

## VII.7. FUNCIÓN DE GASTO 8 “OTROS SERVICIOS GENERALES”, ATENCIÓN CIUDADANA (ALCALDÍA GUSTAVO A. MADERO)

Auditoría ASCM/156/19

### 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 Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC); sin embargo, en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, publicados en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* el 13 de octubre de 2014 y los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 2 de Julio de 2019, se establece la legislación 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 los criterios, contenidos en el Manual de Selección de Auditorías vigente: “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 Gustavo A. Madero en la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) se hayan ejecutado de conformidad con la normatividad y ordenamientos aplicables; y permitan el cumplimiento de las obligaciones y atribuciones del órgano político-administrativo.

## ALCANCE Y DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

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

Respecto de la Evaluación del Control Interno, se revisaron los mecanismos implementados por el sujeto fiscalizado para contar con una seguridad razonable, en cuanto al cumplimiento de metas y objetivo del CESAC y normatividad aplicable, considerando los componentes Ambiente de Control, Administración de Riesgos, Actividades de Control Interno, Información y Comunicación, así como 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 Gustavo A. Madero contó con perfiles de puesto y, si el personal asignado a la

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

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 midió y calificó cómo se utilizaron los recursos humanos, materiales y financieros; para ello, se identificaron y analizaron los instrumentos, métodos y procedimientos con los cuales operó el sujeto fiscalizado en el CESAC.

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

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

Para la evaluación del control interno, se aplicaron 12 cuestionarios de control interno, que representaron el 41.3% del universo de 29 servidores públicos a cargo del CESAC.

En cuanto a la Competencia de los Actores, se determinó como muestra a revisar 29 expedientes, lo que representó el 100.0% de los servidores públicos que operaron las acciones correspondientes al CESAC, los cuales ingresaron a laborar con fechas previas

al 2019. Asimismo, respecto a la capacitación, se verificó el 100.0% del Programa Anual de Capacitación, respecto de los 92 cursos programados y lo establecido en los numerales siete y 24.7 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal publicados en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* el 13 de octubre del 2014.

Para la vertiente de Eficacia, a fin de verificar 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 Gustavo A. Madero, a partir del segundo semestre del 2019, por haber sido publicado el 2 de julio del 2019, consistente 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 298 servicios, lo que representó el 4.6% del 100.0% (25,430 servicios) reportado como meta física alcanzada, respecto a cada servicio solicitado a la Alcaldía Gustavo A. Madero consistente en: construcciones y obras; establecimientos mercantiles; mercados; protección civil; uso de suelo; y procedimientos para servicios.

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

Para la vertiente de 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 incluyó. Se analizó el 100.0% del presupuesto utilizado en la partida sujeta a éstas, además de tres adjudicaciones directas, una de ellas por excepción a la licitación, relacionadas con las actividades del CESAC, efectuadas durante el ejercicio 2019, lo que representó el 100.0% y fueron seleccionadas por relacionarse con dichas medidas.

3. La revisión se realizó al CESAC de la Alcaldía Gustavo A. Madero.

## PROCEDIMIENTOS, RESULTADOS Y OBSERVACIONES

### **Evaluación del Control Interno**

#### 1. Resultado

Para esta evaluación se emplearon pruebas y técnicas de auditoría como estudio general, cuestionarios, análisis e inspección, con el propósito de obtener información general sobre la Alcaldía Gustavo A. Madero, en cuanto a la operación del CESAC, se aplicaron cuestionarios de control interno para conocer la implantación del sistema de control interno en la alcaldía, y con la finalidad de verificar la veracidad en los registros se analizó información relacionado con el control interno.

Derivado del estudio y evaluación del control interno de la Alcaldía Gustavo A. Madero, se recopiló y analizó la información, así como los resultados obtenidos en los 12 cuestionarios aplicados a servidores públicos encargados de la operación del CESAC, con la finalidad evaluar el estado que guarda la implementación del Control Interno, con base en los cinco componentes del Marco Integrado de Control Interno (MICI).

Al respecto, se tuvo conocimiento de los mecanismos de control aplicados durante 2019 en el manejo de los cinco componentes del control interno: Ambiente de Control, Administración de Riesgos, Actividades de Control Interno, Información y Comunicación, y Supervisión y Mejora Continua.

El control interno es un proceso integral diseñado para enfrentarse a los riesgos y dar una seguridad razonable en la consecución de la misión de la entidad, para alcanzar una ejecución ordenada, ética, económica, eficiente y efectiva de las operaciones, y para cumplir las obligaciones, leyes y reglamentos aplicables y salvaguardar los recursos para evitar pérdidas, mal uso y daño, de conformidad con la Guía para las Normas de Control Interno del Sector Público (INTOSAI GOV 9100), publicada por la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI).

Entre las atribuciones de la Auditoría Superior de la Ciudad de México (ASCM) establecidas en el artículo 62, fracción III, de la Ley de Fiscalización Superior de la Ciudad

de México vigente en el 2019, se encuentra la de verificar que los sujetos fiscalizados establezcan sistemas adecuados de control interno que proporcionen seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos y el adecuado uso de los recursos.

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

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

Se revisaron los mecanismos de control aplicados durante 2019, por medio de los cinco componentes del control interno, de acuerdo con lo siguiente:

#### Ambiente de Control

En cuanto al componente de ambiente de control, la Alcaldía Gustavo A. Madero operó el CESAC mediante 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, vigentes en el ejercicio fiscal 2019, donde se establecen principios de un Modelo Integral con el fin de ofrecer una atención ciudadana accesible, confiable y de calidad, que constituya la identidad única de la Administración Pública de la Ciudad de México y aplicable a todas las áreas de atención ciudadana.

Se implementó el Código de Ética de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicado el 7 de febrero de 2019 en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, y se informó que contaron con el Código de Conducta de la Alcaldía Gustavo A. Madero, publicado el 15 de julio de 2019 en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, en el cual se exponen los valores en relación con el personal, la sociedad, otras dependencias y entidades mediante

“integridad institucional” e “interpretación vinculatoria” y “social”; contiene “principios y valores del Servicio Público”; se promueve la conducta apropiada; se fomenta el combate a la corrupción, se busca evitar el conflicto de intereses; se promueve la responsabilidad de gestión y mantener la confidencialidad de la información mediante el comportamiento ético; y se promueve la transparencia y responsabilidad en la información, los excluyentes de gestión y la exclusión electoral mediante el “uso y manejo de recursos con fines sociales”. Asimismo, los servidores públicos tuvieron conocimiento del contenido del Código de Ética y Conducta por medio de difusión interna, con el oficio AGAM/DGAJG/006/2019 de 8 de febrero de 2019.

Mediante la aplicación de cuestionarios de control interno a 12 servidores públicos, uno correspondiente a la Dirección Ejecutiva de Mejora Continua a la Gestión Gubernamental, uno a la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana y 10 al personal operativo de ésta, se comprobó que se encuentran relacionados con la operación del CESAC y tuvieron conocimiento respecto de los temas de integridad personal y profesional, así como los valores éticos que deben tener.

La Alcaldía Gustavo A. Madero contó con el Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019, que describe la misión, visión y objetivos institucionales, los objetivos establecidos en el CESAC.

El sujeto fiscalizado no acreditó con evidencia documental de que los servidores públicos encargados de operar el CESAC contaran con las competencias profesionales requeridas, para el ejercicio de su encargo y con los perfiles de puesto respectivos del personal que operó el CESAC. Por lo anterior, el sujeto fiscalizado incumplió lo establecido en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, específicamente los numerales 24.2.1, que establece los requisitos mínimos que deberán ocupar los aspirantes a ocupar los puestos vacantes de las áreas de atención ciudadana; y el 24.3, que determina la documentación que los aspirantes a una vacante deberán presentar a las respectivas Direcciones Generales de Administración en original para cotejo o copia certificada y copia simple para su contratación.

También se analizó la estructura orgánica de la alcaldía contenida en el manual de organización y se identificó que dispone de una estructura organizacional; y que cada área tiene funciones

definidas con tramos de control establecidos, en donde se señalan las responsabilidades de cada una de las áreas. De igual manera se verificó que los servidores públicos tuvieron la competencia para el ejercicio de su encargo; y recibieron la capacitación genérica y específica para realizar sus funciones, la cual fue proporcionada de manera constante y enfocada a tener mayor conocimiento respecto de la recepción de quejas, denuncias y el cumplimiento de responsabilidades, así como su debido seguimiento jurídico, por medio de procedimientos, con la finalidad de coadyuvar al cumplimiento del objetivo del desempeño del CESAC.

El 26 de septiembre de 2018, se publicó en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* la dirección electrónica donde se puede consultar el Manual Administrativo de la Alcaldía Gustavo A. Madero, con número de registro MA\_3/120918-OPA-GAM-12/2012 el cual estuvo vigente en el ejercicio fiscal 2019, hasta la actualización del mismo el 20 de noviembre de 2019, que se publicó en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el enlace donde puede ser consultado el Manual Administrativo de la alcaldía, registrado por la Coordinación General de Evaluación, Modernización y Desarrollo Administrativo con No. MA-28/061119-OPA-GAM-8/010519; y por su parte el Manual de Organización se publicó en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 12 de diciembre de 2018.

La alcaldía no tiene implementados mecanismos de control para la recepción de denuncias a las normas establecidas en los Códigos de Ética y de Conducta distintos al establecido por el Órgano de Control Interno; ni promovió entre el personal un comportamiento ético hacia el servicio público; ni verificó la observancia del personal de los valores éticos y las normas de conducta establecidas. La Alcaldía Gustavo A. Madero contó con un sistema de recepción de quejas y denuncias de ciudadanos en contra del personal del CESAC.

El sujeto fiscalizado no ejerció la responsabilidad de vigilancia respecto a las actividades del CESAC y no tuvo evidencia que estableciera en el ejercicio fiscal en revisión, una estructura para la rendición de cuentas.

El CESAC de la Alcaldía Gustavo A. Madero tuvo servidores públicos con la competencia profesional requerida para el cumplimiento de sus funciones y contaron con la capacitación



adecuada para fortalecer su desempeño. Asimismo, de la documentación proporcionada por el sujeto fiscalizado y la recopilada por la ASCM, así como de la evaluación a las respuestas del cuestionario de control interno aplicado junto con la evidencia que se anexó, se determinó un nivel “medio” en el ambiente de control implantado por el sujeto fiscalizado durante el ejercicio 2019, y se requiere atender las áreas de oportunidad que fortalezcan el control interno institucional.

#### Administración de Riesgos

En relación con el componente administración de riesgos, de acuerdo con las respuestas al cuestionario de control interno, el sujeto fiscalizado manifestó que dispuso del Comité de Administración de Riesgos y Evaluación de Control Interno (CARECI), el cual se constituyó el 1 de mayo de 2019; no obstante, el sujeto fiscalizado mediante atenta nota del 3 de julio de 2020 informó que “dentro de la estructura de Organización de la Alcaldía Gustavo A. Madero, no existe un área encargada del Control Interno de la Alcaldía”. Derivado de las respuestas al cuestionario de control interno se reiteró que el sujeto fiscalizado no contó con área encargada de atender y dar seguimiento a todo lo relacionado con el control interno en el ejercicio fiscal 2019.

El CESAC de la Alcaldía Gustavo A. Madero señaló mediante los cuestionarios de control interno como plan o programa en el que se establecieran los objetivos y metas estratégicas del sujeto fiscalizado; al Programa Provisional de Gobierno 2019-2020, en los cuestionarios se señaló que se difundió en el consejo de la alcaldía; no obstante, no se entregó evidencia documental de su difusión.

Por su parte la Alcaldía Gustavo A. Madero careció de indicadores para medir el cumplimiento de los objetivos y metas del plan o programa del sujeto fiscalizado respecto al CESAC en el ejercicio 2019.

