidad que se mencionan en el desarrollo del presente componente y que están relacionadas con la falta de implementación de mecanismos para verificar la observancia del personal de los valores éticos y las normas de conducta establecidas; para informar al Órgano Interno de Control o a otra instancia (tercero) sobre quejas o denuncias; y sobre la falta de un comité para la atención de funciones operativas.

Administración de Riesgos

La Alcaldía Benito Juárez informó que en el ejercicio 2019 tuvo un programa en el que se establecieron los objetivos y metas estratégicas del sujeto fiscalizado, como evidencia de ello, anexó copia del oficio núm. ABJ/292/2019 del 12 de marzo de 2019, dirigido a la Dirección General de Armonización Contable y Rendición de Cuentas de la Secretaría de Administración y Finanzas con el que se envió el Calendario de Metas.

Respecto a la programación, presupuestación y asignación de los recursos que realiza con base en los objetivos estratégicos, el órgano político administrativo anexó copia del oficio núm. SFCDMX/SE/4850/2018 del 20 de noviembre de 2018, con el que la Subsecretaría de Egresos de la Secretaría de Administración y Finanzas hace del conocimiento a la Alcaldía Benito Juárez el techo presupuestal correspondiente al ejercicio 2019.

Finalmente, señaló que las unidades administrativas que integran al sujeto fiscalizado no tuvieron objetivos y metas específicos, por lo que no se dieron a conocer de manera formal a los titulares de las áreas.

En virtud de lo anterior, se considera que para el ejercicio 2019, la implantación del control interno de la Alcaldía Benito Juárez, respecto a la Administración de Riesgos, tuvo un nivel “bajo”, ya que se requiere atención en las áreas de oportunidad que se mencionan en el desarrollo del presente componente y que corresponden a la falta de difusión de un plan o programa en el que se establezcan los objetivos y metas estratégicas entre el personal responsable de su aplicación y operación; de indicadores para medir el cumplimiento de sus objetivos y metas; por otro lado, las unidades administrativas que integran al sujeto fiscalizado no contaron con objetivos y metas específicos ni con normatividad interna relacionada con la metodología para la administración de riesgos de corrupción.

Actividades de Control Interno

La Alcaldía Benito Juárez, por medio de las respuestas al cuestionario de Control Interno, informó que no generó informes relacionados con el CESAC, tampoco con algún programa para fortalecer su control interno.

También afirmó contar con procedimientos administrativos relacionados con cada uno de los momentos contables del gasto (registrado, aprobado, modificado, comprometido, devengado, ejercido y pagado) del CESAC en su manual administrativo, para constatar lo anterior, se revisó el Manual Administrativo de la Alcaldía Benito Juárez y se confirmó que dichos procedimientos están considerados en él. Finalmente, informó disponer de sistemas informáticos que apoyen las actividades y operación de sus recursos denominados SUAC y SINTRAM, ambos para la recepción, captura y seguimiento de las solicitudes ciudadanas.

En virtud de lo anterior, se considera que para el ejercicio 2019, la implantación del control interno de la Alcaldía Benito Juárez, respecto a las Actividades de Control Interno, tuvo un nivel “medio”, ya que se requiere atención en las áreas de oportunidad que se mencionan en el desarrollo del presente componente referentes a la falta de implementación de algún programa para fortalecer su control interno.

Información y Comunicación

Con base en las respuestas al cuestionario de Control Interno y de la información proporcionada por la Alcaldía Benito Juárez, se observó que en el ejercicio 2019 el sujeto fiscalizado careció de mecanismos de control para comunicar al personal los objetivos de la alcaldía y las responsabilidades del personal y de una metodología para la evaluación del control interno y los riesgos en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC) con la finalidad de mejorar la calidad de la información, así como de la comunicación al interior y al exterior.

En virtud de lo anterior, se considera que para el ejercicio 2019, la implantación del control interno de la Alcaldía Benito Juárez, respecto a la Información y Comunicación, tuvo un nivel “bajo”, ya que se requiere atención en las áreas de oportunidad que se mencionan en el desarrollo del presente componente y que se encuentran relacionadas con el mejoramiento de la calidad de la información, así como de la comunicación al interior y al exterior; la carencia de mecanismos de control para comunicar al personal los objetivos del sujeto fiscalizado y las responsabilidades del personal, así como la falta de una metodología para la evaluación del control interno y los riesgos en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC).

Supervisión y Mejora Continua

Derivado de las respuestas al cuestionario de Control Interno y de la información proporcionada por la Alcaldía Benito Juárez, se observó que en el ejercicio 2019, el órgano político administrativo no promovió la mejora de los controles internos, no supervisó ni monitoreó que las operaciones relacionadas con el rubro en revisión se realizaran para el cumplimiento de los objetivos del sujeto fiscalizado y no tuvo algún calendario que estableciera la fecha, hora y lugar para llevar a cabo supervisiones a las operaciones del rubro en revisión.

En virtud de lo anterior, se considera que para el ejercicio 2019, la implantación del control interno de la Alcaldía Benito Juárez, respecto a la Supervisión y Mejora Continua, tuvo un nivel “bajo”, ya que se requiere atención en las áreas de oportunidad que se mencionan en el desarrollo del presente componente y que consisten en la promoción de la mejora

de los controles internos; en la falta de supervisión y monitoreo de las operaciones relacionadas con el rubro en revisión a efecto de que se realizaran en cumplimiento de los objetivos del sujeto fiscalizado; de igual forma, tampoco contó con un calendario para llevar a cabo supervisiones a las operaciones del rubro en revisión.

En conclusión, conforme a los procedimientos y técnicas de auditoría aplicados, los cuales consistieron en el estudio general, los cuestionarios y el análisis a las respuestas vertidas en el cuestionario de Control Interno y la información proporcionada por la Alcaldía Benito Juárez, ésta obtuvo de manera general un nivel bajo, lo que impactó en la administración de riesgos de irregularidades e ineficiencias a las que estuvieron expuestas sus actividades; en una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos institucionales y la salvaguarda de los recursos públicos, así como en la administración de los riesgos de corrupción, también se identificaron oportunidades de mejora desarrolladas en el presente informe.

En la confronta, realizada por escrito el 22 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado presentó el oficio núm. DGPDP/DPAC/CESAC-023-2020 de la misma fecha, con el que proporcionó el oficio núm. ABJ/DGA/DF/CBG/121/2020 del 21 de septiembre de 2020, por medio del cual la Coordinación de Buen Gobierno señaló que el Código de Conducta fue publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 306 del 19 de marzo de 2020 y que los mecanismos de difusión no han sido implementados debido a la suspensión de actividades por la pandemia del virus SARS-CoV-2.

También señaló respecto a las denuncias por parte de la ciudadanía, que el mecanismo implementado es mediante de un oficio por parte del Jefe de Unidad, ya sea a la Contraloría Interna o a otro organismo, según sea el caso.

Asimismo, se proporcionó el oficio núm. DGPDP/DPE/CMA/JUDPEDE/005/2020 del 17 de septiembre de 2020, con el cual la Jefatura de Unidad Departamental de Planeación y Desarrollo señaló que los manuales aplicables dentro del período de estudio, fueron con los números de registro MA-09/110716-OPA-BJU-4/180116, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 130 del 4 de agosto de 2016, y el MA-41/061219-D-SGIRyPC-08/010119, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 249 del 26 de diciembre de 2019.

El sujeto fiscalizado proporcionó copia del oficio núm. DBJ/089/2018 del 5 de abril de 2018 con el que la Dirección General de Jurídico y Gobierno solicitó a la entonces Coordinación General de Modernización Administrativa, la inclusión en el manual administrativo de la alcaldía de los procedimientos denominados “Gestión de Solicitud de Servicios de Gobierno Delegacional” y “Gestionar Solicitudes de Trámites del Gobierno Delegacional”.

La alcaldía obtuvo respuesta mediante el oficio núm. OM/CGMA/0768/2018 del 12 de abril de 2018 en el que se comunicó que para incluir dichos procedimientos era necesario iniciar el proceso de elaboración y actualización de todo el manual y que se contaba con normatividad que regula las actividades de Atención Ciudadana y Ventanilla Única Delegacional, por lo que solicitó analizar su pertinencia y de ser necesario establecer los mecanismos de control independientes a los procedimientos. Cabe señalar que dichos procedimientos no fueron considerados en el manual registrado con el número MA-48/161219-OPA-BJU-6/010319 y publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 249 el 26 de diciembre de 2019.

Con el oficio núm. DGPDP/DPE/CMA/JUDPEDE/005/2020 del 17 de septiembre de 2020, la Jefatura de Unidad Departamental de Planeación y Desarrollo señaló que “de ser necesario, se iniciarán los trámites correspondientes ante la instancia competente para la autorización y aprobación de dichos flujogramas, para posteriormente ser poder ser integrados en la actualización del manual administrativo, una vez que haya sido dictaminada la propuesta de reestructura”.

En el mismo sentido, se señaló que los procedimientos faltantes han sido subsanados mediante mecanismos internos de control aplicados por el área correspondiente y que próximamente se iniciarán los trámites necesarios ante la instancia competente para la autorización y aprobación de dichos procedimientos, para posteriormente ser integrados en la actualización del manual administrativo, una vez que haya sido dictaminada la propuesta de reestructura.

Por otra parte, se proporcionaron 12 constancias de acreditación del curso Relaciones Humanas e Integración de Personal, en las cuales se presenta la calificación obtenida; cabe señalar, que 11 constancias corresponden al personal adscrito al CEASAC en el ejercicio 2019, que tuvo un total de 14 integrantes.

Respecto a los indicadores, se señaló que pueden ser consultados en la página de internet de la alcaldía, apartado “Transparencia Obligaciones”, artículo 121, fracción IV, y se indicó el enlace electrónico respectivo; asimismo, se informó que dentro de la estructura organizacional de la alcaldía se cuenta con una unidad denominada “Enlace del Sistema de Anticorrupción”, la cual pertenece a la Dirección General de Administración.

Finalmente, con el oficio núm. CPAC/CESAC-006-2019 del 15 de febrero de 2019, la Jefatura de Unidad del Centro de Servicios y Atención Ciudadana notificó a todo su personal los objetivos de la alcaldía contenidos en el Programa Operativo Anual 2019, con la finalidad de conocer la ejecución de la estrategia para alcanzar el cumplimiento de las metas.

Del análisis a la información proporcionada en la Confronta por escrito, se concluye que la Alcaldía Benito Juárez solventó algunas de las observaciones señaladas en el presente resultado; sin embargo, quedó pendiente lo relacionado con el componente Ambiente de Control, ya que no observó lo establecido en el calendario de sesiones incluido en el Acta de la Sesión de Instalación del CARECI; tampoco contó con una cédula de Evaluación de Riesgos, Matriz de Administración de Riesgos, Mapa de Riesgos, ni con documentación que contenga los riesgos internos y externos que afectaron de manera negativa el CESAC, de igual forma, tampoco contó con algún mecanismo utilizado para identificar y administrar los riesgos que se presentaron en esa área y por no tener establecido un comité para la atención de las funciones operativas.

