

VII.6. FUNCIÓN DE GASTO 8 “OTROS SERVICIOS GENERALES”, ATENCIÓN CIUDADANA (ALCALDÍA CUAUHTÉMOC)

Auditoría ASCM/155/19

FUNDAMENTO LEGAL

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

ANTECEDENTES

De acuerdo con el Informe de Cuenta Pública de 2019, el Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC), función 8 “Otras Servicios Generales”, Atención Ciudadana, reportó una meta física original, modificada y ejercida de 3,000 trámites. El presupuesto aprobado fue de 68,146.9 miles de pesos, en tanto que el modificado y ejercido se situaron en 66,029.9 miles de pesos, por lo que el gasto ejercido fue menor en 3.1% (2,117.0 miles de pesos) respecto del aprobado.

El presupuesto ejercido, de 66,029.9 miles de pesos, estuvo integrado por recursos fiscales para atender la actividad sustantiva del CESAC. Los recursos se erogaron en los capítulos de gasto 1000 “Servicios Personales”, por 64,542.9 miles de pesos (97.8%); y 3000 “Servicios Generales”, por 1,487.0 miles de pesos (2.2%).

CRITERIOS DE SELECCIÓN

La selección de la presente auditoría se sustentó en los criterios “Presencia y Cobertura”, a fin de garantizar que eventualmente se revisen todos los sujetos de fiscalización y todos los conceptos susceptibles de ser auditados por estar incluidos en la Cuenta Pública del Gobierno de la Ciudad de México; y “Propuesta e Interés Ciudadano”, por su impacto social o trascendencia para los habitantes de la Ciudad de México, de conformidad con el Manual de Selección de Auditorías vigente de esta entidad de fiscalización superior.

OBJETIVO

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

ALCANCE Y DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

Se evaluaron los resultados obtenidos por la Alcaldía Cuauhtémoc respecto de las actividades y operaciones del CESAC, que comprendieron la Evaluación del Control Interno y las vertientes Competencia de los Actores, Eficacia, Eficiencia y Economía.

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

En cuanto a la vertiente Competencia de los Actores, se determinó si el sujeto fiscalizado fue competente para realizar las acciones contenidas en el CESAC; si la Alcaldía Cuauhtémoc contó con perfiles de puesto y, si el personal asignado a la operación del CESAC cubrió sus requisitos. Asimismo, se verificó si los servidores públicos recibieron la capacitación respectiva, conforme a la normatividad aplicable.

Para la vertiente Eficacia, se revisaron los resultados alcanzados respecto de los objetivos y metas establecidos, así como la transparencia y rendición de cuentas, específicamente lo reportado en el Informe de Cuenta Pública, la información publicada en su portal de transparencia, así como los mecanismos de medición y evaluación implementados

En relación con la vertiente Eficiencia, se 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 dispuesto de las medidas de racionalidad y austeridad, y si éstas contribuyeron al logro de los objetivos del CESAC.

Con la finalidad de obtener y confirmar información relativa al estado del Sistema de Control Interno, mediante la técnica de un muestreo dirigido, se determinó la muestra que corresponde a tres solicitudes ingresadas por cada uno de los 12 meses; es decir, 36 (0.12%) de las 29,290 solicitudes ingresadas en 2019.

Respecto a la competencia profesional y capacitación de los servidores públicos del CESAC, se llevó a cabo la revisión de expedientes de personal considerando que el personal haya participado en la operación de dicho Centro y que tuvieran perfiles de puesto.

En ese sentido, se identificó que se dispuso solamente de perfiles de puesto vigentes durante 2019 para el personal denominado como “Responsables” y “Operadores” (en las modalidades de atención presencial, telefónica y digital), ambos del CESAC, por lo que se revisó la documentación digitalizada de 16 servidores públicos correspondiente al 59.2% del total del personal adscrito al CESAC en 2019, con objeto de verificar que cubrieron el perfil correspondiente a los cargos asignados y si acreditaron la capacitación requerida para desempeñar sus funciones determinadas.

En cuanto a las vertientes Eficacia y Eficiencia, mediante la técnica de muestreo aleatorio simple de tipo estratificado, con un grado de confianza del 95.0% y un margen de error de $\pm 5.0\%$; se determinó una muestra que se circunscribió a 380 solicitudes respecto de la

información generada en el ingreso, registro del servicio solicitado y atención brindada, que corresponden a los tipos de estatus de “atendida” y “pendiente”, durante el ejercicio 2019.

Además, en la vertiente Eficacia, se revisaron 374 encuestas de satisfacción y calidad en el servicio con el objetivo de conocer la percepción ciudadana sobre el desempeño del CESAC y constatar el cumplimiento de su fin, propósito y objetivo.

Para la vertiente Eficiencia, se verificó el cumplimiento de los dos procedimientos considerados en el manual administrativo de la Alcaldía Cuauhtémoc, que estuvieron directamente relacionados con la operación del CESAC, mediante la revisión de los “Registros de Número de Orientación”, “Solicitud de Servicios”, “Registro de Solicitudes” y “Respuesta de Atención a la Solicitud del Servicio”.

Respecto de los recursos humanos, se verificó la contribución del personal del CESAC al logro del objetivo de su actividad sustantiva, por medio del estudio de las funciones del personal que tuvo asignadas de acuerdo con el manual vigente en 2019.

También se observó la contribución de los recursos materiales, y se constató la existencia y funcionamiento del equipo y mobiliario propio de oficina manifestado por el sujeto fiscalizado y constancias documentales que obran en archivo del órgano político administrativo.