La Alcaldía Gustavo A. Madero informó mediante tarjeta informativa que no contó con cédula de evaluación de riesgos; matriz de administración de riesgos, ni mapa de riesgos elaborados para el ejercicio 2019.

Se informó que para el ejercicio fiscal 2019 se careció de un documento donde consten los riesgos internos y externos que afectaron de manera negativa la operación del CESAC, ya que formaron parte del análisis de riesgos establecido en el Lineamiento Octavo, numeral uno de los Lineamientos de Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México.

Los riesgos identificados por el CESAC de la Alcaldía Gustavo A. Madero se presentaron en la quinta sesión del CARECI de fecha 9 de diciembre de 2019, donde se recibieron observaciones y sugerencias y se solicitó en el pleno del Comité el diferimiento de la presentación de las matrices de riesgo correspondientes al CESAC, por lo anterior en el ejercicio en revisión no se detectaron riesgos internos y externos en la operación del CESAC.

El CESAC generó información relevante, suficiente y oportuna que sirvió para la mejora continua y el logro de metas y objetivos, mediante el sistema denominado "Dataflex", el cual se utilizó para la gestión de solicitudes de servicios ciudadanos que acudieron a esa Área de Atención Ciudadana, el sistema permitió realizar el índice de atención ciudadana del CESAC. Además, el sujeto fiscalizado informó que contó con el Reporte de Frecuencias Mensuales para el envío a la Dirección General de Reingeniería Gubernamental de la Dirección Ejecutiva de Simplificación Estratégica de la Agencia Digital de Innovación Pública.

En confronta realizada por escrito con fecha 22 de septiembre de 2020, la Alcaldía Gustavo A. Madero expuso los motivos por los cuales careció de la Cédula de Evaluación de Riesgos, Matriz de Administración de Riesgos y el Mapa de Riesgos. En el análisis de la información proporcionada, se observó que se reitera la carencia de los instrumentos de evaluación, por lo que no se modifica el presente resultado.

Por tanto, se concluye que la no detección de riesgos propios de la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana representa un riesgo de alto impacto. Respecto a la baja incidencia en irregularidades en el desarrollo de las actividades del CESAC, y la vasta emisión de documentos normativos y metódicos, el sujeto fiscalizado señaló que no existe formalmente un mapa de riesgos.

Por lo anterior, y de acuerdo con la documentación proporcionada por el sujeto fiscalizado y la recopilada por la ASCM, así como la evaluación a las respuestas del cuestionario de

control interno aplicado junto con la evidencia que se anexó, se determinó un nivel “bajo” en el componente Administración de Riesgos, al no identificar los riesgos durante el ejercicio 2019, ni contar con la documentación que permita observar los riesgos en la operación del Centro, tales como cédulas, matrices o mapas, así que se requieren mejoras sustanciales para establecer o fortalecer la implantación del control interno a nivel institucional.

#### Actividades de Control Interno

En la revisión de los documentos internos para el correcto desarrollo de sus funciones, se constató que durante 2019 el CESAC de la Alcaldía Gustavo A. Madero actualizó manuales, lineamientos y procedimientos, como el manual de organización, donde se señalan puntualmente las atribuciones de cada posición en la estructura orgánica, el Manual de Procedimientos; se constató que fueron aplicables los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México; que se generan informes relacionados con el CESAC; y que el sujeto fiscalizado contó con un Programa Anual de Capacitación; no obstante, al carecer de área responsable del control interno no contó un Programa Anual de Control Interno, ni con programa para fortalecer el control interno en el ejercicio 2019.

En la revisión del manual de organización, se comprobó que la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana de la Alcaldía Gustavo A. Madero depende de Dirección Ejecutiva de Mejora Continua a la Gestión Gubernamental, y tuvo a su cargo un Líder Coordinador de Proyectos “A”. Dicho manual fue aprobado el 12 de abril de 2019 por la Junta de Gobierno, y publicado el 12 de diciembre de 2018 en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*. Además, se proporcionó la planilla del personal asignado al CESAC en el ejercicio 2019, consistente en 29 servidores públicos, adscritos a éste.

Se constató que la guarda y custodia de la información documental de las solicitudes de “servicios” se lleva a cabo en medios electrónicos, se registraron por medio de las “Cédulas Básicas de Registro” que contienen: folio, demanda, ubicación, fecha de ingreso y de respuesta; servicio, vía de ingreso (internet, telefónica y presencial), y respuesta, de cada una de las cédulas y se mantiene protegida la información relativa a datos personales.

Mediante los cuestionarios de control interno se informó que se contó con un Sistema Informático de Planeación de Recursos Gubernamentales (SAP-GRP), como un sistema informático que sirvió de apoyo a las actividades y operaciones de los recursos del CESAC.

Con la documentación proporcionada por el sujeto fiscalizado y la recopilada por la ASCM, así como la evaluación a las respuestas del cuestionario de control interno aplicado a 12 servidores públicos, uno correspondiente a la Dirección Ejecutiva de Mejora Continua a la Gestión Gubernamental, uno a la Coordinación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, y 10 cuestionarios al personal operativo de éste, junto con la evidencia que se anexó, se determinó un nivel “bajo” en el componente Actividades de Control, implantado por el sujeto fiscalizado durante el ejercicio de 2019, además de requerirse mejoras sustanciales para establecer o fortalecer la implantación del control interno a nivel institucional.

#### Información y Comunicación

La Alcaldía Gustavo A. Madero informó que “en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, no se generó el análisis de administración de riesgos para el ejercicio 2019...”, en especial para las actividades del CESAC.

Se constató que los documentos normativos emitidos durante el 2019 por el CESAC, como manuales y lineamientos aplicables a la operación de éste, fueron debidamente publicados en *la Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, e incorporados para su fácil consulta, en la página web de la alcaldía (<http://www.gamadero.gob.mx/GAM/Transparencia19/>), conforme a la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

En confronta realizada por escrito con fecha 22 de septiembre de 2020, la Alcaldía Gustavo A. Madero proporcionó los oficios AGAM/DEMCGG/630/2019; AGAM/DEMCGG/CCESAC/1996/2019; AGAM/DEMCGG/694/2019; AGAM/DEMCGG/776/2019; Circular No. 002; y AGAM/DEMCGG/1095/2019; de 2 de julio, 3 de julio; 17 de julio; 19 de agosto; 20 y 26 de noviembre respectivamente, todos de 2019; donde hace del conocimiento de la publicación de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México; Código de Conducta de la Alcaldía Gustavo A. Madero; nota aclaratoria

a los lineamientos referidos; el enlace donde puede ser consultado el manual administrativo de la alcaldía; además del oficio núm. GAM/DGAJG/006/2019 de 8 de febrero de 2019, mediante el cual hicieron del conocimiento del Código de Ética de la Administración Pública de la Ciudad de México a los servidores públicos adscritos al CESAC, por lo que el presente resultado fue modificado de manera parcial conforme a la evidencia de la difusión en el 2019.

Respecto a la calidad de la información proporcionada por el sujeto fiscalizado, esta mostró deficiencias, toda vez que se observaron inconsistencias en los registros de los servicios otorgados y la falta de éstos, al mostrar incongruencias entre las cantidades proporcionadas, así como de su registro en el Informe de Cuenta Pública. Respecto a la evaluación de control interno y los riesgos en materia de TIC, mediante los cuestionarios de control interno y sus respuestas se señaló que careció de una metodología en la materia.

En cuanto a la información durante el ejercicio fiscal 2019, específicamente lo referido a las responsabilidades de los servidores públicos, ésta fue comunicada de forma interna mediante el oficio AGAM/DGAJG/006/2019 de 8 de febrero de 2019, en el que se informó a todos los servidores el Código de Ética y Conducta.

Ahora bien, respecto de la documentación proporcionada por el sujeto fiscalizado y la recopilada por la ASCM, así como la evaluación a las respuestas del cuestionario de control interno aplicado al personal del CESAC, junto con la evidencia que se anexó, se determinó un nivel “bajo” en el componente Información y Comunicación, en virtud de que en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones no se generó el análisis de administración de riesgos para las actividades del CESAC; asimismo se identificaron deficiencias en los registros de los servicios otorgados al mostrar incongruencias entre las cifras proporcionadas así como con los reportado en el informe de cuenta pública, por lo que se requieren mejoras sustanciales para establecer o fortalecer la implantación del control interno a nivel institucional.

#### Supervisión y Mejora Continua

Respecto al componente Supervisión y Mejora Continua, el CESAC de la Alcaldía Gustavo A. Madero realizó siete revisiones de los procedimientos, personal e instalación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana de la alcaldía, y se solicitó soporte documental del seguimiento a tres de las revisiones practicadas SCG-DVM-168-2019;

SCG-DVM-376-2019 y AGAM-DEMCGG-CCESAC-2200-2019. En el análisis de la información proporcionada dentro de las actas de cierre y los oficios de éstas, se detectaron cuatro irregularidades.

Al respecto, se solicitó fueran solventadas mediante el oficio SCG/DVM/447/2019 del 19 de junio de 2019; y mediante el número de Certificación AGAM/DGACH/0650/2019; AGAM/DGACH/0651/2019 y AGAM/DGA/DACH/0652/2019 todos del 8 de agosto de 2019; los cuales contienen los oficios AGAM/DRH/2021/19; AGAM/DEMCGG/722/2019; y AGAM/DEMCGG/748/2019; de 16 de abril; 25 de Julio; y 9 de agosto, todos de 2019, y con dos anexos de la Dirección de Recursos Humanos que contienen la “Plantilla del CESAC” y el “No. Gafete otorgado”. Dichas observaciones quedaron solventadas durante el ejercicio fiscal en revisión.

Se verificaron documentalmente las reuniones periódicas del CARECI en el ejercicio en revisión, mediante cuatro actas de Sesiones Ordinarias correspondientes al 22 de marzo, 28 de junio, 9 de septiembre y 9 de diciembre todas de 2019, respecto a los avances de las actividades; no obstante, el sujeto fiscalizado no promovió la mejora de los controles internos, y careció de algún calendario que establezca la fecha, hora y lugar para llevar a cabo supervisiones a las operaciones del CESAC.

En la documentación proporcionada por el sujeto fiscalizado y la recopilada por la ASCM, así como la evaluación de las respuestas del cuestionario de control interno, aplicado junto con la evidencia que se anexó, se determinó un nivel “bajo” en el componente Supervisión y Mejora Continua, implantado por el sujeto fiscalizado durante el ejercicio de 2019, y que se requieren mejoras sustanciales para establecer o fortalecer la implantación del control interno a nivel institucional.

Se concluye que en 2019 el CESAC de la Alcaldía Gustavo A. Madero, con base en el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, tuvo un nivel “bajo” en el diseño e implementación del Sistema de Control Interno, al identificarse un ambiente de control vulnerable en el desarrollo de las actividades. Se identificó falta de controles que permitieran identificar, evaluar y administrar los riesgos en las actividades sustantivas efectuadas en la operación; asimismo, se verificó

que no promovió la mejora de los controles internos y no contó con algún documento para las supervisiones en las operaciones realizadas por el CESAC.

Recomendación

ASCM-156-19-1-GAM

Es conveniente que la Alcaldía Gustavo A. Madero desarrolle un Sistema de Control Interno, por medio de mecanismos de control que garanticen la operación de sus actividades, en específico de las acciones que realiza el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, con el fin de identificar los riesgos propios e inherentes en su actuación, evaluar su impacto y la probabilidad de ocurrencia que le permita realizar acciones de mejora continua de errores.

### **Competencia de Actores**

#### 2. Resultado

##### Competencia Legal del Sujeto Fiscalizado

Con la finalidad de comprobar la competencia legal de la Alcaldía Gustavo a Madero, 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 el 13 de octubre de 2014 y los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 2 de Julio de 2019.