En la Administración de Riesgos, solventó en su totalidad las observaciones detectadas, por lo que se ubicó en un nivel Alto; para las Actividades de Control Interno prevaleció el nivel Medio, ya que no generó informes relacionados con el CESAC, ni contó con algún programa para fortalecer su control interno. Asimismo, para la Información y Comunicación alcanzó un nivel Medio, ya que le faltó contar con una metodología para la evaluación del control interno y los riesgos en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC).

Finalmente, en la Supervisión y Mejora Continua se mantuvo en nivel Bajo, ya que no promovió la mejora de los controles internos, no supervisó ni monitoreó que las operaciones relacionadas con el rubro en revisión se realizaran para el cumplimiento de los objetivos y no contó con algún calendario que estableciera la fecha, hora y lugar para llevar a cabo supervisiones a las operaciones del rubro en revisión.

Por lo anterior, la Alcaldía Benito Juárez en el ejercicio 2019 en la implantación del control interno tuvo un nivel Medio al considerar la información proporcionada en la Confronta por escrito.

Recomendación

ASCM-152-19-1-BJ

Es necesario que la Alcaldía Benito Juárez, por conducto de la Coordinación de Participación y Atención Ciudadana, en coordinación con el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, elabore la cédula de Evaluación de Riesgos, Matriz de Administración de Riesgos, Mapa de Riesgos y la documentación que contenga los riesgos internos y externos que le afecten de manera negativa, así como implementar mecanismos de control para identificar y administrar los riesgos que se presenten como lo establece la normatividad aplicable.

Recomendación

ASCM-152-19-2-BJ

Es necesario que la Alcaldía Benito Juárez, por conducto de la Coordinación de Participación y Atención Ciudadana, en coordinación con el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, elabore una metodología para mejorar la calidad de la información, al interior y al exterior, como lo establece la normatividad aplicable.

Competencia de Actores

2. Resultado

Competencia Legal del Sujeto Fiscalizado

Con la finalidad de comprobar la competencia legal de la Alcaldía Benito Juárez para realizar las acciones correspondientes al CESAC, se realizó el estudio general y análisis de la información proporcionada por el sujeto fiscalizado y se verificó la legislación y normatividad aplicable: la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Constitución Política de la Ciudad de México, los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, publicados en la *Gaceta Oficial* 13 de octubre de 2014 y los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 2 de julio de 2019.

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

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

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

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

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

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

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

Respecto de la Constitución Política de la Ciudad de México, en su artículo 7, numeral 1, señala que “toda persona tiene derecho a una buena administración pública, de carácter receptivo, eficaz, y eficiente, así como a recibir los servicios públicos de conformidad con los principios de generalidad, uniformidad, regularidad, continuidad, calidad y uso de las tecnologías de la información y la comunicación”.

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

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

”4. La Ciudad de México está integrada por las siguientes demarcaciones territoriales... Benito Juárez...”

El artículo 53, apartado A. “De la Integración, Organización y Facultades de las Alcaldías”, numerales 1 y 2, fracciones I, II y XII, del ordenamiento citado indica:

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

”2. Son finalidades de las alcaldías:

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

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

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

Los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, publicados el 13 de octubre de 2014, establecen en su considerando lo siguiente:

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

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

El numeral 5, fracción V, de los citados lineamientos, menciona que los Centros de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) son:

“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.”

Los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados el 2 de julio de 2019, establecen en su Considerando que “la Agencia Digital de Innovación Pública a través de la Dirección General de Contacto Ciudadano, le corresponde el despacho de las materias relativas a la modernización, innovación y atención ciudadana, y a fin de lograr la calidad en el servicios en materia de atención ciudadana, que satisfaga las demandas de los usuarios a través de la gestión pública eficaz y oportuna” .

Por tanto, se concluye que la Alcaldía Benito Juárez tuvo la competencia legal para desarrollar las acciones relacionadas con el CESAC, con fundamento en los artículos 122, apartado A), fracción VI, inciso a) y c) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 7 numeral 1, 52 numerales 1 y 4; 53 numeral 1 y 2 fracciones I, II y XII de la Constitución de la Ciudad de México; Considerando, numeral 5, fracción V de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal y Considerando de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México.

3. Resultado

Competencia Profesional de los Servidores Públicos

Se aplicó como procedimiento de auditoría el estudio general con la finalidad de comprobar la competencia profesional del personal encargado de la operación del CESAC en el ejercicio de 2019. Como prueba, se analizaron los perfiles de puesto, los dictámenes de estructura orgánica, el Manual Administrativo de la Alcaldía Benito Juárez, y el total del universo de la plantilla del personal que operó el CESAC, a efecto de verificar que cumplieran los perfiles establecidos en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, publicados en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* el 13 de octubre de 2014 y los Lineamientos

mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 2 de julio de 2019.

Se analizó el 100.0% del total del universo de la plantilla de personal del CESAC con el que operó en 2019, que estuvo conformada por 14 plazas y la cual fue proporcionada por la Alcaldía Benito Juárez. Al respecto, se determinó revisar la integración documental de los requisitos en relación con el nivel académico, profesión, experiencia, y competencias personales, intelectuales y laborales en 14 expedientes, de los cuales 1 correspondió a puesto de estructura, 12 de base y 1 eventual.

En el análisis del perfil de puesto del personal de estructura (Jefe de Unidad Departamental del Centro de Servicios y Atención Ciudadana), se observó que dicho perfil es acorde con los requisitos que se encuentran previstos en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana emitidos por la Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México, ya que a través de la Dirección General de Contacto Ciudadano, le corresponde el despacho de las materias relativas a la modernización, innovación y atención ciudadana. Los requisitos revisados en el perfil mencionado fueron: nivel académico, profesión, experiencia, y competencias personales, intelectuales y laborales. En la inspección del expediente, se observó que éste cumplió la totalidad de los requisitos mínimos, conforme a lo siguiente:

Puestos de estructura	Nivel de estudios requerido	Profesión requerida	Experiencia laboral	Competencias personales	Competencias intelectuales	Competencias laborales
Jefatura de Unidad Departamental del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

Respecto al personal técnico-operativo asignado a la actividad del CESAC, con la finalidad de verificar si cubrió los requisitos previstos en sus perfiles de puesto, se recibieron 13 expedientes que fueron solicitados al sujeto fiscalizado con el fin de constatar los perfiles de puesto del personal técnico-operativo que laboró durante el ejercicio fiscal de 2019, de la revisión a dichos expedientes se observó que contaron con el total de los requisitos mínimos: comprobante de estudios, currículum vitae, acta de nacimiento, identificación oficial y comprobante de domicilio.

Asimismo, se analizó el Dictamen de Estructura Orgánica núm. OPA-BJU-161118, notificado a la Alcaldía Benito Juárez con el oficio núm. SFCDMX/SSACH/DGAOCH/13380/2018, así como el Manual Administrativo de la Alcaldía Benito Juárez registrado con el núm. MA-48/161219-OPA-BJU-6/010319 y publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 249 el 26 de diciembre de 2019, el cual fue proporcionado por el sujeto fiscalizado con el oficio núm. DGPDP/CPAC/CESAC-014-202 del 10 de julio de 2020. Al respecto, se observó que ambos documentos fueron congruentes en el número de plazas (14) y coincidieron con la estructura orgánica, consistente en la plaza de la Jefatura de Unidad Departamental del Centro de Servicios y Atención Ciudadana.

En conclusión, derivado de la revisión a la documentación contenida en los 14 expedientes: uno de estructura y 13 de personal técnico-operativo, se determina que el personal del Centro de Servicios y Atención Ciudadana cumplió los perfiles establecidos en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal y los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México.

4. Resultado

Capacitación del Personal Adscrito al CESAC

En el presente resultado se aplicó como técnica de auditoría la investigación a efecto de verificar el cumplimiento de las acciones de capacitación implementadas y evaluar la capacitación otorgada por la Alcaldía Benito Juárez al personal responsable de operar el CESAC. Al respecto, se analizó lo siguiente:

La Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal (Circular Uno Bis 2015), vigente en 2019, en su numeral 2.1.4 establece que “para el cumplimiento del PSCCPPSP [Programa Sectorial de Capacitación, Certificación y Profesionalización de las Personas Servidoras Públicas 2013-2018], la DDP [Dirección de Desarrollo de Personal] anualmente elaborará y dará a conocer a través de medios impresos y/o electrónicos, la metodología y el cronograma para la integración del PAC [Programa Anual de Capacitación], con base en las necesidades

de capacitación, formación y procesos de certificación de competencias laborales, de las y los servidores públicos”.

Los Lineamientos para el funcionamiento de los Subcomités Mixtos de Capacitación en las Dependencias, en los Órganos Desconcentrados y en los Órganos Político Administrativos, de la Administración Pública del Distrito Federal, Disposiciones Generales, publicados en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* núm. 1433, el 6 de septiembre de 2012, vigentes en 2019, en específico el lineamiento Séptimo, fracciones IV y V, dispone:

“SÉPTIMO.- El SMC (Subcomité Mixto de Capacitación) tendrá las siguientes obligaciones:
[...]

”IV. Validar el DNC (Diagnóstico de Necesidades de Capacitación) que servirá de base para, la integración del PAC (Programa Anual de Capacitación);

”V. Aprobar los cursos que se integrarán a la propuesta de PAC...”

Para conocer si los servidores públicos encargados de la operación del CESAC recibieron la capacitación que contribuyera a la consecución de un mejor desempeño en la realización de las funciones asignadas, con el oficio núm. DGAE-A/20/109 del 19 de junio de 2020, se solicitó a la Alcaldía Benito Juárez el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, el Programa Anual de Capacitación y Formación y la relación de los cursos de capacitación, todos correspondientes al ejercicio 2019.

En respuesta, la Directora de Capital Humano de la Dirección General de Administración de la Alcaldía Benito Juárez, mediante el oficio núm. DCH/1134/2020 del 9 de julio de 2020, proporcionó el similar núm. DCH/1939/19 del 2 de julio de 2019 con el que la Directora de Capital Humano informó al Jefe de Unidad Departamental del Centro de Servicios y Atención Ciudadana que el curso “Relaciones Humanas e Integración de Personal” está dirigido al personal del CESAC, por lo que le solicitó que dicho personal se presentara a la brevedad a la Unidad Departamental de Selección y Capacitación de Personal a realizar el trámite de registro correspondiente. De igual forma proporcionó las listas de asistencia y las constancias de participación.

El sujeto fiscalizado también proporcionó el Programa Anual de Capacitación 2019, donde se consideró el curso en mención; sin embargo, no proporcionó el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación del ejercicio 2019 donde se hubieran reflejado las necesidades de capacitación del personal del CESAC ni algún mecanismo que se haya empleado para evaluar el desempeño del personal adscrito a esa área.