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

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, 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 [...]”

”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 periodo 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, señala en el numeral uno, 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 uno y cuatro, 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 [...] Gustavo A. Madero...”

El artículo 53, A, “De la integración, Organización y Facultades de las Alcaldías”, numeral uno y dos, fracciones I, II y XII, establece:

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



"2. Son finalidades de las alcaldías:

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

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

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

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

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

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

"Numeral cinco, fracción V, menciona que los Centros de Servicio y Atención Ciudadana (CESAC): Las áreas facultadas para orientar, informar, recibir, integrar, registrar, gestionar y entregar documentos, en el ámbito territorial de los Órganos Político Administrativos, relacionados con las solicitudes de servicios públicos que les presenten los interesados para ser atendidas y resueltas por la áreas competentes, debiendo para ello apegar su actuación a los principios de simplificación, agilidad, información, precisión, legalidad, transparencia e imparcialidad."

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

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

### 3. Resultado

#### Competencia Profesional de los Servidores Públicos

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

Para comprobar que el responsable y operadores de modalidad presencial, telefónica y digital del CESAC hubiesen cumplido los procedimientos de reclutamiento, evaluación, selección y contratación para el desarrollo de sus actividades y que los requisitos establecidos hayan sido congruentes con las funciones principales y básicas señaladas en el Manual Administrativo de la Alcaldía Gustavo A. Madero y los Lineamientos mediante los que se establece el modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, se analizó la información y documentación proporcionada por el sujeto fiscalizado. Se solicitó al sujeto fiscalizado 29 expedientes, para verificar el cumplimiento de los procedimientos de reclutamiento, evaluación, selección y contratación, de los servidores públicos del CESAC.

En el estudio general de la normatividad aplicable, se observó en el numeral cinco, fracción XIX, de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana

de la Administración Pública del Distrito Federal que la “Unidad de Atención Ciudadana (UNAC): Es la unidad en las Delegaciones, diseñada para atender en forma directa y continua a los ciudadanos que requieren información, demandan trámites, servicios y asesorías a través de las VUD que atienden exclusivamente trámites y los CESAC que atienden servicios”.

De lo anterior se identificó que los 29 servidores públicos que realizaron las acciones de coordinar y evaluar las solicitudes de los ciudadanos en materia de servicios, fueron contratados, antes del 2 de julio de 2019, por lo que los requisitos de reclutamiento para el personal de atención ciudadana del CESAC se encuentran establecidos en el numeral 24.2.1, los cuales se dividen en perfil escolar y personal; de la modalidad presencial, telefónica y digital, la documentación requerida a los aspirantes, se identificó en el 24.3, y las evaluaciones y selección del personal, se detectó en el 24.5 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal.

Las funciones del Coordinador de Atención Ciudadana del CESAC se encuentran en el numeral 27.1, de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal Manual Administrativo del Órgano Político Administrativo en Gustavo A. Madero, con número de registro MA\_3/120918-OPA-GAM-12/2012, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* del 26 de septiembre de 2018 y las del Responsable de Área de Atención Ciudadana están señaladas en el numeral 26 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México y el Manual Administrativo de la Alcaldía Gustavo A. Madero, con número de registro MA-28/061119-OPA-GAM-8/010519, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* del 20 de noviembre de 2019; las cuales se revisaron a fin de verificar que exista una concordancia entre ellas y los perfiles escolares y personales.

Para constatar que los 29 servidores públicos que operaron las acciones correspondientes hayan cumplido los requisitos de los numerales 24.2.1, 24.3 y 24.5 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/0173 del 7 de agosto de 2020, se solicitó a la Alcaldía Gustavo A. Madero, evidencia documental escaneada que soportara el cumplimiento de los numerales antes mencionados; sin embargo, el sujeto fiscalizado no emitió información alguna, al respecto.

La alcaldía no acreditó con evidencia documental, el cumplimiento del perfil escolar, perfil personal, título y cédula profesional del personal de estructura, constancia de estudios de los operadores, currículum vitae con fotografía e identificación oficial. Por ello incumplió lo establecido en los numerales 24.2.1 y 24.3 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal.

Respecto del numeral 24.5, se mostró evidencia de los oficios, en los que 17 de los servidores públicos del CESAC fueron evaluados a nivel curricular, entrevista, conocimientos, psicométrico y curso en línea de Atención Ciudadana, respecto de los 12 faltantes no mostró evidencia, toda vez que fueron contratados antes de la publicación de los lineamientos.

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

Se concluye que la alcaldía careció de los requisitos de los perfiles escolares y personales, por lo que incumplió los numerales 24.1 y 24.3; sin embargo respecto a las evaluaciones de reclutamiento, selección y contratación de los 17 servidores públicos que operan el CESAC, 12 fueron contratados previamente a la publicación de los lineamientos, cumpliendo los numerales 24.1, 24.3 y 25.5 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal; y los numerales 21.3, 21.5 y 22.1, 2, de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México.

En confronta realizada por escrito con fecha 22 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó información adicional que no modifica el presente resultado.

Recomendación

ASCM-156-19-2-GAM

Es necesario que la Alcaldía Gustavo A. Madero cuente con la documentación soporte que compruebe que el personal que labora en el Centro de Servicios de Atención Ciudadana cumple los requisitos establecidos en los perfiles mencionados en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración de la Ciudad de México.

#### 4. Resultado

##### Capacitación del Personal Adscrito al CESAC

A fin de verificar que los servidores públicos del CESAC de la Alcaldía Gustavo A. Madero, hayan recibido capacitación para realizar las acciones consistentes en coordinar y evaluar las solicitudes de los ciudadanos en materia de servicios, se analizaron el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, el Programa Anual de Capacitación (PAC) 2019, y listas de asistencia que acreditaron la capacitación de los servidores públicos, de acuerdo con lo referido en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal y la Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal (Circular Uno Bis 2015). Se revisó que la Alcaldía Gustavo A. Madero; y que el sujeto fiscalizado hubiera implementado eventos de capacitación y profesionalización que contribuyeran al fortalecimiento y efectividad de las acciones realizadas por el CESAC, mejorando con ello, la atención a los ciudadanos que acuden a la alcaldía a requerir un servicio, se estudió y analizó lo estipulado en los numerales 2.1.2, 2.1.4, 2.1.6 y 2.2.6, fracción II, de la circular, que establecen lo siguiente:

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

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

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

”1.- Dos Modalidades:

”a) Genérica: los temas que la integran, están enmarcados dentro de los ocho enfoques transversales del PGDDF. Estos habrán de considerarse al diseñar, decidir, ejecutar y

evaluar las políticas públicas impulsadas por el Gobierno de la Ciudad, a través de cada Delegación.

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

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

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

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

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

Se observó que el PAC fue integrado por capacitación con costo y sin costo, con temas genéricos y específicos, de las vertientes directivas y técnico operativo por medio de áreas internas y por vinculación institucional; de los 112 cursos programados, se identificó que 10 estuvieron enfocados a mejorar el cumplimiento de la atención ciudadana y el ambiente laboral, de los cuales el CESAC participó en 5: la igualdad y la no discriminación como herramientas para mejorar la atención ciudadana; atención y servicio al ciudadano difícil; atención con enfoque a los derechos humanos; calidad y eficiencia en Word y Excel intermedio; y Técnicas de calidad aplicadas a la atención ciudadana, mismos que acreditó con las listas de asistencia.

Los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, vigentes de enero a junio de 2019, en sus numerales 24.7.1, 24.7.2, establecen lo siguiente:

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

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

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

Se observó que con el oficio núm. AGAM/0876/2019 del 29 de abril de 2019, la Alcaldía Gustavo A. Madero envió a la Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México, el formato denominado “Registro de Programas de Capacitación de Atención Ciudadana”, en el que se identificó la programación de cinco cursos. Dicho formato contó con nombre del curso, a qué tipo de personal va dirigido, capacidades a desarrollar, temario, número de participantes, duración del curso y nombre de la institución que lo imparte.

Sin embargo, en la revisión de la información proporcionada no se identificó documento relacionado con el numeral 24.7.3 de los lineamientos, “Formato de Informe de Resultados de Capacitación del Personal de Atención Ciudadana”.

En virtud de lo anterior, se concluye que la Alcaldía Gustavo A. Madero tuvo un Diagnóstico de Necesidades el cual fue diseñado con base en las competencias profesionales, generando la información necesaria para la integración del Programa Anual de Capacitación, en el que se programaron 112 cursos. De ellos, el Personal encargado de realizar las

acciones correspondientes al CESAC participó en cinco, de los cuales se proporcionaron las listas de asistencia. Asimismo, cumplió el formato “Registro de Programas de Capacitación de Atención Ciudadana” de acuerdo con lo establecido en el numeral 24.7.2 e incumplió el numeral 24.7.3 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal.

En confronta realizada por escrito con fecha 22 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó información adicional que no modifica el presente resultado.

Recomendación

ASCM-156-19-3-GAM

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

## **Eficacia**

### 5. Resultado

#### Programación y Cumplimiento de la Meta Física del CESAC

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

A efecto de identificar y valorar los elementos considerados por el CESAC de la Alcaldía Gustavo A. Madero para determinar los valores expresados en la meta física programada, se



identificó que el artículo 27 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México establece que la programación y presupuestación comprende, entre otras, las actividades que deberán realizar las alcaldías para cumplir los objetivos, políticas, estrategias, prioridades, metas y resultados. El artículo 28 del mismo ordenamiento dispone que la programación y presupuestación se realizará con apoyo en los Anteproyectos de Presupuesto para cada ejercicio fiscal. El artículo 154 de la misma ley determina que será responsabilidad de los titulares de las alcaldías, así como de los servidores públicos encargados de su administración, la recepción, guarda, custodia y conservación de los documentos justificantes y comprobatorios del gasto, así como de los registros auxiliares e información relativa.

En el apartado IV, "Proceso de Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019", numeral dos "Formulación General", inciso a.2.1), "Marco de Política Pública Apartado General", letra E, "Demanda Ciudadana", del Manual de Programación-Presupuestación para la Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019, se resuelve que la meta física es el objetivo por alcanzar, en términos de la unidad de medida (UM) del CESAC; también se define que la Demanda Física Identificada es la cuantificación numérica, en términos de la UM, de los requerimientos necesarios para atender de manera plena las necesidades globales de la Ciudad.

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

De conformidad con el Informe de Cuenta Pública se observó que se careció de una actividad institucional exclusiva donde se reportaran todas las actividades del CESAC, y que la información se reportó conjuntamente con la información de la Ventanilla Única de Trámites en la actividad institucional 209 "Sistema de Orientación y Quejas", sin identificarse todas las actividades inherentes del CESAC.

En dicha actividad institucional, se identificó como meta física 51,796 “trámites” programados, 51,796, modificados y 61,218 alcanzados, por lo que se le solicitó la metodología, memoria de cálculo y registros para la programación de la meta física. En respuesta, el sujeto fiscalizado entregó copia de los documentos del Marco de Política Pública; el Programa Operativo Anual de la alcaldía y las Fichas de Seguimiento y Evaluación AGAM -SISED-19-03 (POA) y AGAM-SISED-19-04 (PDD) previendo el avance del primer trimestre del año en revisión correspondiente a las actividades realizadas por el CESAC; sin embargo, en la documentación proporcionada no se observa una programación específica para los servicios otorgados por el Centro.

Por lo anterior, se le solicitó al sujeto fiscalizado que informará cuántos “trámites” se realizaron ante el CESAC en el ejercicio 2019. El sujeto fiscalizado respondió que fue un total de 25,430 y aclaró que “el CESAC no recibe tramites y que el listado de solicitantes que se remite corresponde a aquellos que realizaron alguna solicitud...”, documento donde se le denomina “servicios” a la unidad de medida con la que contabilizaron las actividades de éste.

Se identificó que se realizó una evaluación desde los enfoques cualitativo y cuantitativo, por medio de la Fichas de Seguimiento y Evaluación AGAM -SISED-19-03 (POA) y AGAM-SISED-19-04 (PDD) con los siguientes indicadores:

Nombre del Indicador	Unidad de medida
Orientación	Orientación
Ingreso de tramites	Trámite
Seguimiento de servicios	Seguimiento
Entrega de servicios atendidos	Respuestas
Otras actividades vinculadas a la atención ciudadana	Actividad

La Dirección Ejecutiva de Mejora Continua a la Gestión Gubernamental del CESAC fue el área responsable de programar la atención de siguientes acciones:

1. Acciones de Protección civil para la mitigación y auxilio en caso de emergencia o desastre.
2. Actividades de promoción de educación ambiental.

3. Actividades deportivas, culturales y recreativas.
4. Asesoría Jurídica Gratuita.
5. Asesoría para el desarrollo de habilidades laborales y capacitación empresarial.
6. Asesoría para la solicitud de financiamientos.
7. Asesoría y capacitación en materia de participación ciudadana.
8. Asesorías, Cursos de capacitación y pláticas sobre riesgo en materia de Protección Civil.
9. Asistencia social y económica a personas de escasos recursos o en situación de vulnerabilidad.
10. Atención a comités, organizaciones vecinales y ciudadanos en materia de participación ciudadana.
11. Bolsa de trabajo y ferias del empleo.
12. Campañas de salud y asistencia médica.
13. Construcción, rehabilitación y mantenimiento de las vialidades secundarias.
14. Desazolve.
15. Donación de árboles; plantas y composta.
16. Dotación de agua potable y residual tratada.
17. Equipamiento de infraestructura y mantenimiento de espacios públicos.
18. Gestión en materia de prevención del delito y seguridad pública.
19. Gestión para la colocación, mantenimiento, y corrección de placas de nomenclatura en calles y vialidades secundarias.
20. Instalación, reubicación, sustitución, retiro, reparación y mantenimiento del alumbrado público y sus componentes en vías secundarias.

21. Limpia, barrido y recolección de basura en la vía pública.
22. Mantenimiento de la red secundaria de agua potable y drenaje.
23. Organización, promoción, fomento y participación en ferias, eventos turísticos y empresariales de productos locales.
24. Poda y derribo de árboles y ramas en vía pública.
25. Quejas o reportes por servicios de limpia en vía pública y alumbrado público en vialidades secundarias.
26. Quejas o reportes por trabajos de obras públicas.
27. Quejas o reportes sobre el funcionamiento y ordenamiento del comercio en la vía pública.
28. Quejas o reportes sobre obstáculos o mal uso de la vía pública.
29. Reforestación y forestación.
30. Renta o préstamo de espacios o instalaciones públicas y apoyo para eventos.
31. Solicitud de Visitas de Verificación Administrativa.

El sujeto fiscalizado informó que “los servicios ingresados en el ejercicio 2019 por medio de CESAC de la Alcaldía Gustavo A. Madero fue un total de 25,430, cabe mencionar que el Centro de Servicios de Atención Ciudadana (CESAC) únicamente realiza servicios no trámites”.

De conformidad con los argumentos vertidos y sustentados en la normatividad en comento, el CESAC reportó en su Informe de Cuenta Pública de 2019, una meta física alcanzada de 61,218 “trámites”, información que no guarda relación con la unidad de medida que contiene 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, consistente en “servicio”.

La unidad de medida (“trámites”) contenida en el Informe de Cuenta Pública 2019 no incluye la totalidad de las acciones del Centro de Servicios y Atención Ciudadana; como se indica

en los lineamientos mencionados, consistente en “servicio”. Por lo que se concluye que la unidad de medida “trámites” no forma parte del conjunto de actividades realizadas por el CESAC denominados “servicios”.

En cuanto a las acciones realizadas para cumplir los 25,430 “servicios” reportados por el sujeto fiscalizado como meta alcanzada, en torno a las actividades del CESAC, se solicitó la base de datos del 100.0% de los ciudadanos que acudieron en el 2019 para solicitar un “servicio”; asimismo, se solicitaron los Informes de Avance Trimestral enero-marzo, abril-junio, julio-septiembre, octubre-diciembre y el Informe de Cuenta Pública, todos de 2019.

En respuesta, la Alcaldía Gustavo A. Madero entregó la base de datos del Padrón de Ciudadanos que se Presentaron en el CESAC Ingresar o dar Seguimiento a las Solicitudes de Servicio que Ingresan a la Alcaldía Gustavo A. Madero en el Ejercicio 2019, en el que se tuvieron a la vista el número de folio de la solicitud de servicio y el nombre del ciudadano que lo solicitó. En el análisis del padrón proporcionado, se verificó que el número total de servicios registrados en éste fue de 17,718 servicios, cantidad que no coincidió con el número que el sujeto fiscalizado señaló como total alcanzado en el ejercicio en revisión (25,430 servicios). Al respecto, el sujeto fiscalizado, mediante tarjeta informativa del 17 de agosto de 2020, indicó lo siguiente: “... se detectó que durante el ejercicio 2019 se recibieron 25,413 solicitudes de servicios, cifra que varía entre la reportada en el primer requerimiento de información (25,430) y con el padrón enviado en el segundo requerimiento (17,718). Esto se debe a un error de exportación del contenido original en el sistema DATAFLEX al formato Excel”.

El sujeto fiscalizado proporcionó el listado de servicios que se realizaron en CESAC durante el ejercicio fiscal en revisión, y precisó que “con la puesta en marcha del Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC), los operadores del CESAC reciben, gestionan y dan seguimiento a las solicitudes de información, dudas, sugerencias, comentarios, requerimientos, quejas y avisos sobre la probable comisión de ilícitos en la gestión de trámites y servicios, mismas que serán resueltas por las áreas competentes”.

Como prueba de cumplimiento se revisaron las bases de datos de los sistemas “CESAC” y del “SUAC”. Al respecto, se identificó lo siguiente:

El sujeto fiscalizado proporcionó el listado de los servicios que se realizan en el CESAC de la Alcaldía Gustavo A. Madero. En su análisis se determinó que de acuerdo con la unidad de medida “servicios” se realizaron 25,430 solicitudes de “servicios” en el período del 1o. de enero al 31 de diciembre de 2019; sin embargo, dicho listado sólo contenía el nombre del solicitante y número consecutivo de solicitud, por lo que no fue posible verificar el estatus que guardan.

Como prueba de cumplimiento se revisaron 298 servicios de las bases de datos proporcionadas por el sujeto fiscalizado. Al respecto se observó lo siguiente:

1. Se revisaron 298 servicios, las bases de datos proporcionadas, sólo se proporcionaron 250. En su análisis se observó que todos están fundados y motivados en las leyes respectivas; se iniciaron y concluyeron en el 2019; que se tramitaron ante el CESAC; que el mismo centro fue el que le dio seguimiento; y que de 98 de ellos no se tuvo registro de haberse atendido. Todas las solicitudes fueron vía internet.
2. Se comprobó que el CESAC condujo los esquemas que garantizaron el cumplimiento del tiempo establecido para resolver las solicitudes, por medio de la aplicación de un conjunto de acciones señaladas; no obstante, a la que la unidad de medida fue “trámite”, se detectaron solicitudes de “servicios”.

En confronta realizada por escrito con fecha 22 de septiembre de 2020, la Alcaldía Gustavo A. Madero proporcionó mediante tarjeta informativa del 18 de septiembre de 2020, en formato Excel el padrón de 25,430 solicitudes, por lo que el presente resultado se modificó de manera parcial.

Por lo anterior, se concluye que la Alcaldía Gustavo A. Madero careció de memorias de cálculo, de registros auxiliares que contengan la información de la metodología utilizada para el cálculo de su meta física como lo establece la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, toda vez que esta se integró a una actividad institucional que prevé diversas áreas de atención al público por parte de la demarcación; asimismo, se observaron fallas en el registro de los servicios otorgados el CESAC, al detectar inconsistencias entre las bases de datos, y se comprobó la

falta de una programación de los servicios otorgados para determinar el cumplimiento de las metas físicas, ya que sólo cuentan con un número alcanzado de servicios proporcionados.

Recomendación

ASCM-156-19-4-GAM

Es necesario que la Alcaldía Gustavo A. Madero implemente mecanismos de planeación de las acciones realizadas del Centro de Servicios y Atención Ciudadana con el fin de que tenga una programación y exista vinculación entre la unidad de medida y la cuantificación de la meta física reportada, en cumplimiento de lo establecido en la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México.

Recomendación

ASCM-156-19-5-GAM

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

## 6. Resultado

### Cumplimiento del Objetivo del CESAC

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

Se verificó si las acciones y resultados alcanzados por el CESAC de la Alcaldía Gustavo A. Madero contribuyeron al cumplimiento del objetivo, aun cuando no es posible detectar

uno específico para el centro en virtud de encontrarse en una actividad institucional que prevé diversas tareas de atención a la ciudadanía al interior de la alcaldía. En el análisis del manual administrativo del sujeto fiscalizado, se identificaron como funciones del CESAC el “evaluar las solicitudes de los ciudadanos, mediante sistema prediseñado en materia de servicios públicos para su canalización correspondiente, y establecer y mantener comunicación directa con las áreas adscritas a la alcaldía para dar atención y solventar las solicitudes ciudadanas”. Por lo anterior, se solicitó la base de datos que contengan la información relativa a los servicios, así como los expedientes que den cuenta de las acciones realizadas.

Con la finalidad de verificar el cumplimiento de los “Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México”, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 2 de Julio de 2019, que establecen, principios, obligaciones y características de las áreas de atención ciudadana aplicable al CESAC; al respecto, se revisó la base de datos proporcionada donde se registraron los servicios solicitados en el ejercicio fiscal en revisión, donde se observó lo siguiente:

1. Se revisaron 298 servicios de las bases de datos proporcionadas, de los cuales sólo se proporcionaron 250. En su análisis se observó que todos están fundados y motivados en las leyes respectivas; se iniciaron y concluyeron en el 2019, que se tramitó ante el CESAC; el mismo centro fue el que le dio seguimiento; y que de 98 de ellos no se tuvo registro de haberse atendido. Todas las solicitudes fueron vía internet.
2. Se comprobó que el CESAC condujo los esquemas que garantizaron el cumplimiento del tiempo establecido para resolver las solicitudes, por medio de la aplicación de un conjunto de acciones señaladas; no obstante, a que la unidad de medida fue “trámite” y se detectaron solicitudes de “servicios”.

Por lo expuesto, se concluye que el CESAC de la Alcaldía Gustavo A. Madero cumplió el objetivo establecido en los Lineamientos mediante los que se Establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, aplicables para el ejercicio en revisión, toda vez que el Centro canalizó, estableció y mantuvo comunicación directa con las áreas adscritas a la alcaldía para dar atención y solventar las solicitudes ciudadanas.



## 7. Resultado

### Mecanismos de Medición y Evaluación

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

El artículo 54 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, publicada en el *Diario Oficial de la Federación* del 31 de diciembre de 2008 señala en su segundo párrafo que se “deberán utilizar indicadores que permitan determinar el cumplimiento de las metas y objetivos de cada uno de los programas, así como vincular los mismos con la planeación del desarrollo”.

A fin de constatar si durante el ejercicio fiscal de 2019, la Alcaldía Gustavo A. Madero en la operación del CESAC implementó una metodología, procedimientos y controles que le permitieran evaluar los resultados alcanzados, en cuanto al logro de metas y objetivos programados, se solicitaron los Informes de Avance Trimestrales, así como los mecanismos de medición y evaluación o los indicadores estratégicos y de gestión; y la explicación detallada de qué miden, cómo se interpretan y si fueron diseñados con base en la Metodología del Marco Lógico. En respuesta, mediante nota informativa del 7 de julio de 2020, emitida por la Dirección General de Administración y Finanzas, se informó sobre las actividades realizadas por la Ventanilla Única de Trámites y una explicación de las variaciones del Índice de Aplicación de Recursos para la Consecución de Metas (IARCM).