Al analizar el Programa Anual de Capacitación de la Alcaldía Benito Juárez, proporcionado mediante el oficio núm. DCH/1134/2020 del 9 de julio de 2020, se observó que en el programa se incluyó el curso “Relaciones Humanas e Integración de Personal” y asistió el 85.7% del personal adscrito al CESAC, como se muestra a continuación:

Curso	Personal al que se impartió			Total
	Estructura	Base	Honorarios	
Relaciones Humanas e Integración de Personal	1	11	0	12

En conclusión, del estudio al Programa Anual de Capacitación, se determina que el sujeto fiscalizado consideró e impartió capacitación para el personal adscrito al Centro de Servicios y Atención Ciudadana en 2019, lo que contribuyó con su profesionalización y el desarrollo de los objetivos y metas en ese ejercicio; sin embargo, al no proporcionar el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, se determina que la Alcaldía Benito Juárez no elaboró dicho diagnóstico para el ejercicio en revisión, con lo que dejó de observar el numeral séptimo, fracciones IV y V, de los Lineamientos para el Funcionamiento de los Subcomités Mixtos de Capacitación en las Dependencias, en los Órganos Desconcentrados y en los Órganos Político Administrativos, de la Administración Pública del Distrito Federal.

En la confronta, realizada por escrito el 22 de septiembre de 2020, mediante el oficio núm. DGPDP/DPAC/CESAC-023-2020 de la misma fecha, el sujeto fiscalizado proporcionó la Metodología para la Capacitación Basada en Competencias Laborales en la Administración Pública del Gobierno de la Ciudad de México, en donde se incluye el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación 2019 emitido por la Dirección General de Desarrollo Humano y Profesionalización de la Subsecretaría de Administración y Capital Humano de la Secretaría de Administración y Finanzas; sin embargo, no proporcionó el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación que la alcaldía debió elaborar para el ejercicio 2019.

Es necesario que la Alcaldía Benito Juárez, por conducto de la Dirección de Capital Humano, implemente medidas de control y supervisión a fin de asegurarse de que el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación se elabore de acuerdo con los Lineamientos para el funcionamiento de los Subcomités Mixtos de Capacitación en las Dependencias, en los Órganos Desconcentrados y en los Órganos Político Administrativos, de la Administración Pública del Distrito Federal Disposiciones Generales.

Eficacia

5. Resultado

Programación de la Meta Física del CESAC

A fin de verificar que la Alcaldía Benito Juárez en el ejercicio 2019, en la operación de las funciones del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, haya contado con una adecuada planeación, programación-presupuestación del gasto público para el cumplimiento de los objetivos y metas, se realizó un estudio general, se analizaron las bases de cálculo y papeles de trabajo para la integración del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos, se realizó un recálculo de la base de datos de la proyección de recursos, y se analizó la información adicional que el sujeto fiscalizado proporcionó en el transcurso de la auditoría y la legislación y normatividad aplicable, vigentes en 2019. Al respecto, se observó lo siguiente:

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, en el artículo 27, fracciones I y II, establece:

“... la programación y presupuestación del gasto público comprende:

”I. Las actividades que deberán realizar las [...] Alcaldía [...] para dar cumplimiento a los objetivos, políticas, estrategias, prioridades, metas y resultados con base en indicadores de desempeño, contenidos en los programas sectoriales que se derivan del Programa General y, en su caso, de las directrices que la o el Jefe de Gobierno expida en tanto se elabore dicho Programa.

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

El artículo 28 del mismo ordenamiento establece que “la programación y presupuestación anual del gasto público se realizará con apoyo en los Anteproyectos de Presupuesto que elaboren las [...] Alcaldías [...] para cada ejercicio fiscal y con base en: [...] III. La evaluación de los avances logrados en el cumplimiento de los objetivos y metas del Programa General y los avances sectoriales con base al Sistema de Evaluación del Desempeño, las metas y avances físicos financieros del ejercicio fiscal anterior y los pretendidos para el siguiente ejercicio”.

El Manual de Programación-Presupuestación para la Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos, emitido por la Secretaría de Administración y Finanzas de la Ciudad de México, establece en el apartado II, “Programación y Presupuestación”, numeral, 1. “Elementos y Bases para la Programación-Presupuestación” que la programación y presupuestación anual del gasto comprenderá:

“Las actividades que deberán realizar las Unidades para dar cumplimiento a los Objetivos, [...] y Metas [...]

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

El apartado V, “Proceso de Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019”, numeral 2 “Formulación General”, inciso a), “Módulo de Integración por Resultados”, del mencionado manual, señala:

“Se refiere a la formulación de la información relativa al GPOA y al MPP de las AI que las Unidades programen operar durante el ejercicio 2019, y su correspondiente integración al Sistema.”

Asimismo, con la finalidad de verificar que la Alcaldía Benito Juárez en el ejercicio de las funciones del Centro de Servicios y Atención Ciudadana haya contado con una adecuada programación-presupuestación de la meta física y financiera correspondiente a su desempeño en el ejercicio de 2019, se revisó el techo presupuestal comunicado por la Subsecretaría de Egresos de la Secretaría de Administración y Finanzas, las bases de cálculo y papeles de trabajo que la Alcaldía elaboró para la integración de su Anteproyecto de Presupuesto de Egresos del ejercicio 2019, incluyendo en estos últimos, los oficios de requerimiento y respuesta de necesidades del CESAC; la proyección del presupuesto a ejercer de acuerdo con el Clasificador por Objeto del Gasto; el Programa Operativo Anual (POA); la información y documentación adicional proporcionada por la alcaldía para la programación de la meta física y financiera, así como la metodología utilizada para la programación física y financiera de 2019.

Al respecto, con oficio núm. SFCDMX/SE/4850/2018 del 20 de noviembre de 2018, la Subsecretaría de Egresos de la actual Secretaría de Administración y Finanzas comunicó a la Alcaldía Benito Juárez para efecto de la formulación de su Anteproyecto de Presupuesto de Egresos para el Ejercicio Fiscal de 2019, el techo presupuestal asignado al órgano político administrativo por 2,253,811.3 miles de pesos; además le envió el Manual de Programación-Presupuestación para la Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019, y le solicitó remitir a más tardar el 12 de diciembre de 2018 su POA.

Sobre el particular, mediante el oficio núm. DGPDP/CPAC/CESAC-018-2020 se proporcionó nota informativa del 28 de julio de 2020, con la que el sujeto fiscalizado informó que las causas por las que no consideró ningún servicio de los mencionados en el Anteproyecto de Presupuesto de Egresos, se debió principalmente a la integración del anteproyecto solicitado a las áreas operativas que conforman la alcaldía y con base a las acciones que se realizaron en 2019, dando prioridad al capítulo 1000 "Servicios Personales" para cubrir la plantilla del personal que el área requiere para gestionar las solicitudes de servicio, con la finalidad de proporcionar atención especializada a la ciudadanía, por lo que el presupuesto se destinó al personal que cubre la plantilla del CESAC, ya que los gastos que corresponden al consumo de agua, luz, se cubren de manera general para esa alcaldía.

En cuanto a la programación de la meta física respecto a las acciones realizadas por el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, del análisis a la información proporcionada por el órgano político administrativo consistente en el techo presupuestal comunicado por la Subsecretaría de Egresos de la Secretaría de Administración y Finanzas, las bases de cálculo y papeles de trabajo que la alcaldía elaboró para la integración de su Anteproyecto de Presupuesto de Egresos del ejercicio 2019, no fue posible identificar la forma en que el sujeto fiscalizado programó su meta física relativa a los trámites a realizar en el ejercicio de 2019.

Por lo anterior, del estudio general y del análisis a la información proporcionada por la Alcaldía Benito Juárez, en la operación de las funciones del Centro de Servicios y Atención Ciudadana para el ejercicio de 2019, se determina que el sujeto fiscalizado careció de una debida planeación de la meta física y financiera, ya que en su programación no consideró conceptos de gasto inherentes al CESAC.

En la confronta, realizada por escrito el 22 de septiembre de 2020, mediante el oficio núm. DGPDPC/DPAC/CESAC-023-2020 de la misma fecha, el sujeto fiscalizado proporcionó el oficio núm. ABJ/DGA/DF/SPP/055/2020 del 21 de septiembre de 2020, mediante el cual el titular de la Subdirección de Programación y Presupuesto informó que “es importante precisar, que la adquisición de lubricantes y aditivos; servicios de energía eléctrica; agua potable; telefonía tradicional, entre otros [...] son partidas descentralizadas por lo que se estipuló de acuerdo al Techo Presupuestal con oficio núm. SAF/SE/0057/2019”; en este sentido, se dispone de mecanismos de control programático que conforman una presupuestación, ejecución, registro e información del gasto; sin embargo, la alcaldía no proporcionó evidencia documental de un plan de trabajo ni metodología específica para llevar a cabo la debida planeación de los recursos y metas en el ejercicio de 2019, por lo que el resultado no se modifica.

Recomendación

ASCM-152-19-4-BJ

Es necesario que la Alcaldía Benito Juárez, por conducto de la Dirección General de Planeación, Desarrollo y Participación Ciudadana, conjuntamente con la Coordinación de Participación y Atención Ciudadana y el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, implemente mecanismos de planeación, control y supervisión a fin de garantizar la debida

planeación de la meta física y financiera, en cumplimiento de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México y del Manual de Programación-Presupuestación para la Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos.

6. Resultado

Cumplimiento de la Meta Física del CESAC

A fin de verificar el cumplimiento de metas del CESAC en el ejercicio de 2019, se realizó un análisis de la información proporcionada por el sujeto fiscalizado; se revisaron los informes mensuales de Avance de Actividades Institucionales, una muestra de trámites de enero a diciembre de 2019, a fin de verificar que éstos se hayan realizado para la actividad del CESAC y un estudio general al sujeto fiscalizado, donde se observó que la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México vigente en 2019, en su artículo 51, segundo párrafo, establece que “las Unidades Responsables del Gasto deberán contar con sistemas de control presupuestario que promuevan la programación, presupuestación, ejecución, registro e información del gasto [...] que contribuyan al cumplimiento de los objetivos y metas aprobados en el Presupuesto de Egresos”.

Asimismo, el artículo 153, primer párrafo, del citado ordenamiento señala que “la información [...] presupuestal, 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”.

Para verificar el cumplimiento de la meta del sujeto fiscalizado y constatar que los datos reportados en su Informe de Cuenta Pública del ejercicio 2019 hayan emanado de registros confiables de las acciones que realiza, así como para determinar el grado de cumplimiento de las metas alcanzadas por el CESAC en el ejercicio de 2019, se revisó el Informe de Cuenta Pública del sujeto fiscalizado, y se realizó un recálculo de los registros auxiliares, los informes trimestrales y las bases de datos relativas a las acciones que la Alcaldía Benito Juárez en

la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana implementó para el cumplimiento sus objetivos.