Con el objetivo de verificar el cumplimiento de lo dispuesto en los artículos 8, fracción VIII, 15, fracciones 111 y IV, 18 y 19 de la Planeación del Desarrollo del Distrito Federal, y que se llevara a cabo la Evaluación de los Programas de la alcaldía, correspondiente al cuarto trimestre del año 2018 y primero del 2019, se analizaron los documentos denominados “Fichas de Seguimiento y Evaluación” AGAM-SISED-19-03 (POA) y AGAM- SISED-19-04 (PDD),

se describieron los siguientes indicadores del proyecto para el CESAC del trimestre enero-marzo de 2019:

Indicador	Unidad de medida	1er. trimestre	2o. trimestre	3er. trimestre	4o. trimestre	Meta anual programada	Avance porcentual
Orientación	Orientación	1,420.00	-	-	-	10.00	14.00
Ingreso de trámite	Trámite	11,070.00	-	-	-	21,500.00	51.00
Seguimiento de servicios	Seguimiento	4,479.00	-	-	-	10.00	45.00
Entrega de servicios atendidos	Respuestas	6.60	-	-	-	21,500.00	31.00
Otras actividades vinculadas a la atención ciudadana	Actividad	1.30	-	-	-	7.00	19.00

Haciendo uso de la definición<sup>1</sup> y clasificación de indicadores que se establecen en los Lineamientos para la Construcción y Diseño de Indicadores de Desempeño, mediante la Metodología de Marco Lógico emitidos por el CONAC, publicados en el *Diario Oficial de la Federación* del 16 de mayo de 2013, que señala que los indicadores deberán ser estratégicos y de gestión, y que cada uno deberá tener una ficha técnica la cual debe contener como mínimo el nombre del indicador, su definición, método de cálculo, frecuencia de medición y la unidad de medida y metas, se realizó su análisis.

Al respecto, se advirtió que no contaron con indicadores estratégicos, los indicadores contenidos en los documentos “Fichas de Seguimiento y Evaluación” AGAM-SISED-19-03 (POA) y AGAM- SISED-19-04 (PDD) no fueron desarrollados con la metodología del marco lógico, al no contener como mínimo el nombre del indicador, su definición, método de cálculo, supuestos, medios de verificación y resumen narrativo, por lo que se concluye que no se relacionaron con el cumplimiento del objetivo descrito para para las actividades del CESAC.

Los indicadores proporcionados por el CESAC fueron únicamente de gestión, sin especificar cuál de los indicadores fue aplicable a éste, con base en la definición y clasificación de indicadores que se establecen en los Lineamientos para la Construcción y Diseño de Indicadores de Desempeño, mediante la Metodología de Marco Lógico emitidos por el Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC), publicados en el *Diario Oficial de la Federación* del 16 de mayo de 2013, que señala que los indicadores deberán ser estratégicos y de gestión; respecto a los indicadores estratégicos:

<sup>1</sup> “Expresión cuantitativa o cualitativa que proporciona un medio sencillo y fiable para medir logros, reflejar los cambios vinculados con las acciones del programa, monitorear y evaluar sus resultados.”

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

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

1. Nombre del indicador
2. Definición del indicador
3. Método de cálculo
4. Frecuencia de medición
5. Unidad de Medida
6. Metas

Por lo expuesto, se concluye que el CESAC de la Alcaldía Gustavo A. Madero no contó con mecanismos de Medición y Evaluación, al carecer de indicadores estratégicos; además, los indicadores presentados por el Centro corresponden a indicadores de gestión, y carecen de una “ficha técnica”; lo anterior contravino lo establecido en los Lineamientos para la Construcción y Diseño de Indicadores de Desempeño, mediante la Metodología de Marco Lógico emitidos por el Consejo Nacional de Armonización Contable, aplicables al ejercicio 2019.

En confronta realizada por escrito con fecha 22 de septiembre de 2020, la Alcaldía Gustavo A. Madero proporcionó las fichas de seguimiento y evaluación AGAM-SISED-19-03 (POA) y AGAM-SISED-19-04, ya analizadas en el presente resultado, por lo que no éste no se modifica.

Es necesario que la Alcaldía Gustavo A. Madero desarrolle y aplique una metodología que permita valorar objetivamente el desempeño de las actividades a su cargo, con base en indicadores estratégicos y de gestión que proporcionen información relacionada con las acciones del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, de acuerdo con lo establecido en la Ley General de Contabilidad Gubernamental.

## 8. Resultado

### Rendición de Cuentas y Transparencia

Con objeto de conocer los mecanismos empleados por el sujeto fiscalizado para cumplir la rendición de cuentas, se utilizó como procedimiento de auditoría el análisis de la información, documentos y políticas, que el sujeto fiscalizado puso a disposición de los particulares, así como si ésta se encontró actualizada en los respectivos medios electrónicos; además, como prueba y técnica de auditoría, se llevó a cabo el estudio general de la legislación en la materia y el análisis de los datos contenidos en la diversa documentación presentada y la publicada en el portal de transparencia.

El artículo 6o., fracción XXXVIII, de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, vigente en 2019, define la rendición de cuentas desde la perspectiva de la transparencia y el acceso a la información como la potestad del individuo para exigir al poder público que informe y ponga a disposición en medios adecuados, las acciones y decisiones emprendidas derivadas del desarrollo de su actividad, así como los indicadores que permitan conocer la forma en que las llevó a cabo, incluyendo los resultados obtenidos.

El artículo 121, fracciones V, VI y XI, de la misma ley establece que los sujetos obligados deberán mantener impresa para consulta directa de los particulares, la información, por lo menos de los temas, documentos y políticas, según corresponda; difundirla y mantenerla actualizada por medio de los respectivos medios electrónicos, de sus sitios de internet y de la Plataforma Nacional de Transparencia. Entre esa información destacan los indicadores

relacionados con temas de interés público o trascendencia social; los indicadores que permitan rendir cuentas de sus objetivos, metas y resultados; la información financiera sobre el presupuesto asignado de los últimos tres ejercicios fiscales; la información relativa al presupuesto asignado en lo general y por programas; así como los informes trimestrales sobre su ejecución, incluyendo los informes de cuenta pública, entre otros.

En la revisión del de su página web de la Alcaldía Gustavo A. Madero, en específico de su portal de transparencia, se localizó un indicador de “mejorar la atención y tiempo, para el ingreso de la solicitud de trámites y demanda de servicios a cargo de los distintos órganos de la Administración Pública del Distrito Federal, a través de las oficinas de CESAC, VUD y Control Vehicular”.

En conclusión, el CESAC cumplió los artículos 6 y 121 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México en el ejercicio 2019.

## **Eficiencia**

### 9. Resultado

#### Instrumentos, Métodos y Procedimientos del CESAC

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

Con la finalidad de verificar si el CESAC de la Alcaldía Gustavo A. Madero contó con procedimientos para realizar sus acciones, se revisó el Manual Administrativo del Órgano Político Administrativo en Gustavo A. Madero, con número de registro MA\_3/120918-OPA-GAM-12/2012, del 12 de septiembre de 2018 y Manual Administrativo de la Alcaldía Gustavo A. Madero con número de registro MA-28/061119-OPA-GAM-8/010519, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* del 20 de noviembre de 2019; así como los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención

Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, publicados en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* del 13 de octubre de 2014 y los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* del 2 de julio de 2019.

En el estudio de los dos manuales administrativos que estuvieron vigentes, durante 2019, se identificó que la Dirección Ejecutiva de Mejora Continua a la Gestión Gubernamental, fue el área encargada de la operación del CESAC; asimismo, se determinó revisar un procedimiento que se vincula directamente con las acciones de coordinar y evaluar las solicitudes de los ciudadanos, en materia de servicios, el cual es “Operación interna de la Coordinación Interna del Centro de Servicios y Atención Ciudadana”, que se encuentra establecido en el manual administrativo de la Alcaldía Gustavo A. Madero, el cual estuvo vigente de octubre a diciembre de 2019, con el objetivo siguiente:

Nombre del procedimiento	Objetivo general
“Operación interna de la Coordinación Interna del Centro de Servicios y Atención Ciudadana”	Supervisar y controlar el ingreso de las solicitudes que los ciudadanos requieren para su comunidad, en materia de servicios públicos, canalizándolas a las unidades administrativas para su atención.

Con el fin de verificar que el CESAC de la Alcaldía Gustavo A. Madero hubiese observado lo dispuesto en el procedimiento de 2019, se revisó y analizó la información proporcionada por el sujeto fiscalizado, identificando que las acciones que realizó a través de CESAC se encuentran enunciadas en el Catálogo de servicios, el cual se integra por 31 acciones.

Por lo que respecta al procedimiento y con la finalidad de que comprobar que el CESAC realizó sus acciones de acuerdo con lo señalado en los manuales administrativos vigentes de 2019, se solicitó a la Alcaldía Gustavo A. Madero explicara de manera detallada cuales son las funciones que desempeña el personal adscrito a CESAC, y que especificara para cada caso qué actividades realiza para la atención de las solicitudes ingresadas, turnadas y gestionadas ante el CESAC. Al respecto, manifestó lo siguiente:

“Las solicitudes por ciudadanos en el ejercicio 2019 se realizaron por dos sistemas distintos llamados DATAFLEX y SUAC (Sistema Unificado de Atención Ciudadana).

”DATAFLEX: Durante el primer semestre de 2019, las solicitudes de servicios de los ciudadanos se registraban de forma presencial y telefónica. En ambos casos el operador u operadora del CESAC ingresaba la solicitud con la información necesaria para identificar la problemática: nombre, teléfono, dirección, referencias, colonia y servicio requerido. Se le proporcionaba la cédula y acuse para que revisara que los datos fueran correctos, el ciudadano firmaba el acuse y se le proporcionaba una copia.

”Una vez registrada la solicitud se otorgaba al solicitante un acuse con el número de folio generado para el seguimiento respectivo, una copia de este documento se resguardaba en el CESAC y la Cédula de Registro, al finalizar el horario de servicio se relacionaba con los demás ingresos para ser turnados vía oficio a las unidades administrativas responsables de la atención de la solicitud.

”Si el ciudadano decidía adjuntar un escrito de petición, fotografías o antecedentes escritos de la petición, se adjuntaban a la cédula de registro para su envío a las áreas responsables de la atención correspondientes.

”SUAC: A partir del segundo semestre de 2019 los ciudadanos que realizaban sus solicitudes de forma presencial o telefónica, fueron atendidos por un operador u operadora de CESAC quien ingresaba la solicitud con la información necesaria para identificar la problemática: nombre, teléfono, dirección, referencias, colonia y servicio requerido aunado a la información requerida por sistema

”Posteriormente el Responsable de Área de Atención Ciudadana canaliza las solicitudes recibidas vía oficio a las áreas responsables atención y adicionalmente se canalizaban a través del sistema a cada unidad administrativa. Cabe precisar que a todas las Direcciones Generales, Ejecutivas y Direcciones Territoriales se les generó una cuenta del SUAC para su atención, seguimiento y resolución correspondiente.

”Las solicitudes que se realizaron por otros medios y que fueron canalizadas por el SUAC a la Alcaldía Gustavo A. Madero, se gestionaron internamente a través del propio sistema y de las notificaciones a correos y/o celulares registrados.