En el Informe de Cuenta Pública de la Alcaldía Benito Juárez de 2019, en lo que se refiere a la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, se observó que el órgano político administrativo reportó una meta física original de 70,000 y una alcanzada de 70,000, cuya unidad de medida fue “trámite”; asimismo, se indicó que para el cumplimiento del objetivo, la acción realizada fue “Atención Ciudadana”.

Respecto a la meta física de 70,000 trámites realizados por la Alcaldía Benito Juárez en la operación del CESAC del ejercicio 2019, con el oficio núm. DGPDP/CPAC/CESAC-014-202 del 10 de julio de 2020, el Jefe de Unidad del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, proporcionó la relación mensual de 54,763 trámites, los cuales no correspondieron con los reportados en su Informe de Cuenta Pública de 2019.

Por lo anterior, se concluye que la Alcaldía Benito Juárez presentó deficiencia en las cifras de los Informes de Avance de Actividades Institucionales Trimestrales y los Informes Trimestrales presentados a la Secretaría de Administración y Finanzas con lo reportado en el Informe de Cuenta Pública de 2019, lo que contravino los artículos 51, párrafo segundo; y 153, primer párrafo de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México vigente en 2019.

En la confronta, realizada por escrito el 22 de septiembre de 2020, mediante el oficio núm. DGPDP/DPAC/CESAC-023-2020 de la misma fecha, la Jefatura de Unidad Departamental del Centro de Servicios y Atención Ciudadana informó que la diferencia por 15,237 trámites se integran por 180 folios que no representan un servicio público por ser atenciones directas por parte de la Coordinación de Participación y Atención Ciudadana; 6,483 informaciones y seguimientos de solicitudes de servicios, Desarrollo Social, Obras, Servicios Urbanos registrados con formato denominado Registro de informaciones y seguimiento de folios; 8,574 canalizaciones e informaciones que no generaron registro debido a que se canalizaron a otros entes públicos y áreas de atención de la alcaldía (VUT, Control Vehicular, y otros).

Asimismo, con el oficio núm. ABJ/DGA/DF/SPP/055/2020 del 21 de septiembre de 2020, la Subdirección de Programación y Presupuesto informó que la adquisición de combustibles y lubricantes y aditivos, entre otros, son partidas centralizadas de acuerdo con el techo presupuestal del ejercicio de 2019.

No obstante, debido a que los 180 folios corresponden a atenciones directas por parte de la Coordinación de Participación y Atención Ciudadana; 6,483 Registros de informaciones y seguimiento de folios y 8,574 Canalizaciones e informaciones sin número de folio los cuales no se encuentran especificados como trámites que gestiona el Centro de Servicios y Atención Ciudadana y la falta de integración de los gastos correspondientes a bienes y servicios en los registros auxiliares, se determinó que el resultado no se modifica.

Recomendación

ASCM-152-19-5-BJ

Es necesario que la Alcaldía Benito Juárez, por conducto de la Dirección General de Planeación, Desarrollo y Participación Ciudadana, conjuntamente con la Coordinación de Participación y Atención Ciudadana y el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, implemente mecanismos de control y supervisión para garantizar que los registros que genera correspondan a la unidad de medida “trámite”, a fin de integrar registros internos y registros auxiliares para la toma de decisiones y éstos sean congruentes con los reportados en los Informes de Avance Trimestral y en el Informe de Cuenta Pública, de acuerdo con la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México.

Recomendación

ASCM-152-19-6-BJ

Es necesario que la Alcaldía Benito Juárez, por conducto de la Subdirección de Programación y Presupuesto, en coordinación con el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, establezca mecanismos de control y supervisión a fin de integrar en su presupuesto de egresos las adquisiciones de bienes y servicios necesarios para el funcionamiento del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, de acuerdo con la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México.

7. Resultado

Cumplimiento del Objetivo del CESAC

Con el propósito de verificar el cumplimiento del objetivo, fin y propósito del CESAC, se realizó un estudio general al sujeto fiscalizado. En el análisis al Informe de Cuenta Pública de la Alcaldía Benito Juárez de 2019, se observó que refiere como objetivo del CESAC el mejorar y mantener actualizados los canales de difusión de los trámites y servicios que proporcionan los distintos órganos que integran la Administración Pública de la Ciudad de México, para dar certeza jurídica a la ciudadanía y garantizar la transparencia y la homogeneidad en su presentación. En el Marco de Política Pública General se establece como propósito para el CESAC, “garantizar que las solicitudes de servicios públicos que presentan los interesados sean atendidas por las áreas competentes de la Alcaldía”; y como fin “que las solicitudes de servicios públicos que presentan los interesados sean atendidas por las áreas competentes de la Alcaldía en menor tiempo”.

En ese sentido, el artículo 164 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México establece en su párrafo segundo, fracción I, lo siguiente:

“En la información cuantitativa y cualitativa las Unidades Responsables del Gasto harán referencia a [...].

”I. La eficacia que determina cuantitativamente el grado o la medida del cumplimiento de las metas de sus actividades institucionales.”

Con el propósito de verificar la congruencia entre el objetivo del CESAC y las acciones para cumplirlo, se observó en el Informe de Cuenta Pública de la Alcaldía Benito Juárez que el objetivo consistió en “mejorar y mantener actualizados los canales de difusión de los trámites y servicios que brindan los distintos órganos que integran la Administración Pública de la Ciudad de México, para dar certeza jurídica a la ciudadanía y garantizar la transparencia y la homogeneidad en la presentación de los mismos”. Al respecto, se observó en el Marco de Política Pública General que para el cumplimiento de los objetivos del CESAC se previó atender 70,000 trámites, y de acuerdo con la revisión a la información proporcionada por el sujeto fiscalizado referente a las acciones realizadas en el ejercicio 2019,

se realizaron trámites principalmente de apoyos a jefas de familia de la alcaldía; apoyos a personas con discapacidad y enfermedades crónico degenerativas; mantenimiento a rampas, guarnición, adoquines y concretos, cepas para jardines y bolardos; desazolve de rejillas de piso, pozos de visita, alcantarillados o coladeras pluviales; descuentos de actividades; luminarias apagadas; natación; poda de árbol; regreso a clases; salud BJ; solicitud de pipas o carros tanque de agua.

De acuerdo con el listado proporcionado de las solicitudes ciudadanas tramitadas ante el Centro de Servicios y Atención Ciudadana de la Alcaldía Benito Juárez, el cual se encuentra clasificado por número de folio, se observó que contiene un total de 78,662 folios de solicitudes de trámite, cantidad que difiere con lo reportado en el informe de Cuenta Pública de la Alcaldía Benito Juárez en el ejercicio de 2019, así también se observó que el listado de solicitudes ciudadanas presenta deficiencias de control en el llenado del tipo de trámite, folios, fechas de inicio y término, áreas que atendieron el trámite, entre otros.

A efecto de conocer la tendencia de la meta física alcanzada por la Alcaldía Benito Juárez, en específico lo correspondiente al Centro de Servicios y Atención Ciudadana, se analizaron los Informes de Cuenta Pública del período 2017-2019 del sujeto fiscalizado. Al respecto, mediante un recálculo, se observó lo siguiente:

Cuenta Pública	Unidad de medida	Meta física		Variación	
		Programada	Alcanzada	Absoluta	Relativa (%)
		(1)	(2)	(2) - (1) (3)	(3) / (1) (4)
2017	Trámite	70,000	52,170	(17,830)	(25.47)
2018	Trámite	70,000	70,000	0	0
2019	Trámite	70,000	70,000	0	0

Del análisis a dicha información se desprende que en la actividad del CESAC, el sujeto fiscalizado ha mantenido una tendencia creciente en la atención a los diversos trámites que realiza en cumplimiento del objetivo de mejorar y mantener actualizados los canales de difusión de los trámites y servicios que proporcionan los distintos órganos que integran la Administración Pública de la Ciudad de México, para dar certeza jurídica a la ciudadanía y garantizar la transparencia y la homogeneidad en su prestación, debido a que reflejó un incremento del 25.5% en los trámites alcanzados en los ejercicios de 2018 y 2019 respecto de 2017.

De igual forma, se revisó y analizó la relación “Total de tipos de servicios CESAC del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019”, el cual indica el tipo de trámites que el CESAC atendió en el ejercicio de 2019. Al respecto, mediante un recálculo, se observó lo siguiente:

Trámites	Cantidad
10 x 10 embajadores BJ	1
Adopción de áreas verdes	8
Adultos mayores BJ	1,349
Alumbrado otros	14
Apartado de estacionamiento en vía pública	39
Apoyo a jefas de familia, con discapacidad permanente y/o enfermedad crónico degenerativas, vigilancia para escuelas y comunidad, vigilancia para eventos, logístico para eventos educativos	2,670
Atención a indigentes, niños de la calle, vecinos para vigilancia de parques, escuelas	40
Autos mal estacionados	49
Azolve en vía pública	5
Baches	955
Baja presión de agua	14
Banquetas mantenimiento general, guarnición, rampas, adoquines, bolardos de concreto	666
Cajones de estacionamiento con y sin autorización	1
Cambio de brocal	2
Capacitación	8
Código águila (visita domiciliaria)	9
Coladeras sin tapa	194
Construcción o reconstrucción de coladeras, rejillas, rampas para discapacitados	110
Corte de raíz de árbol	365
Cuidado del medio ambiente, fecalismo canino, cuidado de parques	38
Desazolve de rejillas de piso, pozos de visita, alcantarillado pluvial, interiores y exteriores de escuelas oficiales	1,321
Descuentos de actividades	7,991
Dictamen técnico de inmuebles	28
Entrega de silla de ruedas a personas con discapacidad motriz	1
Estímulos deportivos	429
Estudios para instalación de bolardos, socioeconómicos en instituciones de salud, centros comunitarios, de desarrollo social	471
Erradicación de tiraderos clandestinos	20
Falta de agua, barrido manual	1,403
Fuga de agua potable, aguas negras	940
Ingieren bebidas embriagantes en vía pública	1
Iluminación insuficiente	30
Inspección de albañal domiciliario y comercial	45
Instalación o reposición de poste de alumbrado público, luminarias	117
Lavado de cisternas y tinacos en escuelas y edificios públicos	4
Liberación de altura (copa de árbol)	1
Limpieza de áreas verdes, cisternas y tinacos en escuelas, cristales	254
Luminarias a punto de caer, faltante, encendida, intermitente, apagada	4,620
Mantenimiento de fuentes, rampa vehicular y de discapacidad, monumentos, mercados, de basura en vía pública, emergencias eléctricas en edificios públicos y centros culturales y espacios educativos, emergencias hidráulicas en espacios educativos, en instalaciones sanitarias en edificios públicos y culturales, impermeabilización, accesorios eléctricos, plomería, azoteas, desazolve en baños y cocinas, pintura, impermeabilización, camión recolector de basura	410
Natación	10,267
Operativo vial	12
Pintura en espacios educativos, postes metálicos	9

Continúa...