”La plataforma SUAC es multicanal, es decir, se pueden realizar solicitudes a través de diversos medios: Locatel, aplicación Victoria de la Ciudad de México, por medio de dispositivos con acceso a internet ingresando a la dirección electrónica <https://atencionciudadana.cdmx.gob.mx> y de forma presencial en el CESAC.”

A fin de comprobar que lo manifestado por la alcaldía fuera coincidente con lo establecido en el procedimiento y el manual administrativo de la Alcaldía Gustavo A. Madero, se realizó su análisis. Al respecto se observó que la información proporcionada sobre cómo dan seguimiento a una solicitud de servicio y la revisión al procedimiento establecido los servidores públicos que operan las acciones del CESAC, las realizan de acuerdo con lo señalado en los manuales, en el mismo orden y congruencia, dando como resultado el cumplimiento de éstos.

Con la finalidad de identificar dentro de las solicitudes generadas en el año 2019, qué porcentaje de ellas correspondió a cada uno de los medios de solicitud establecidos en los manuales administrativos, vigentes durante 2019, se revisó la base de datos proporcionada por el sujeto fiscalizado, en los que informó que se realizaron 25,430 servicios; no obstante, el padrón proporcionado contó con 17,718 servicios.

Se le solicitó que se explicara la diferencia presentada de 7,712 servicios, por lo que, mediante tarjeta informativa del 17 de agosto de 2020, la alcaldía contestó lo siguiente: “... Esto se debe a un error de exportación del contenido original en el sistema DATAFLEX al formato Excel”. No obstante, no se proporcionó una base de datos que contuviera 25,430 solicitudes de “servicios”, para la respuesta del sujeto fiscalizado.

Con la finalidad de realizar un análisis de las solicitudes de servicios, se requirió al sujeto fiscalizado una muestra de 298 solicitudes de “servicios” considerando al sistema denominada CESAC (Sistema anterior) vigente de enero a junio de 2019 y al Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC). Dicho número de solicitudes, fue determinado mediante la técnica de un muestreo aleatorio simple de tipo estratificado, con un grado de confianza del 95.0% y un margen de error de  $\pm 5.0\%$ , de las cuales el sujeto fiscalizado proporcionó para su revisión 250, las que se registraron por medio de las Cédulas Básicas de Registro, que contienen, la solicitud generada y proporcionada fue de forma electrónica y cuya base de datos tiene respaldo en físico, donde se identificó que contó con los siguientes apartados:



1. Número de Folio. Generado por el sistema y consecutivo. Contiene la fecha de ingreso.
2. Demanda. Que contiene la descripción de la solicitud que se le requirió al CESAC en 2019.
3. Datos del Solicitante. Se registra el nombre del solicitante.
4. Ubicación. Se captura el domicilio o referencia de la solicitud correspondiente en la Alcaldía de la Ciudad de México.
5. Fecha de ingreso. La fecha que se registró la solicitud.
6. Fecha de respuesta. La fecha que se atendió la solicitud.
7. Servicio. En qué consistió el servicio que se realizó.
8. Vía de ingreso. La forma en la que se ingresó la solicitud de “servicio” (internet, telefónica y presencial).
9. Respuesta. La respuesta oficial que dio el CESAC o la alcaldía y qué área lo atendió.

Se observó que los folios ingresados al sistema son turnados a las áreas correspondientes, indicando la fecha de turno; asimismo, se identificó que en algunos casos señalan el número de oficio con el que se dio atención a la solicitud y en otros se hace una descripción del servicio proporcionado. El 100.0% de las solicitudes contaron con los elementos mínimos para su atención.

Respecto a las respuestas de las solicitudes, las “Cédulas Básicas de Registro” son documentos generados por las áreas que dan atención y son dirigidos al ciudadano para informarle el resultado de su requerimiento. El 39.2% de las solicitudes revisadas carecieron de evidencia documental que acreditara la atención al ciudadano.

Con la finalidad de identificar si las solicitudes generadas por los medios que no se encuentran establecidos en manual, se solicitó que se diera constancia del Sistema SUAC. Al respecto, el sujeto fiscalizado proporcionó únicamente el 83.8% de lo solicitado, consistentes en 250 solicitudes; quedando pendiente 48 solicitudes, equivalente al 16.8%, enviando evidencia de las capturas de pantalla.

De lo anterior, se concluye que el 100.0% de las solicitudes revisadas incluyeron en la descripción la manera en que fueron captadas y cuentan con la ubicación del servicio prestado. Respecto al ingreso, se realizó mediante el Portal SUAC-Internet (22.4 %) y Ventanilla de la alcaldía (77.6%).

El 100.0% contó con un número de referencia, número de turno, descripción del servicio solicitado. Respecto al estatus de las solicitudes, se encontró que 60.8% fue atendida por medio de una respuesta oficial y el 39.2% careció de evidencia de la atención servicio.

También se analizó lo establecido en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal publicados en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* el 13 de octubre de 2014 y los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 2 de julio de 2019.

En la revisión de los lineamientos referidos, se identificó que éstos consideraron lo siguiente:

1. Atención presencial: dentro de la que se encuentran Áreas de Atención y Módulos de Atención Ciudadana, Áreas móviles incluyendo vehículos y stands, audiencias públicas de titulares o representantes de alcaldías y demás entes públicos.
2. Atención telefónica: aquellas en la que los usuarios se comunican al área de CESAC, y son atendidos por un operador certificado, el cual escucha detalladamente al ciudadano e ingresa a la página de internet <https://atencionciudadana.cdmx.gob.mx/login>; usa su código y contraseña; registra su nombre, correo electrónico, teléfono celular, dirección y colonia; se confirma con el ciudadano que los datos sean correctos; y posteriormente llega un mensaje de texto o correo electrónico con el número de folio SUAC, informando a que área fue turnada su solicitud.
3. Atención Digital: aquellas que otorgan atención con medios informáticos a las personas que requieren información necesaria para servicios y asesorías; y con los medios que indique la Agencia Digital de Innovación, como son sitios web, aplicaciones móviles, redes sociales, *chatbot*, kioscos interactivos, correo electrónico, servicios de mensajería SMS, entre otros.

Con la finalidad de identificar si la atención digital del CESAC de la Alcaldía Gustavo A. Madero se realiza de conformidad a los lineamientos, se realizó una prueba de cumplimiento ingresando a la página <https://atencionciudadana.cdmx.gob.mx/>. Al respecto se observó que se desplegó de manera automática: “Sistema Unificado de Atención Ciudadana” y se tuvo como opciones: consulta del estatus de un folio o la creación de un nuevo reporte. Se cuenta con un espacio para seleccionar el tipo de solicitud que se requiere, y se presentan 32 opciones diferentes; se solicita ubicación, calle, manzana, lote, número interior y exterior, código postal, colonia y alcaldía, referencia del lugar y entre calles de donde se solicita el servicio; se requiere del solicitante su nombre completo, correo electrónico, sexo, teléfono, celular, edad, código postal, colonia, alcaldía. Por último, presenta un espacio para adjuntar imágenes o archivos en PDF con tamaño máximo de 5 MB. Antes de enviar, se deberán aceptar los términos y condiciones. Cuando se hace una solicitud, se genera un folio, al cual CESAC dará seguimiento, de acuerdo con los procedimientos; si la alcaldía no fuera competente para realizar la acción, se rechaza por el mismo SUAC.

El CESAC de la Alcaldía Gustavo A. Madero contó con las atenciones presencial, digital y telefónica, de la cuales se verificó el cumplimiento de las atenciones presencial y digital, la primera con el análisis de la información proporcionada por el sujeto fiscalizado y análisis del manual; y la segunda por medio del portal electrónico para conectar con el Sistema Único de Atención Ciudadana, en el que los ciudadanos realizan peticiones de sus servicios.

Se identificó también los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, que determina que la imagen institucional de Atención Ciudadana es el logotipo oficial para dar una imagen homogénea de las Áreas de Atención Ciudadana y ésta deberá registrarse conforme a lo establecido en el Manual de Identidad Gráfica de las Áreas de Atención Ciudadana, donde se detalla el logotipo, los rótulos, la señalética, los espacios físicos que deberá tener el Área de Atención Ciudadana, por lo que se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara fotografías a color que muestren las áreas que integran el CESAC donde se observe la imagen y distribución establecida. Al respecto, la Alcaldía Gustavo A. Madero proporcionó 12 fotografías que detallan la entrada al centro, la oficina del responsable de área, el área de recepción de documentos, los módulos de informes y de atención debidamente identificados, el área de recepción de documentos, el módulo de atención prioritaria sala de espera y el buzón de quejas.

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

Además, se considera que para la Atención Ciudadana y la Calidad en el Servicio las áreas pueden generar material de apoyo consistente en documentos o sistemas, en formatos impresos o electrónicos, con fines de inducción, capacitación y actualización, donde se definen y detallan los protocolos de atención a los ciudadanos, en las diferentes modalidades de atención presencial, telefónica y digital; por ello, se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara el material de apoyo con que cuenta. Al respecto, presentó la evidencia en carteles informativos de atención prioritaria a las personas en situación de vulnerabilidad y derechos y obligaciones del ciudadano.

Sin embargo, no se advirtió que contengan información que detalle los protocolos de atención a los ciudadanos, en sus diferentes modalidades de atención presencial, telefónica y digital.

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

1. Al llegar al área de Atención Ciudadana, el personal del sistema de administración de turnos, entrega un ticket de turno prioritario, el que está considerado únicamente para las personas en situación vulnerable: adultos mayores de sesenta años, mujeres embarazadas, personas con discapacidad y personas en compañía de niños menores de cinco años.
2. Ingresan para ser atendidos en un módulo de atención prioritaria.
3. El resto del procedimiento es igual.

Se concluye que el CESAC de la Alcaldía Gustavo A. Madero contó con un procedimiento para realizar sus acciones, de atención a solicitudes de servicio, de igual manera se comprobó

que el área encargada dispuso de atenciones presenciales, digitales y telefónicas. El seguimiento a éstas se realizó conforme a los manuales administrativos; se comprobó que el sujeto fiscalizado cumplió la imagen institucional señalada en el Manual de Identidad Grafica; diseñó material de apoyo; careció de los protocolos detallados de atención a los ciudadanos; y otorgó atención prioritaria a grupos vulnerables. Con ello se cumplió lo establecido en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana a la Administración Pública de la Ciudad de México, Manual Administrativo del Órgano Políticamente Administrativo en Gustavo A. Madero y Manual Administrativo de la Alcaldía Gustavo A. Madero.

En confronta realizada por escrito con fecha 22 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó información adicional que no modifica el presente resultado.

Recomendación

ASCM-156-19-7-GAM

Es necesario que la Alcaldía Gustavo A. Madero elabore material de apoyo para la atención ciudadana y calidad en el servicio, en los que se definan y detallen los protocolos de atención a los ciudadanos en la modalidad de atención presencial, telefónica y digital que establece los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México.

## 10. Resultado

Utilización de los Recursos Humanos,  
Materiales y Financieros del CESAC

Con la finalidad de constatar el adecuado uso de los recursos, se revisó el listado de bienes, que fueron requeridos para la operación del CESAC de la Alcaldía Gustavo A. Madero, y la documentación soporte que permitió conocer si los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros fueron utilizados para atender las tareas del Centro, y que su administración se haya realizado con eficiencia; asimismo, se utilizó el procedimiento de auditoría consistente en el análisis de los registros del ente y el analítico de claves relacionados con la operación del de éste.

Con la intención de verificar que los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros asociados al cumplimiento de las metas y objetivo del CESAC de la Alcaldía Gustavo A. Madero se hayan ejercido conforme a lo señalado en el artículo 3o. de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, publicada en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* el 31 de diciembre de 2018, que establece que los servidores públicos están obligados a cumplir en todo momento la buena administración de los recursos públicos con base en la eficiencia, entre otros criterios, se revisó la plantilla de personal, el listado de los recursos materiales, el sistema tecnológico utilizado en la atención de servicios, así como el Informe de Cuenta Pública, el Analítico de Claves de la alcaldía, las CLC, las afectaciones y los documentos múltiples.