... Continuación

Trámites	Cantidad
Poda de árbol y cortes clandestinos	3,640
Postes, bases metálicas en mal estado	70
Programa fuera triques en jornadas o acuerdos con comités vecinales	13
Recolección de ramas y árboles caídos	354
Registro sin tapa de concreto en banqueteta	4
Regreso a clases	2,031
Rehabilitación de albañilería en edificios y herrería en centros culturales, espacios públicos, educativos	8
Renivelación de arroyo, alcantarillado o coladeras	71
Reparación de bolardos, canchas deportivas en parques	19
Reposición de nomenclaturas en calles y avenidas	12
Retiro de animales muertos, árboles, autos abandonados, escombro, franeleros y cuida coches, apartados de estacionamiento, propaganda, puestos ambulantes, tocón y topes en vía pública	2,009
Reubicación de postes de alumbrado público	6
Revisión de establecimientos mercantiles, inmuebles y obras	252
Riego de áreas verdes en parques camellones, jardines y glorietas	24
Salud	2,267
Seguridad	201
Señalamiento vial	423
Solicitud de pipas o carros tanque de agua, reductores de velocidad, construcción de rampa de discapacitado,	8,021
Tapas de registro faltante o rota y poste	60
Tapar cepas por reparación de fugas en banquetas	16
Verificación a establecimientos mercantiles, construcciones y edificios	351
Total de trámites realizados por el Centro de Atención de Servicios y Atención Ciudadana en 2019	<u>54,763</u>

De acuerdo con el cuadro anterior, en el ejercicio 2019, el Centro de Servicios y Atención Ciudadana reportó para el cumplimiento de sus objetivos 54,763 trámites, lo cual difiere con lo reportado por la Alcaldía Benito Juárez en su Informe de Cuenta Pública de 2019.

Del total, se identificó que del 63.1% (34,539 trámites), 7,991 fueron para descuentos de actividades; 4,620 para luminarias a punto de caer, faltantes, encendidas, intermitente y apagadas; 10,267 para natación; 3,640 para poda de árbol y cortes clandestinos; 8,021 para solicitud de pipas o carros tanque de agua, reductores de velocidad, y construcción de rampas para discapacitados.

Por otro lado, en la revisión al Seguimiento del Avance Físico de Actividades Institucionales de la Unidad Departamental de Planeación y Evaluación de la Alcaldía Benito Juárez correspondiente al ejercicio de 2019, se observó que las metas alcanzadas en el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019 fueron de 61,426 trámites, lo cual corresponde con el Calendario de Metas del CESAC, presentado a la Dirección General de Armonización Contable y Rendición de Cuentas por la Dirección General de Administración de la Alcaldía Benito Juárez mediante el oficio núm. ABJ/DGA/292/2019 del 12 de marzo de 2019;

no obstante, dichos documentos difieren con lo reportado por la Alcaldía Benito Juárez en su Informe de Cuenta Pública del ejercicio de 2019.

En suma se concluye que el objetivo fue congruente con las acciones realizadas por el Centro de Servicios y Atención Ciudadana de la Alcaldía Benito Juárez correspondiente a la actividad institucional 209 “Sistema de Orientación y Quejas” no obstante, en los registros analizados se observaron deficiencias en el listado de las solicitudes ciudadanas tramitadas ante el Centro de Servicios y Atención Ciudadana de la alcaldía, así como el seguimiento del avance físico de actividades institucionales de la Unidad Departamental de Planeación y Evaluación y el Calendario de Metas por Actividad Institucional con el Informe de Cuenta Pública, el registro listado de las solicitudes ciudadanas tramitadas ante el Centro de Servicios y Atención Ciudadana de la alcaldía presentó deficiencias en el control de llenado debido a que algunos carecen del tipo de trámite, folios, las fechas de inicio y término, el área que lo atendió.

Por lo anterior, el sujeto fiscalizado evidenció falta de planeación, supervisión y control, por lo que contravino lo establecido en el Marco de Política Pública General y el artículo 164, párrafo segundo, fracción I, de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, vigente en 2019.

En la confronta, realizada por escrito el 22 de septiembre de 2020, mediante el oficio núm. DGPDP/DPAC/CESAC-023-2020 de la misma fecha, la Jefatura de Unidad del Centro de Servicios y Atención Ciudadana presentó documentación que ya había sido proporcionada en el transcurso de la auditoría, por lo que el resultado no se modifica.

Recomendación

ASCM-152-19-7-BJ

Es necesario que la Alcaldía Benito Juárez, por conducto de la Dirección General de Planeación, Desarrollo y Participación Ciudadana, en coordinación con el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, establezca mecanismos planeación, supervisión y control a fin de unificar criterios en el registro de los tramites que realiza y generar registros que permitan determinar el grado de cumplimiento del objetivo, fin y propósito de la actividad institucional 209 “Sistema de Orientación y Quejas”, de acuerdo con el Marco de Política Pública General y la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México .

8. Resultado

Mecanismo de Medición y Evaluación

Con objeto de conocer si la Alcaldía Benito Juárez en la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana del ejercicio 2019 dispuso de indicadores o mecanismos de evaluación para fomentar la cultura de transparencia y rendición de cuentas, se revisaron los indicadores reportados en el Informe de Cuenta Pública de 2019 y se efectuó un estudio general a la legislación y normatividad aplicable; se observó que el artículo 54, segundo párrafo, de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, vigente en 2018 se dispone que “se deberán utilizar indicadores que permitan determinar el cumplimiento de las metas y objetivos de cada uno de los programas”. Al respecto, se analizaron las disposiciones jurídicas siguientes:

El artículo 27, fracción I, de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México vigente en 2019, que establece:

“La programación y presupuestación del gasto público comprende:

”I. 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.”

El artículo 28, penúltimo párrafo, del citado ordenamiento señala que “el anteproyecto se elaborará por [...] Alcaldía [...] estimando los costos para alcanzar los resultados cuantitativos y cualitativos previstos en las metas, así como los indicadores necesarios para medir su cumplimiento”.

Para verificar que la Alcaldía Benito Juárez haya implementado indicadores estratégicos para medir los resultados alcanzados por el CESAC en el ejercicio 2019, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/109 del 19 de junio de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara los indicadores estratégicos y de gestión correspondientes a los mecanismos de medición y evaluación aplicados durante 2019.

En respuesta, con el oficio núm. DGPDP/CPAC/CESAC-014-202 del 10 de julio de 2020, el Jefe de Unidad del Centro de Servicios y Atención Ciudadana indicó que el Centro de Servicios y Atención Ciudadana carece de indicadores estratégicos y de gestión correspondientes a los mecanismos de medición y evaluación aplicados durante 2019.

Como resultado de lo anterior, se observó que en la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana del ejercicio 2019, la Alcaldía Benito Juárez no contó con indicadores estratégicos y de gestión, que le permitieran medir el cumplimiento del objetivo, fin o propósito del CESAC, lo que contravino lo establecido en los artículos 54, segundo párrafo, de la Ley General de Contabilidad Gubernamental; 27, fracción I; y 28, penúltimo párrafo, de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México vigente en 2019.

En la confronta, realizada por escrito el 22 de septiembre de 2020, mediante el oficio núm. DGPDP/DPAC/CESAC-023-2020 de la misma fecha, el sujeto fiscalizado proporcionó el oficio núm. DGPDP/DPE/CMA/JUDPEDE/005/2020 del 17 de septiembre de 2020, con el que la Jefatura de Unidad Departamental de Planeación y Desarrollo indicó que los indicadores pueden ser consultados en la página de internet de la alcaldía, en el apartado “Transparencia Obligaciones”, Artículo 121, fracción IV; al respecto, se volvió a revisar la página de transparencia de la Alcaldía, sin embargo, la información que ahí se contiene ya había sido analizada en el transcurso de la auditoría, por lo que el presente resultado no se modifica.

Recomendación

ASCM-152-19-8-BJ

Es necesario que la Alcaldía Benito Juárez, por conducto de la Dirección General de Planeación, Desarrollo y Participación Ciudadana, en coordinación con el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, implemente indicadores estratégicos y de gestión que permitan valorar los resultados cuantitativos y cualitativos de la actividad institucional 209 “Sistema de Orientación y Quejas”, en cumplimiento de la Ley General de Contabilidad Gubernamental y la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México.

9. Resultado

Rendición de Cuentas y Transparencia

A fin de verificar si la Alcaldía Benito Juárez, en la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, garantizó el derecho de la ciudadanía al acceso a la información pública, cumplió el proceso de rendición de cuentas, difundió y mantuvo actualizada la información de los temas, documentos y políticas que marca la ley; y dispuso de la información contable, presupuestaria, programática y los formatos requeridos por la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, la Ley General de Contabilidad Gubernamental y la Guía para la Integración de la Cuenta Pública de la Ciudad de México 2018 Formatos e Instructivos de Poder Ejecutivo; se realizó un estudio general a la legislación y normatividad aplicable y una revisión a la información contenida en el sitio de transparencia de la Alcaldía Benito Juárez de acuerdo con el artículo 121 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México. Al respecto, se observó lo siguiente:

El artículo 6, fracción XXXVIII, de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 66 Bis del 6 de mayo de 2016, vigente en 2019, define que la rendición de cuentas vista desde la perspectiva de la transparencia y el acceso a la información gubernamental, “consiste en la potestad del individuo para exigir al poder público informe y ponga a disposición en medios adecuados, las acciones y decisiones emprendidas derivadas del desarrollo de su actividad, así como los indicadores que permitan el conocimiento y la forma en que las llevó a cabo, incluyendo los resultados obtenidos [...] y garantizar mediante la implementación de los medios que sean necesarios y dentro del marco de la Ley, el disfrute del Derecho de Acceso a la Información Pública consagrado en el artículo sexto de la Constitución General de la República”.

El artículo 121 del mismo ordenamiento establece que los sujetos obligados, deberán difundir y mantener actualizada a través de los respectivos medios electrónicos, de sus sitios de internet y de la Plataforma Nacional de Transparencia, la información, por lo menos, de los temas, documentos y políticas según les corresponda, entre los que destacan el marco normativo aplicable, su estructura orgánica, los indicadores relacionados con temas de

interés público o trascendencia social; los indicadores que permitan rendir cuentas 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, publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el 30 de enero de 2018, vigente en 2019, establece en su artículo 53, que la Cuenta Pública deberá atender en su cobertura a lo establecido en su marco legal vigente y contendrá como mínimo la información contable, presupuestaria y programática, de acuerdo con la clasificación establecida en el artículo 46 de la misma ley.

El capítulo VIII de la Guía para la Integración de la Cuenta Pública de la Ciudad de México Formatos e Instructivos de Poder Ejecutivo, vigente en 2018, establece los formatos solicitados que le fueron aplicables con la información requerida.

Al respecto, se realizó la revisión a la información contenida en el sitio de transparencia de la Alcaldía Benito Juárez, específicamente, lo señalado en el artículo 121 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México. En su análisis, se observó que se cuenta con la información requerida por el citado artículo, la cual se encuentra actualizada al cuarto trimestre de 2019, asimismo, se señala aquella información que no le aplica y sus causas.

Por otra parte, la Ley General de Contabilidad Gubernamental, publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el 30 de enero de 2018, vigente en 2019, establece en su artículo 53, que la Cuenta Pública deberá atender en su cobertura a lo establecido en su marco legal vigente y contendrá como mínimo la información contable, presupuestaria, y programática, de acuerdo con la clasificación establecida en el artículo 46 de la misma Ley; igualmente, ésta deberá ajustarse con la Guía para la Integración de la Cuenta Pública de la Ciudad de México vigente en 2019, Formatos e Instructivos de Poder Ejecutivo, documento que contiene los lineamientos y formatos normativamente aplicables a las unidades responsables de gasto.

Por ello, se realizó una revisión al Informe de Cuenta Pública de la Alcaldía Benito Juárez, a fin de verificar que su integración se haya sujetado a la normatividad aplicable.

En la revisión y análisis, se observó que dicho informe tuvo la información contable, presupuestaria y programática que menciona el artículo 46 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, vigente en 2019, así como la información contable, presupuestaria y programática que establece el artículo 53 de la mencionada Ley.

También se verificó que la integración del Informe de Cuenta Pública de la Alcaldía Benito Juárez se realizó con base en el capítulo VIII “Informe de Cuenta Pública Poder Ejecutivo” de la Guía para la Integración de la Cuenta Pública de la Ciudad de México vigente en 2019 Formatos e Instructivos Poder Ejecutivo, ya que incluye los formatos solicitados que le fueron aplicables y la información requerida.

Al respecto, se concluye que en el ejercicio 2019, la Alcaldía Benito Juárez difundió y mantuvo actualizada su información por medio de los respectivos medios electrónicos, de sus sitios de internet y de la Plataforma Nacional de Transparencia, la información de los temas, documentos y políticas que le correspondieron; y contó con la información contable, presupuestaria, programática y los formatos requeridos, en cumplimiento de lo establecido en los artículos 6, fracción XXXVIII; y 121 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México; 46 y 53 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental y de la Guía para la Integración de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, vigente en 2019 Formatos e Instructivos de Poder Ejecutivo.

Eficiencia

10. Resultado

Instrumentos, Métodos y Procedimientos del CESAC

Para comprobar la existencia y utilización de los instrumentos, métodos y procedimientos utilizados en la operación de las funciones del CESAC, como procedimiento se aplicó el estudio general, que es el proceso por el cual el auditor obtiene datos e información necesarios para formarse una idea general del sujeto fiscalizado y del rubro por auditar; el análisis, que es el examen, clasificación y agrupación de los distintos componentes de la información o de sus interrelaciones, con el propósito de obtener conclusiones respecto de las materias sujetas a revisión, y de la investigación, que consiste en recurrir al personal del sujeto fiscalizado para la obtención de información.

La elaboración y aprobación de los manuales administrativos se encuentran previstas en el artículo 17 del Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México, vigente para el ejercicio de 2019, que refiere dicha función a los titulares de los órganos político administrativos, entre otros.

Los Lineamientos Generales para el Registro de los Manuales Administrativo y Específicos de Operación de las Dependencias, Órganos, Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México; así como de las Comisiones, Comités, Institutos y Cualquier otro órgano Administrativo Colegiado o Unitario que Constituya la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 35 el 20 de febrero de 2019, en la fracción VII, del lineamiento Tercero define al manual administrativo como el “Instrumento jurídico-administrativo que refleja la estructura orgánica dictaminada vigente, atribuciones, misión, objetivos y funciones de los puestos que integran la organización, organigramas de las unidades administrativas, así como los procedimientos que realizan en ejercicio de las atribuciones y facultades conferidas por los ordenamientos jurídicos y administrativos”.

Por su parte, el lineamiento Quinto, fracción I, precisa al respecto que “realizar el proceso de registro de sus Manuales conforme a los presentes Lineamientos y demás disposiciones aplicables, a fin de mantenerlos actualizados y vigentes, en estricto apego al marco jurídico vigente”; asimismo, la fracción III del mismo lineamiento señala “elaborar y aprobar, en los términos de los presentes Lineamientos, el manual administrativo por conducto de la persona servidora pública que sea titular del Órgano de la Administración Pública, en estricto apego a la estructura orgánica dictaminada vigente”. Finalmente, el lineamiento Décimo Segundo, fracción III, sobre la actualización de los manuales, señala en el inciso e) que “cuando se hayan incluido, actualizado o eliminado procesos o procedimientos derivados de la dinámica organizacional; o la aplicación de medidas que impliquen mejora de la gestión pública y que impacten en atribuciones, funciones, procesos o procedimientos”.

La Guía Técnica y Metodológica para la Elaboración e Integración de los Manuales Administrativos y Específicos de Operación de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicada el 28 de febrero de 2017 en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, establece en su capítulo III, “Elaboración e Integración del Manual Administrativo y

Específico de Operación”, que el manual administrativo se compone de los siguientes elementos: portada; contenido; marco jurídico de actuación; atribuciones; misión, visión y objetivos institucionales; organigrama de la estructura básica; organización, procesos y procedimientos; glosario; y aprobación del manual administrativo.

La atribución de la Alcaldía Benito Juárez para establecer su estructura organizacional, se encuentra prevista en los artículos 53, apartado B, numeral 3, fracción VIII, de la Constitución Política de la Ciudad de México; 75 de la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México; y 236, 237, 238 y 272 del Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de Ciudad de México.

Para verificar que en la operación de sus funciones, el CESAC hubiese observado la normatividad aplicable, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/109 del 19 de junio de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado proporcionara su manual administrativo utilizado en el ejercicio de sus atribuciones en 2019. en respuesta, con el oficio núm. DGPDPC/CPAC/CESAC-014-2020 del 10 de julio de 2020, la dependencia proporcionó el manual administrativo el cual incluye los apartados de organización y procedimientos, registrado con el núm. MA-48/161219-OPA-BJU-6/010319 y publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 249 el 26 de diciembre de 2019, donde se enuncian las funciones y atribuciones del personal que se encarga de la atención de los procesos relacionados con la Alcaldía Benito Juárez.

El manual fue difundido con el oficio núm. DPE/38/2020 del 9 de enero de 2020, donde se instruye a la Dirección General de Planeación, Desarrollo y Participación Ciudadana darlo a conocer a todos los integrantes del Centro de Servicios y Atención Ciudadana. Cabe señalar que el manual administrativo fue aprobado a finales del ejercicio 2019 y difundido a principios de 2020, por lo que se desconoce cuál aplicó durante el ejercicio en revisión.

El manual administrativo considera una estructura orgánica hasta nivel de Dirección General; sin embargo, del análisis al dictamen de estructura orgánica núm. OPA-BJU-01/161118, vigente a partir del 16 de noviembre de 2018, notificado por la Dirección General de Administración de la Alcaldía Benito Juárez mediante la circular núm. ABJ/DGA/012/2018 de fecha 28 de noviembre de 2018, se comprobó que la atención ciudadana fue atendida

por la Dirección General de Planeación, Desarrollo y Participación Ciudadana, a la cual pertenece la Coordinación de Participación y Atención Ciudadana y a ésta, la Jefatura de Unidad Departamental del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, cuyas atribuciones específicas, funciones principales y funciones básicas para cada cargo se encuentran establecidas en el manual administrativo.

Del análisis a dicho manual se constató que éste incluyó Misión, Visión y Objetivos Institucionales; Atribuciones; Descripción de puestos por Dirección General; Funciones y Procesos; y Procedimientos de la Alcaldía Benito Juárez.

Como misión de la Alcaldía Benito Juárez se estableció en el manual que:

“Somos una Alcaldía con esquema de gobernanza abierta, donde la autoridad, las ciudadanas y los ciudadanos participan de las acciones, en pro de una mejor calidad de vida de sus habitantes, fortaleciendo las condiciones de seguridad, desarrollo urbano, económico y bienestar a través de un sistema de gobierno ético que privilegie el bien común de la comunidad juareense.”

La visión del órgano político administrativo:

“Ser la primer Alcaldía con altos estándares en la presentación de servicios, a través de un desarrollo incluyente, sostenido, dinámico, participativo, transparente e innovador que reduzcan sustancialmente sus brechas sociales en su gestión pública.”

Respecto a sus objetivos, el manual administrativo en su apartado 4 señala lo siguiente:

“Agilizar los tiempos de atención y respuesta en los servicios y trámites de la ciudadanía solicitados a la Alcaldía, mediante la optimización del Centro de Soluciones.”

Para comprobar los procedimientos aplicados por el CESAC, se realizó un estudio general y el análisis de la información proporcionada por el sujeto fiscalizado. Para ello, se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara los procedimientos con los que operó el CESAC.

Al respecto, la Alcaldía Benito Juárez proporcionó el manual administrativo con que operó en 2019, de su análisis se observó que en la sección IV. “Procesos y Procedimientos”,

se establece de manera enunciativa para varios procesos, un proceso estratégico denominado Gobernabilidad y Bienestar Social del cual se desprenden nueve procesos sustantivos:

1. Protección Civil
2. Desarrollo Urbano
3. Sustentabilidad Ambiental
4. Movilidad y Ordenamiento de Vía Pública (no se consideraron procedimientos)
5. Infraestructura Pública
6. Fomento de Actividades Culturales y Recreativas
7. Servicios Urbanos
8. Desarrollo Social
9. Participación Ciudadana (no se consideraron procedimientos)

También consideró seis procesos de apoyo:

1. Administración de Recursos
2. Comunicación Social y Difusión (no se consideraron procedimientos)
3. Gestión Jurídica
4. Modernización y Simplificación Administrativa (no se consideraron procedimientos)
5. Transparencia y Acceso a la Información Pública (no se consideraron procedimientos)
6. Tecnologías de la Información y Comunicación (no se consideraron procedimientos)

Además, con el oficio núm. DGPDPC/CPAC/CESAC-018-2020 del 30 de julio de 2020, la Alcaldía Benito Juárez proporcionó un flujograma de actividades del CESAC, el cual detalla los pasos a seguir en la atención del solicitante, contribuyendo al cumplimiento de la actividad

institucional y de las metas y los objetivos de dicha área; sin embargo, el flujograma no está incluido en el manual administrativo.