En su analítico de claves, así como en la documentación proporcionada por el ente, se identificó una erogación para llevar a cabo las acciones del Centro por 247.6 miles de pesos, los cuales se encuentran dentro de la actividad institucional 209 “Sistema de orientación y quejas”, y en la que todos los recursos correspondieron a el capítulo 2000 “Materiales y Suministros”, específicamente en la partida 2111 “Materiales, Útiles y Equipos Menores de Oficina”.

Por lo anterior se llevó a cabo el análisis de dos CLC que corresponden al 100.0% de las utilizadas para pagar dicho monto, las que contaron con la documentación soporte correspondiente, compuesta por el oficio de petición de pago, factura original, la validación de esta ante el SAT, las remisiones, copia del contrato de adquisiciones, copia de la fianza y de la requisición de compra, la validación de la suficiencia presupuestal sellada y firmada, así como el formato de Registro de Cuenta Interbancaria. Las CLC fueron las siguientes:

(Miles de pesos)

CLC	Fecha	Fondo	Posición presupuestal	Área funcional	Importe
102575	5/XII/19	15O290	21111100	185209	185.7
102576	5/XII/19	15O290	21111100	185209	61.9
Total					<u>247.6</u>

Estos pagos fueron realizados para cubrir una factura por 500.0 miles de pesos para la adquisición de diversos artículos de papelería, el cual fue requerido para el correcto funcionamiento de las áreas de la alcaldía como parte del contrato de adquisición

núm. 02CD072P0021119-C1 y su convenio modificatorio del 13 de agosto de 2019, esta compra se realizó de manera centralizada para toda la demarcación.

Para los recursos humanos requeridos para la operación del CESAC de la Alcaldía Gustavo A. Madero se identificaron erogaciones dentro del capítulo 1000 “Servicios Personales” por 212.3 miles de pesos como percepción mensual bruta de 29 empleados, de los cuales 27 corresponden a contratación de base, 1 de estructura y 1 de nómina “8”, de los que 26 realizaron funciones de atención presencial, 2 administrativos y 1 de coordinación, todos adscritos al CESAC, como se observa en el cuadro siguiente:

(Miles de pesos)

Número	Área de adscripción	Puesto	Función real	Tipo de contratación	Percepción mensual bruta
1	CESAC	Coordinador	Coordinador	Estructura	9.3
2	CESAC	Operador	Atención Presencial	Base	6.8
3	CESAC	Operador	Atención Presencial	Base	6.0
4	CESAC	Operador	Atención Presencial	Base	6.0
5	CESAC	Operador	Atención Presencial	Base	8.9
6	CESAC	Operador	Atención Presencial	Base	6.8
7	CESAC	Operador	Atención Presencial	Base	2.8
8	CESAC	Operador	Atención Presencial	Base	2.8
9	CESAC	Operador	Atención Presencial	Base	9.0
10	CESAC	Operador	Atención Presencial	Base	9.0
11	CESAC	Operador	Atención Presencial	Base	6.0
12	CESAC	Operador	Atención Presencial	Base	9.4
13	CESAC	Operador	Atención Presencial	Base	2.8
14	CESAC	Operador	Atención Presencial	Base	6.8
15	CESAC	Operador	Atención Presencial	Base	10.7
16	CESAC	Operador	Atención Presencial	Base	7.4
17	CESAC	Operador	Atención Presencial	Base	10.7
18	CESAC	Operador	Atención Presencial	Base	8.8
19	CESAC	Operador	Atención Presencial	Base	12.8
20	CESAC	Operador	Atención Presencial	Base	7.9
21	CESAC	Operador	Atención Presencial	Base	8.4
22	CESAC	Operador	Atención Presencial	Base	7.7
23	CESAC	Operador	Atención Presencial	Base	6.8
24	CESAC	Operador	Atención Presencial	Base	6.8
25	CESAC	Operador	Atención Presencial	Base	7.4
26	CESAC	Operador	Atención Presencial	Base	6.8
27	CESAC	Operador	Atención Presencial	Nomina 8	3.1
28	CESAC	Operador	Administrativo	Base	6.8
29	CESAC	Operador	Administrativo	Base	7.4

De acuerdo con los registros analizados, los pagos al personal se realizaron para llevar a cabo las diversas tareas para la atención de la ciudadanía dentro del CESAC, siendo congruentes el número de personas con el importe pagado. Por lo anterior, el uso de los recursos humanos fue eficiente, debido a que se ejercieron los recursos necesarios para tener el personal suficiente para mantener la operación del centro.

Se identificó que para la operación del centro se hace uso de un inmueble, el cual corresponde al edificio sede la alcaldía, en el que se encuentra la Coordinación del CESAC, así como la oficina de enlace con el centro, además se hace uso de 10 territoriales que apoyan en la recepción de solicitudes de servicio.

Para la operación del centro, se observó un listado en el que se identificó el uso de 120 bienes, entre los que se incluyen 6 impresoras láser, 15 microcomputadoras, diversos escritorios, sillas, repisas y mesas para la atención de la ciudadanía; sin embargo, en el listado sólo se podía observar el código, algunos conceptos, nombre del resguardarte, y la ubicación de éste, omitiendo el costo, marca y modelo, número de serie, clave de área, fecha de verificación, y nombre de quien levantó el registro.

En cuanto a los recursos tecnológicos utilizados para la operación del centro, se identificó que se hizo uso de hojas de cálculo *Excel*, así como del Sistema Unificado de Atención Ciudadana "SUAC", el cual es la plataforma única de atención ciudadana creada por la Agencia Digital de Innovación Pública (ADIP) en la que la ciudadanía puede presentar por distintos medios las solicitudes de información, dudas, sugerencias, comentarios, requerimientos, quejas y avisos para las autoridades del Gobierno de la Ciudad, y permite dar el seguimiento a éstas entre los Órganos de la Administración Pública de la Ciudad de México, con el fin de agilizar los tiempos de atención respuesta y solución a las demandas de los ciudadanos. En este sistema es posible observar los datos como el folio, fecha de solicitud, origen, solicitante, correo electrónico, ubicación, tema y descripción del servicio solicitado.

Este sistema fue adoptado en el segundo semestre del ejercicio en revisión, y permite responder con oportunidad a las demandas ciudadanas, toda vez que ayuda a agilizar la coordinación entre las dependencias, y permite hacer la solicitud de servicio de manera más



sencilla para la ciudadanía; asimismo, permite coadyuvar a lograr el Principio de Usabilidad, que es la característica de facilidad de uso y explotación de las herramientas y sistemas informáticos, de acuerdo con el Artículo 5, Fracción XI, de la Ley de Operación e Innovación Digital para la Ciudad de México, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 31 de diciembre de 2018.

Se identificó la adjudicación directa del contrato núm. 02CD075P0141119, por un monto de 449.9 miles de pesos, para proporcionar a la demarcación de un sistema integral para la administración de turnos para tres módulos pertenecientes a la Dirección Ejecutiva de Mejora Continua a la Gestión Gubernamental, incluyendo uno para el CESAC, consistente en una plataforma de asignación de turnos por módulo habilitándolos para la atención de los ciudadanos, que incluye el módulo de estadísticas por trámite y tiempo de atención.

Hubo otra adjudicación directa y una adjudicación directa por excepción a la licitación, la cual de conformidad con el artículo 52 de Ley de Adquisiciones para el Distrito Federal, publicada en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* el 28 de septiembre de 1998, se realiza cuando en los supuestos y con sujeción a las formalidades que prevén los artículos 54 y 55 de esa misma Ley, las demarcaciones, bajo su responsabilidad, tienen preferencia para no llevar a cabo el procedimiento de licitación pública y celebrar contratos de adquisiciones, arrendamiento y prestación de servicios por un procedimiento de invitación restringida a cuando menos tres proveedores o de adjudicación directa, debiendo fundarse, según las circunstancias que concurren en cada caso, en criterios de eficacia, eficiencia, economía, imparcialidad y honradez que garanticen para la Administración Pública las mejores condiciones de oferta, oportunidad, precio, calidad, financiamiento y demás circunstancias pertinentes.

Dichas adjudicaciones, contaron con la documentación justificativa y comprobatoria requerida, de conformidad con el contrato núm. 02CD072P0142119, por 449.8 miles de pesos dentro la partida 2151 "Material Impreso e Información Digital", realizado para dotar de 28 señalamientos de seguridad e informativos a diversas áreas de la Dirección Ejecutiva de Mejora Continua a la Gestión Gubernamental, incluyendo al CESAC; y el contrato núm. 02CD075P0144119, por 1,565.6 miles de pesos, para la adquisición de mobiliario para diversas áreas de la Alcaldía Gustavo A. Madero, entre los que se incluye la Dirección

Ejecutiva de Mejora Continua a la Gestión Gubernamental, tales como 1 escritorio, 1 mesa redonda, 3 sillas de espera, 5 sillones y 4 dispensadores de agua.

Por tanto, se concluye que la Alcaldía Gustavo A. Madero tuvo y utilizó de manera eficiente los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros para la consecución de los objetivos en la operación del CESAC, como establece el artículo 3o. de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, vigente en 2019; contó con la documentación comprobatoria y justificativa de los bienes adquiridos y con la correspondiente a la partida 2111 “Materiales, Útiles y Equipos Menores de Oficina”. Sin embargo, se encontraron deficiencias de control al carecer de registros de las actividades institucionales a las que se cargaron los otros conceptos utilizados tales como los recursos humanos, los bienes muebles, y la tecnología utilizada en la operación y se identificaron deficiencias en el registro de los bienes muebles utilizados para la operación del CESAC.

En confronta realizada por escrito con fecha 22 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado no proporcionó información adicional en el presente resultado, por lo que éste no se modifica.

Recomendación

ASCM-156-19-8-GAM

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

## **Economía**

### 11. Resultado

#### Medidas de Racionalidad y Austeridad del CESAC

Para verificar que durante el ejercicio fiscal en revisión la Alcaldía Gustavo A. Madero haya cumplido lo establecido en la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México y su reglamento, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* el 31 de diciembre de 2018 y el 1 de abril de 2019, respectivamente, y que para el ejercicio 2019 establecieron las medidas para regular y normar las acciones en materia de austeridad, programación, presupuestación, aprobación,

ejercicio, contabilidad gubernamental, emisión de información financiera, control y evaluación de los ingresos y egresos públicos de la Ciudad de México, así como sentar las bases para establecer los tabuladores que indiquen las remuneraciones de los servidores públicos locales, se revisó la evidencia del presupuesto ejercido con la implementación de dichas medidas de racionalidad y austeridad.

En el análisis del presupuesto anual, así como al Informe de Cuenta Pública de la Alcaldía Gustavo A. Madero se observó un presupuesto autorizado para ésta de 4,773,662.0 miles de pesos, mientras que, de conformidad con la documentación proporcionada por el ente, para la operación CESAC se autorizaron 247.6 miles de pesos, los cuales se identificaron dentro de la actividad institucional 209 "Sistema de orientación y quejas".