El flujograma de actividades del CESAC, considera los siguientes pasos a seguir:

1. Proporcionar información y orientación al interesado acerca de los requisitos, de no existir formato o escrito, se deberán solicitar datos para su captura en el sistema de cómputo.
2. Se realiza la revisión del soporte documental y la solicitud es ingresada al sistema de cómputo.
3. Se asigna el folio CESAC, se le otorga también al solicitante y se le indica el área operativa correspondiente. Cuando el solicitante lo requiere, se le informa el estatus de la petición.
4. El sistema turna de manera inmediata la solicitud al área responsable para su atención. En su caso, se envía el soporte documental correspondiente.

Por lo anterior, se concluye que en el ejercicio 2019, la Alcaldía Benito Juárez contó con un manual administrativo, que fue difundido entre sus áreas; sin embargo, ya que fue aprobado a finales del ejercicio 2019 y difundido a principios de 2020.

En la confronta, realizada por escrito el 22 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado presentó el oficio núm. DGPDP/DPAC/CESAC-023-2020 de la misma fecha, con el que proporcionó el oficio núm. DGPDP/DPE/CMA/JUDPEDE/005/2020 del 17 de septiembre de 2020, con el cual la Jefatura de Unidad Departamental de Planeación y Desarrollo señaló que los manuales aplicables dentro del período de estudio fueron con números de registro MA-09/110716-OPA-BJU-4/180116, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 130 del 4 de agosto de 2016 y MA-41/061219-D-SGIRyPC-08/010119, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 249 del 26 de diciembre de 2019; sin embargo, el número de registro que aparece en esta última gaceta es el núm. MA-48/161219-OPA-BJU-6/010319.

Por otra parte, se proporcionó copia del oficio núm. DBJ/089/2018 del 5 de abril de 2018 con el que la Dirección General de Jurídico y Gobierno solicitó a la entonces Coordinación

General de Modernización Administrativa, la inclusión en el manual administrativo de la alcaldía los procedimientos denominados “Gestión de Solicitud de Servicios de Gobierno Delegacional” y “Gestionar Solicitudes de Trámites del Gobierno Delegacional”.

La alcaldía obtuvo respuesta mediante el oficio núm. OM/CGMA/0768/2018 del 12 de abril de 2018 en el que se comunicó que para incluir dichos procedimientos era necesario iniciar el proceso de elaboración y actualización de todo el manual y que se contaba con la normatividad que regula las actividades de Atención Ciudadana y Ventanilla Única Delegacional, por lo que se solicitó analizar su pertinencia y de ser necesario establecer los mecanismos de control independientes a los procedimientos. Cabe señalar que dichos procedimientos no fueron considerados en el manual registrado con el núm. MA-48/161219-OPA-BJU-6/010319 y publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 249 el 26 de diciembre de 2019.

Finalmente, se señaló que de ser necesario se iniciaran los trámites correspondientes ante la instancia competente para la autorización y aprobación de flujogramas, para posteriormente ser integrados en la actualización del manual administrativo, una vez que haya sido dictaminada la propuesta de reestructura.

Derivado de lo anterior, el resultado se modifica al comprobar la existencia de un manual administrativo vigente para el ejercicio 2019, así como por efectuar los trámites correspondientes para la autorización y aprobación de los flujogramas respectivos.

11. Resultado

Utilización de los Recursos Humanos, Materiales y Financieros del CESAC

Para comprobar la utilización de los recursos humanos, materiales y financieros por la Alcaldía Benito Juárez, se aplicaron los procedimientos de estudio general, análisis y recálculo, entendiéndose por éste, como la verificación aritmética de la información relacionada con las operaciones sujetas a revisión; es decir, sólo se comprueba la exactitud de las cifras.

El artículo 27, fracción II, de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, vigente en 2019, establece que la programación y presupuestación del gasto público comprende “las previsiones de

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

Respecto a la suficiencia de los recursos humanos, materiales y financieros con los que operó el CESAC, mediante el análisis y recálculo de la Evolución del Presupuesto de Egresos por Clave Presupuestal 2019, se comprobó que sólo fueron programados y ejercidos recursos para el pago de sueldos al personal a lista de raya base por 365.7 miles de pesos.

Para verificar que el CESAC hubiese cumplido la normatividad aplicable, mediante los oficios núms. DGAE-A/20/109 del 19 de junio de 2020 y DGAE-A/20/166 del 17 de julio de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara la plantilla de personal con sus percepciones anuales de aquellos servidores públicos que hubiesen participado en la operación del CESAC en 2019. En respuesta, con el oficio núm. DGPDP/CPAC/CESAC-018-2020 del 30 de julio de 2020, la alcaldía proporcionó la plantilla de personal sin sus respectivas percepciones salariales.

Del análisis a la plantilla, se constató que al cierre del ejercicio hubo 12 servidores públicos de base y a lista de raya; uno como personal eventual y uno de estructura, lo cual se verificó con las respuestas al cuestionario de Control Interno aplicado al CESAC, donde se informó que en el ejercicio 2019 la plantilla de personal estuvo integrada por 14 servidores públicos.

Respecto a los recursos materiales, se solicitó al sujeto fiscalizado el listado de los equipos de cómputo, mobiliario, vehículos y demás recursos materiales utilizados en el desarrollo de la operación del CESAC; en respuesta, se proporcionó una relación detallada de 13 distintos tipos de bienes, con un total de 52 artículos, entre los que se contabilizaron siete minicomputadoras, siete *no-breaks* y nueve sillas, tres sillones y tres sofás.

En cuanto a los contratos correspondientes a las adquisiciones realizadas de bienes y servicios relacionados con la operación del CESAC, mediante el oficio núm. DGPDP/CPAC/CESAC-018-2020 del 30 de julio de 2020, la Alcaldía Benito Juárez informó que durante el ejercicio 2019, el CESAC no realizó adquisiciones de bienes y servicios relacionados con su operación.

Por lo que se refiere a los recursos financieros, con objeto de conocer la integración del presupuesto ejercido por la Alcaldía Benito Juárez en el CESAC, se practicó el análisis y recálculo de los recursos financieros autorizados, modificados y ejercidos en el ejercicio fiscal de 2019, mediante la revisión de la Evolución del Presupuesto de Egresos por Clave Presupuestal 2019.

En su análisis, se constató que sólo se autorizaron recursos presupuestales por 365.7 miles de pesos en el capítulo 1000 “Servicios Personales”, partida 1132 “Sueldos al Personal a Lista de Raya Base”, sin considerar otros conceptos de gasto en éste o en los capítulos 2000 “Materiales y Suministros” y 3000 “Servicios Generales”, considerados necesarios para la operación del CESAC.

En conclusión, la Alcaldía Benito Juárez no consideró en la programación del gasto del CESAC, las percepciones salariales del personal de base, estructura y eventual, así como los gastos con cargo a las partidas que integran los capítulos 2000 “Materiales y Suministros” y 3000 “Servicios Generales”, lo que incumplió lo establecido en el artículo 27, fracción II de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México vigente en 2019.

En la confronta, realizada por escrito el 22 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado presentó el oficio núm. DGPDP/DPAC/CESAC-023-2020 de la misma fecha, con el cual notificó la percepción anual bruta de las 14 personas que conformaron la plantilla del personal del CESAC durante el ejercicio 2019.

También proporcionó el oficio núm. ABJ/DGA/DF/SPP/055/2020 de fecha 21 de septiembre de 2020, con el cual la Subdirección de Programación y Presupuesto señaló que la adquisición de combustibles, lubricantes y aditivos; servicios de energía eléctrica; agua potable; telefonía tradicional, entre otros, son partidas centralizadas, conforme a lo indicado en el techo presupuestal con el oficio núm. SAF/SE/0057/2019.

Recomendación

ASCM-152-19-9-BJ

Es necesario que la Alcaldía Benito Juárez, por conducto de la Subdirección de Programación y Presupuesto, en coordinación con el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, establezca mecanismos que permitan asignar los recursos presupuestales en

cada partida de gasto considerando los requerimientos reales de operación, de conformidad con lo dispuesto en la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México.

Economía

12. Resultado

Medidas de Racionalidad y Austeridad del CESAC

Con objeto de conocer el resultado de la aplicación de los criterios de austeridad, economía y racionalidad implementados por la Alcaldía Benito Juárez, se realizó un estudio general de la legislación y normatividad aplicables al sujeto fiscalizado, y se observó que el artículo 90, primer párrafo, de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México vigente en 2019, establece que “las Alcaldías [...] 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”.

El artículo 28, fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX y X, del Decreto de Presupuesto de Egresos de la Ciudad de México para el ejercicio fiscal de 2019, establece que “los Titulares de las [...] Alcaldías [...] se sujetaran a lo estrictamente indispensable y a los criterios de racionalidad, austeridad, economía, gasto eficiente y disciplina presupuestal, [...] para reducir su contratación y/o consumo” de los siguientes conceptos: Alimentación, energía eléctrica, agua potable, fotocopiado, materiales de impresión e inventarios, combustibles, servicio telefónico, arrendamiento, honorarios, estudios e investigaciones, publicidad, propaganda, viáticos y pasajes, así como erogaciones relacionadas con gasto de orden social, congresos, convenciones, exposiciones, seminarios, espectáculos culturales y para investigaciones oficiales.

A fin de verificar si en la operación del CESAC, en el ejercicio de sus recursos, la Alcaldía Benito Juárez se sujetó a los criterios de racionalidad, austeridad y economía, se analizó la tendencia del presupuesto ejercido en el período 2017-2019, las medidas implementadas para racionalizar el gasto y el presupuesto ejercido en la operación del CESAC del período mencionado sin afectar el cumplimiento de los objetivos y metas.

Del análisis a los recursos ejercidos por la Alcaldía Benito Juárez en el período 2017-2019, se observó lo siguiente:

(Miles de pesos)

Presupuesto ejercido			Variación 2017/2019		Variación 2018/2019	
2017	2018	2019	Absoluta (3) – (1)	Relativa (4) / (1)	Absoluta (3) – (2)	Relativa (6) / (2)
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
2,767,566.43	2,534,093.00	2,365,711.30	(401,855.13)	(14.52)	(168,381.7)	(6.64)
2,767,566.43	2,534,093.00	2,365,711.30	(401,855.13)	(14.52)	(168,381.7)	(6.64)

De acuerdo con la información antes descrita, se identificó que el presupuesto ejercido por la Alcaldía Benito Juárez en el ejercicio de 2019 ascendió a 2,365,711.30 miles de pesos el cual ha tenido una tendencia decreciente en términos reales debido a que el presupuesto se redujo en un 14.5% (401,855.13 miles de pesos) respecto al ejercicio de 2017 y del 6.6% (168,381.7 miles de pesos) en relación con el ejercicio de 2018, lo cual evidencia que el sujeto fiscalizado moderó su planeación y el ejercicio de los recursos en este período.

Así también, en la revisión y análisis de los registros “Analítico de Claves por partida presupuestal del Presupuesto Ejercido en la operación del CESAC” correspondiente al período 2017-2019, se identificó que éstos se encuentran incluidos en la Función 8 “Otros Servicios Generales”, Subfunción 5 “Otros”, en la actividad institucional 209 “Sistema de Orientación y Quejas”, en los cuales el comportamiento del presupuesto ejercido en términos reales fue el siguiente:

(Miles de pesos)

Capítulo	2017		2018		2019	
	Presupuesto ejercido	%	Presupuesto ejercido	%	Presupuesto ejercido	%
1000 “Servicios Personales”	<u>330.73</u>	<u>100.0</u>	<u>410.58</u>	<u>100.0</u>	<u>365.70</u>	<u>100.0</u>
Total del presupuesto ejercido en la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana	<u>330.73</u>	<u>100.0</u>	<u>410.58</u>	<u>100.0</u>	<u>365.70</u>	<u>100.0</u>

Al respecto, se verificó que el gasto erogado en la operación del CESAC en el ejercicio de 2019 fue de 365.70 miles de pesos, monto mayor en 10.6% (34.97 miles de pesos) con respecto de 2017 y 10.9% (44.88 miles de pesos) menor en relación con el ejercicio

de 2018, en términos reales. No obstante, éstos sólo reflejaron lo correspondiente al capítulo de gasto 1000 “Servicios Personales”.

Con el propósito de identificar las partidas sujetas a austeridad, se revisó el registro Evolución del Presupuesto de Egresos por Clave Presupuestal de la Cuenta Pública de la Ciudad de México de la Alcaldía Benito Juárez en lo correspondiente a la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana del ejercicio 2018 y 2019; de su análisis se observó lo siguiente:

(Miles de pesos y por cientos)

Partida	Ejercido 2018	Ejercido 2019	Variación	
			Absoluta	Relativa (%)
	(1)	(2)	(2) – (1) (3)	(3) / (1) (4)
1132 “Sueldos al Personal a Lista de Raya Base”	<u>410.58</u>	<u>365.7</u>	<u>(44.88)</u>	<u>(10.93)</u>
Total del presupuesto ejercido	<u>410.58</u>	<u>365.7</u>	<u>(44.88)</u>	<u>(10.93)</u>

En la revisión se constató lo relacionado con la aplicación del pago de sueldos al personal a lista de raya base, en la cual se observó una disminución del gasto ejercido en 2019 por 365.7 miles de pesos, del 10.9% (44.88 miles de pesos) en comparación con el presupuesto ejercido de 2018; sin embargo, no se encontraron partidas en las que se pudieran observar la aplicación de medidas de racionalidad y austeridad materia de este análisis en los ejercicios 2018 y 2019.

Al respecto, con nota sin número del 28 de julio de 2020, de la Jefatura de Unidad Departamental del Centro de Servicios y Atención Ciudadana la Alcaldía Benito Juárez informó que derivado de la integración del anteproyecto solicitado a las áreas operativas que componen esta alcaldía y con base en las acciones que se realizarán en el ejercicio de 2019, se consideró de suma importancia disponer de la plantilla de personal que el área requiere para gestionar las solicitudes de servicio de una manera eficiente y congruente, con la finalidad de dar atención especializada a la ciudadanía, y cumplir las demandas de manera óptima, por tal motivo el presupuesto destinado al Sistema de Orientación y Quejas, se destinó al personal que cubre la plantilla de personal del CESAC, considerando las medidas de austeridad implementadas por la alcaldía, ya que los gastos que se relacionan con el consumo de agua, luz, etc., y se cubren de manera general para esta alcaldía.

Por lo anterior, el sujeto fiscalizado evidenció falta de planeación en el registro, debido a que no fueron incluidos los gastos por concepto de servicios materiales y suministros y en específico los conceptos de agua, energía eléctrica, uniformes, materiales de impresión e inventarios, servicio telefónico, tecnologías de la información, monitoreo de los servicios públicos, publicidad, propaganda, viáticos y pasajes, servicio de internet, entre otros, necesarios para la operación del CESAC.

A fin de constatar que la Alcaldía Benito Juárez haya implementado medidas de racionalidad y austeridad en el ejercicio 2019, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/109 del 19 de junio de 2020, se solicitó la documentación soporte de las medidas de racionalidad y austeridad en el uso de servicios y consumo de bienes del CESAC, adoptadas para llevar a cabo las prácticas de ahorro.

Al respecto, la Jefatura de Unidad Departamental del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, proporcionó la circular núm. ABJ/DGA/021/19 del 19 de febrero de 2019, signada por la Dirección General de Administración, en la que se informa al Secretario Particular del Alcalde, a la Jefatura de Gobernabilidad de la alcaldía, a los Directores Generales, al Contralor Interno, a Directores, Coordinadores, Subdirectores y Jefes de Unidad, la aplicación del Programa de Austeridad, Racionalidad y Disciplina Presupuestal de la Unidad Ejecutora de Gasto, que considera diversas acciones para la utilización del servicio de fotocopiado.

No obstante las medidas de austeridad proporcionadas, el órgano político administrativo sólo consideró acciones del servicio de fotocopiado, por lo que evidenció falta de planeación, supervisión y control en la implementación de las medidas de austeridad aplicables al Centro de Servicios y Atención Ciudadana de la Alcaldía Benito Juárez.

Por otra parte, con el oficio núm. DGAE-A/20/166 del 17 de julio de 2020, se solicitó la evidencia documental de los resultados obtenidos derivados de la aplicación de las medidas de austeridad que la Alcaldía Benito Juárez implementó en el uso y consumo de bienes como resultado de la operación del CESAC en el ejercicio de 2019.

Al respecto, con el oficio núm. DGPDP/CESAC-018-2020 del 30 de julio de 2020 de la Jefatura de Unidad del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, el sujeto fiscalizado indicó que el CESAC carece de informes relacionados con las medidas de austeridad

implementadas en el ahorro y uso de papel; sin embargo, señaló que se logró su optimización gracias al uso de sistemas informáticos para la captura de las demandas ciudadanas, la impresión a doble cara, el uso del correo electrónico, así como el reúso de las hojas en diferentes prácticas, logrando la reducción de un 40.0% en la utilización del papel, ya que en esta área su uso primordial radica en la creación de documentos oficiales (oficios, notas informativas, etc.).

No obstante lo anteriormente señalado, el sujeto fiscalizado no proporcionó la evidencia documental de la reducción del 40.0% en el uso de papel indicado, por lo que evidenció falta de supervisión y control.

Con el fin de constatar que en la adquisición de los servicios de impresión en el ejercicio de 2019, la Alcaldía Benito Juárez haya contado con el soporte documental de las adquisiciones y que éstas hayan sido para darle cumplimiento a los objetivos de la operación del CESAC, se solicitó la relación de los contratos correspondientes a las adquisiciones realizadas de los bienes y servicios relacionados con la operación.

Al respecto, con el oficio núm. DGPDPC/CPAC/CESAC-018-2020 del 30 de julio de 2020, la Jefatura de Unidad del Centro de Servicios y Atención Ciudadana indicó que durante el ejercicio de 2019 el CESAC no realizó adquisiciones de bienes y servicios relacionados con su operación.

En lo que corresponde al costo que implicó la operación de las acciones realizadas en el marco de la operación del CESAC en el ejercicio de 2019, el sujeto fiscalizado sólo proporcionó el formato APP Avance Programático Presupuestal 2019, que únicamente considera el pago de nómina, razón por la que no fue posible determinar el costo de operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana en el ejercicio de 2019.

En suma, del análisis a la información proporcionada por el sujeto fiscalizado, se desprende que la Alcaldía Benito Juárez en el período 2017-2019 como unidad responsable del gasto ha moderado su planeación y ejercicio de los recursos debido a que redujo el presupuesto ejercido de 2,365,711.30 miles de pesos en 2019 en un 14.5% (401,855.13 miles de pesos) respecto a 2017 y del 6.6% (168,381.7 miles de pesos) en relación con 2018. No obstante, se presentaron incongruencias que incluyen la operación del Centro de Servicios y Atención

Ciudadana, en la que se observó que los recursos ejercidos por 365.7 miles de pesos en 2019 fueron superiores en 10.5% (34.97 miles de pesos) con respecto a 2017 y menores en 10.9% (44.88 miles de pesos) en relación con 2018, lo cual contrasta con la tendencia a nivel unidad responsable de gasto, y que sólo se registró el presupuesto para el capítulo de gasto 1000 “Servicios Personales”.

Por lo anterior, no fue posible determinar el costo que implica la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, contraviniendo lo establecido en los artículos 90, primer párrafo, de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México y 28, del Decreto de Presupuesto de Egresos de la Ciudad de México, ambos vigentes en 2019.

En la confronta, realizada por escrito el 22 de septiembre de 2020, mediante el oficio núm. DGPDP/DPAC/CESAC-023-2020, el sujeto fiscalizado proporcionó información referente a las partidas sujetas a medidas de austeridad; no obstante, dicha información ya había sido proporcionada en el transcurso de la auditoría, por lo que el resultado no se modifica.

Recomendación

ASCM-152-19-10-BJ

Es necesario que la Alcaldía Benito Juárez, por conducto de la Dirección General de Administración, implemente medidas de racionalidad y austeridad, así como mecanismos de control y supervisión para su aplicación, de acuerdo con la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México y el Decreto de Presupuesto de Egresos de la Ciudad de México.

RESUMEN DE OBSERVACIONES Y ACCIONES

Se determinaron 12 resultados; de éstos, 8 resultados generaron 10 observaciones, las cuales corresponden a 10 recomendaciones.

La información contenida en el presente apartado refleja las acciones derivadas de la auditoría que hasta el momento se han detectado por la práctica de pruebas y procedimientos de auditoría; sin embargo, podrían sumarse observaciones y acciones adicionales a las señaladas, producto de los procesos institucionales, de la recepción de

denuncias y del ejercicio de las funciones de investigación y sustanciación a cargo de esta entidad de fiscalización superior.

JUSTIFICACIONES Y ACLARACIONES

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

En atención a las observaciones señaladas, el sujeto fiscalizado remitió el oficio núm. DGPDP/DPAC/CESAC-023-2020 del 22 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. 2, 3, 9 y 10 se consideran desvirtuados, por lo que hace a los resultados núms. 1, 4, 5, 6, 7, 8, 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 20 de octubre de 2020, una vez concluidos los trabajos de la auditoría, la cual se practicó sobre la información proporcionada por el sujeto fiscalizado, que es responsable de su veracidad. Con base en los resultados obtenidos en la auditoría, cuyo objetivo fue verificar que los procedimientos y actividades implementados

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

PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS A CARGO DE REALIZAR LA AUDITORÍA

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

Persona servidora pública	Cargo
Lic. Víctor Manuel Martínez Paz	Director General
Mtro. José Luis Cruz Flores	Director de Área
Lic. María Armida Bazán Hurtado	Jefa de Unidad Departamental
C.P. Ramón Romero Nájera	Auditor Fiscalizador "C"
Mtro. Gerardo Sánchez Serrano	Auditor Fiscalizador "C"