Se solicitó a la alcaldía proporcionar los papeles de trabajo y memorias que contengan la información cuantitativa de la estimación del recurso financiero requerido para la operación del Centro, de conformidad con el Manual de Programación-Presupuestación 2019 del Gobierno de la Ciudad de México, que en su punto II, "Programación y Presupuestación", numeral uno, "Elementos y Bases para la Programación y Presupuestación", que establece que para la Programación y Presupuestación anual del gasto comprenderá, entre otros aspectos, las previsiones de gasto público para cubrir los recursos humanos, materiales, financieros y de otra índole, necesarios para el desarrollo de sus actividades; y el artículo 154 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, publicada el 31 de diciembre de 2018 en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, que establece que la contabilidad de las operaciones deberá estar respaldada por los documentos justificantes y comprobatorios originales, que será responsabilidad de los titulares de las alcaldías, así como de los servidores públicos encargados de su administración, la recepción, guarda, custodia y conservación de los documentos justificantes y comprobatorios del gasto, así como de los registros auxiliares e información relativa. Como respuesta, se proporcionaron los informes emitidos por el SAP-GRP entre los que se incluyen el Guion del Programa Operativo Anual, el Marco de Política Pública General, el Marco de Política Pública Igualdad Sustantiva, y el Marco de Política Pública Derechos Humanos, en los cuales se observa que la meta financiera coincide con lo observado en los otros documentos; sin embargo, no contenían los elementos necesarios, ni la evidencia del uso de alguna metodología específica para el cálculo del presupuesto para el Centro.

Este presupuesto no sufrió modificaciones, por lo que se finalizó el ejercicio 2019 con un ejercicio de 247.6 miles de pesos, todos correspondientes a recursos federales, específicamente al fondo denominado Participaciones Federales.

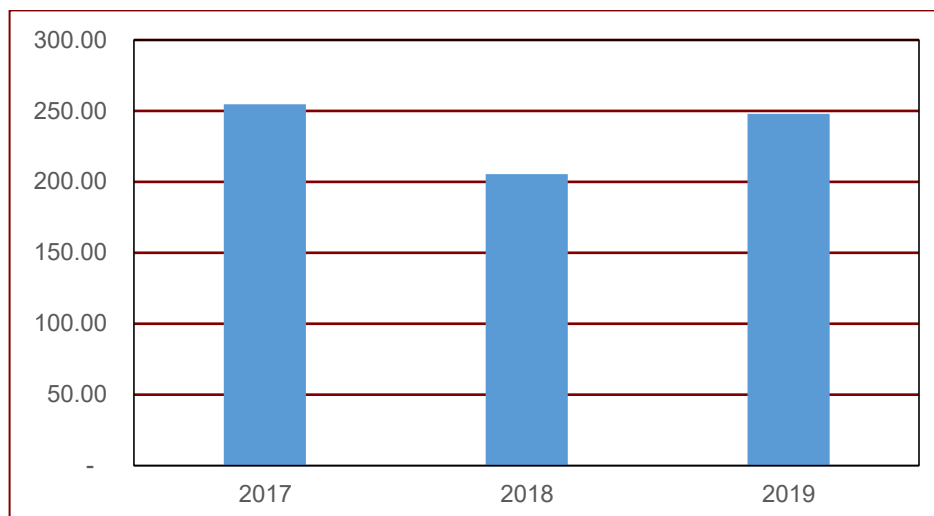
Su aplicación se realizó mediante una sola partida presupuestal dentro del capítulo 2000 “Materiales y Suministros”, la cual se encuentra sujeta a medidas de racionalidad y austeridad de acuerdo con la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, en la que se observaron 17 rubros dentro de la misma (telefonía y fotocopiado, energía eléctrica, combustibles, arrendamientos, viáticos, honorarios, alimentación, mobiliario, remodelación de oficinas, equipo de telecomunicaciones, bienes informáticos, pasajes, congresos, convenciones, exposiciones, seminarios y estudios e investigaciones), con erogaciones para la partida 2111 “Materiales, Útiles y Equipos Menores de Oficina” dentro de la operación del CESAC.

La erogación referida fue realizada mediante dos CLC con números 102575 y 102576, ambas del 5 de diciembre de 2019, las cuales contaron con la documentación soporte correspondiente, compuesta por el oficio de petición de pago, factura original, la validación de esta ante el SAT, las remisiones, copia del contrato de adquisiciones, copia de la fianza y de la requisición de compra, la validación de la suficiencia presupuesta sellada y firmada, así como el formato de Registro de Cuenta Interbancaria.

La CLC núm. 102575, fue por un monto de 368.4 miles de pesos con 185.7 miles de pesos cargados a la actividad institucional 209 “Sistema de orientación y quejas”, y la núm. 102576 por 131.6 miles de pesos, de los cuales 61.9 miles de pesos fueron para la actividad 209, para sumar los 247.6 miles de pesos ejercidos. Estos pagos fueron realizados para cubrir una factura por 500.0 miles de pesos para la adquisición de diversos artículos de papelería, que fueron requeridos para el correcto funcionamiento de las áreas de la alcaldía como parte del contrato de adquisición núm. 02CD072P0021119-C1 y su convenio modificatorio del 13 de agosto de 2019. La compra se realizó de manera centralizada para toda la demarcación.

Esta actividad institucional ha tenido variaciones ligeras durante los últimos tres ejercicios como se observa en la gráfica siguiente que a precios de 2019 muestra la variación del presupuesto ejercido para ese rubro, en el que después de un descenso en 2018, se ve un incremento en el año en revisión sin superar lo ejercido en 2017:

(Miles de pesos)



Se le solicitó a la alcaldía proporcionar el listado de procedimientos adquisitorios adjudicados en el 2019 para la compra de bienes y servicios relacionados con la operación del CESAC, señalando tres procesos, dos adjudicaciones directas (núms. de contratos 02CD075P0141119 y 02CD072P0142119) y una adjudicación directa por excepción a la licitación (contrato núm. 02CD075P0144119), es importante señalar que todos ellos contaron con la documentación justificativa y comprobatoria requerida.

El contrato núm. 02CD075P0141119, vigente del 21 de octubre al 31 de diciembre de 2019 por un monto de 449.9 miles de pesos y con cargo a la partida presupuestal 5191 "Otros Mobiliarios y Equipos de Administración" se llevó a cabo para proporcionar a la demarcación de un sistema integral para la administración de turnos para tres módulos pertenecientes a la Dirección Ejecutiva de Mejora Continua a la Gestión Gubernamental, incluyendo uno para el CESAC, consistente en una plataforma de asignación de turnos por módulo habilitándolos para la atención de los ciudadanos, incluye el módulo de estadísticas por trámite y tiempo de atención.

El contrato núm. 02CD072P0142119, con vigencia del 1o. de octubre al 31 de diciembre de 2019, por un total de 449.8 miles de pesos dentro la partida 2151 "Material Impreso e Información Digital", fue realizado para dotar de 28 señalamientos de seguridad e informativos a diversas áreas de la Dirección Ejecutiva de Mejora Continua a la Gestión Gubernamental, incluyendo al CESAC.

Finalmente, el contrato núm. 02CD075P0144119, vigente del 1o. de noviembre al 31 de diciembre del 2019 por un monto de 1,565.6 miles de pesos, dentro de las partidas 5111 “Muebles de Oficina y Estantería”, 5651 “Equipo de Comunicación y Telecomunicación”, 2721 “Prendas de Seguridad y Protección Personal”, 2911 “Herramientas Menores, 2111 “Materiales, Útiles y Equipos Menores de Oficina” y 5691 “Otros Equipos”, para la adquisición de mobiliario para diversas áreas de la Alcaldía Gustavo A. Madero, entre los que se incluye la Dirección Ejecutiva de Mejora Continua a la Gestión Gubernamental, tales como 1 escritorio, 1 mesa redonda, 3 sillas de espera, 5 sillones y 4 dispensadores de agua.

Respecto a los bienes muebles utilizados para la operación del CESAC, se detectaron 120 bienes, entre los que se incluyen 6 impresoras láser, 15 microcomputadoras, diversos escritorios, sillas, repisas y mesas para la atención de la ciudadanía.

En cuanto al personal necesario para el funcionamiento del Centro, se observaron 29 registros, de los cuales 27 corresponden a contratación de base, 1 de estructura y 1 de nómina 8, de los cuales, 26 realizaron funciones de atención presencial, 2 administrativos y 1 de coordinación, todos adscritos al CESAC, que en conjunto tienen una percepción mensual bruta de 212.3 miles de pesos.

Por lo anterior, la Alcaldía Gustavo A. Madero no acreditó con soporte documental que en la operación del CESAC existieran economías presupuestarias en las partidas sujetas a la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México y su reglamento, en virtud de que no se observó una actividad institucional para la operación del centro, pues si bien se identificó a la actividad institucional 209 “Sistema de orientación y quejas” como la responsable de contener el presupuesto para tal efecto, sólo contiene erogaciones para la partida 2111 “Materiales, Útiles y Equipos Menores de Oficina” y éstas a su vez se llevaron a cabo para cubrir necesidades de diversas áreas de la alcaldía; sin embargo, en el contrato de adquisición núm. 02CD072P0021119-C1 y su convenio modificatorio del 13 de agosto de 2019, se realizó la compra de diversos artículos de papelería de manera centralizada para toda la demarcación, a fin de garantizar el mejor precio, misma situación que se observó en las adjudicaciones directas con números de contratos 02CD075P0141119 y 02CD072P0142119, así como en la adjudicación directa por excepción a la licitación con contrato núm. 02CD075P0144119.

También se observó que para la operación del CESAC se realizaron otros gastos que no se identifican dentro una actividad específica, como el pago de nómina al personal y los

gastos relacionados con los procesos adquisitorios de bienes y servicios necesarios para atender a la ciudadanía, los cuales se realizan en diversas actividades, lo que no hizo posible la comparación del presupuesto ejercido con el aprobado, así como con ejercicios anteriores.

El sujeto fiscalizado careció de los registros auxiliares e información relativa de la estimación de la meta financiera que contuvieran las previsiones de gasto público para cubrir los recursos humanos, materiales, financieros y de otra índole, necesarios para el desarrollo de sus actividades, como se establece en el artículo 154 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, y en el punto II, “Programación y Presupuestación”, numeral uno “Elementos y bases para la Programación y Presupuestación” del Manual de Programación-Presupuestación 2019 del Gobierno de la Ciudad de México.

En confronta realizada por escrito con fecha 22 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó información adicional que no modifica el presente resultado.

Recomendación ASCM-156-19-9-GAM

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

Recomendación ASCM-156-19-10-GAM

Es conveniente que la Alcaldía Gustavo A. Madero elabore registros auxiliares del presupuesto utilizado para el pago de los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para cubrir el desarrollo de las actividades realizadas por el Centro de Servicios y Atención Ciudadana.

## RESUMEN DE OBSERVACIONES Y ACCIONES

Se determinaron 11 resultados; de éstos, 8 generaron 10 observaciones, las cuales corresponden a 10 recomendaciones.

La información contenida en el presente apartado refleja los resultados derivados de la auditoría que hasta el momento se han detectado por la práctica de pruebas y procedimientos de

auditoría; sin embargo, podrían sumarse observaciones y acciones adicionales producto de los procesos institucionales, de la recepción de denuncias y del ejercicio de las funciones de investigación y sustanciación a cargo de esta entidad de fiscalización superior.

## JUSTIFICACIONES Y ACLARACIONES

La documentación proporcionada a esta entidad de fiscalización superior de la Ciudad de México por el sujeto fiscalizado 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. AGAM/DGA/1247/2020 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. 1, 3, 4, 5, 7, 9, 10 y 11 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.

Éste dictamen se emite el 15 de octubre de 2020, una vez concluidos los trabajos de auditoría, la cual se practicó sobre la información proporcionada por el sujeto fiscalizado, que es responsable de su veracidad. Con base en los resultados obtenidos en la auditoría, cuyo objetivo fue verificar que los procedimientos y actividades implementados por



la Alcaldía Gustavo A. Madero 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
C.P. Lupina González Ramírez	Jefa de Unidad Departamental
Lic. Karina Elizabeth Meneses Flores	Auditora Fiscalizadora "B"
Lic. Rafael Ponce Hernández	Auditor Fiscalizador "A"
C. Luis Ignacio Guzmán Aguilar	Auditor Fiscalizador "A"