En cuanto a los recursos financieros, mediante un muestreo dirigido, se determinó revisar 20 Cuentas por Liquidar Certificadas (CLC) de un total de 342 y todos los documentos múltiples generados durante 2019, que fueron 18 y que correspondieron a la cantidad de 34,894.3 miles de pesos; siendo representativa dicha muestra porque equivale al 52.8% del presupuesto reportado como ejercido.

Para la vertiente Economía, la selección de las partidas a revisar se realizó con base en los conceptos que estuvieron sujetos a medidas de austeridad, racionalidad y disciplina presupuestaria, de acuerdo con lo dispuesto en el Decreto por el que se expide el Presupuesto de Egresos de la Ciudad de México para el Ejercicio Fiscal 2019, en la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, y se consideraron aquellas partidas que presentaron aumento o disminución en el presupuesto ejercido respecto del aprobado en el ejercicio 2019.

Por lo anterior, se determinó revisar 15 partidas presupuestales sujetas a criterios de racionalidad, austeridad, economía, gasto eficiente y disciplina presupuestal durante el ejercicio 2019, para constatar de qué manera los recursos y economías coadyuvaron al cumplimiento del objetivo y meta del CESAC.

En todos los casos, el tamaño de las muestras se estableció por la experiencia y criterio del personal auditor, en función del tiempo establecido para la ejecución de la auditoría; las acciones determinadas para el desarrollo de las vertientes descritas estuvieron sujetas a la obtención de información suficiente, pertinente y con un grado de cumplimiento oportuno, ya que derivado de los acuerdos emitidos por la Jefatura de Gobierno de la Ciudad de México, respecto a la suspensión de plazos por la pandemia ocasionada por la enfermedad Sars-Cov2 (COVID-19), el sujeto fiscalizado manifestó la problemática de integración y entrega de información y documentación a los requerimientos emitidos por la Auditoría Superior de la Ciudad de México.

La auditoría se llevó a cabo en la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (SCESAC), así como en la Dirección General de Administración.

PROCEDIMIENTOS, RESULTADOS Y OBSERVACIONES

Evaluación del Control Interno

1. Resultado

A fin de obtener información general sobre la Alcaldía Cuauhtémoc y del Centro de Servicios y Atención Ciudadana en dicho órgano político administrativo, así como para recabar de manera directa datos específicos sobre la implementación del sistema de control interno, verificar la veracidad en los registros y llevar a cabo un examen de los documentos y su existencia, como técnicas de auditoría se aplicó el estudio general, por medio de la revisión del marco jurídico-normativo aplicable, vigente en 2019 y de la documentación proporcionada por el sujeto fiscalizado con los oficios núms. DGA/JUDASA/190/2020 del 9 de julio, DGA/JUDASA/219/2020 del 31 de julio y DGA/JUDASA/236/2020 del 14 de agosto, todos del 2020, en respuesta de los requerimientos de información emitidos por la Auditoría Superior de la Ciudad de México (ASCM) con los oficios núms. DGAE-A/20/112 del 19 de junio,

DGAE-A/20/163 del 17 de junio y DGAE-A/20/171 del 7 de agosto, todos del 2020; al cuestionario conformado, de acuerdo con el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, emitido por la ASCM, conformado por 32 preguntas fundamentadas en los cinco componentes del Marco Integrado de Control Interno (MICI): Ambiente de Control, Administración de Riesgos, Actividades de Control interno, Información y Comunicación, y Supervisión y Mejora Continua; la investigación mediante la revisión de la información referente al 2019, publicada en el portal de transparencia de la Alcaldía Cuauhtémoc <https://alcaldiacuauhtemoc.mx/portal-de-transparencia/>, de conformidad con el artículo 121 y 124 de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, última reforma publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad México* núm. 248 Bis del 24 de diciembre de 2019; y el análisis de la información programática-presupuestal proporcionada.

Con fundamento en los artículos 62, fracción III; y 87 de la Ley de Fiscalización Superior de la Ciudad de México; 29, 30; y Sexto Transitorio de la Ley de Auditoría y Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México; Cuarto “Marco Conceptual”; Octavo, “Etapas de Control Interno” y Noveno, “Del CARECI”, de los Lineamientos de Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México; numeral 7, Subapartado B, “Fase de Ejecución”, punto 1 “Control Interno”, del Manual del Proceso General de Fiscalización de la Auditoría Superior de la Ciudad de México; numeral 3, “Control Interno” del Anexo Técnico de dicho Manual; y el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, emitido por la ASCM, con base en los cinco componentes del Marco Integrado de Control Interno (MICI): Ambiente de Control, Administración de Riesgos, Actividades de Control Interno, Información y Comunicación, y Supervisión y Mejora Continua, se evaluó el Sistema de Control Interno implementado por la Alcaldía Cuauhtémoc en relación con el CESAC. Al respecto, se observó lo siguiente:

Ambiente de Control

De la revisión al marco jurídico-normativo proporcionado por el sujeto fiscalizado, se tuvo conocimiento de que la Alcaldía Cuauhtémoc contó con normatividad de observancia obligatoria que reguló su actuación en materia de control interno. Por medio de su estudio, se identificaron como disposiciones principales la Ley de Auditoría y Control Interno de la

Administración Pública de la Ciudad de México, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 146 Ter del 1 de septiembre de 2017; y los Lineamientos de Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 235, del 8 de enero de 2018.

Se comprobó que el sujeto fiscalizado instaló su Comité de Administración de Riesgos y Evaluación de Control Interno Institucional (CARECI) para el ejercicio 2019, mediante el acta de sesión del 5 de febrero de 2019, de conformidad con los numerales 1 y 2, del Noveno de los Lineamientos en cita. El CARECI estuvo integrado por el titular de la Alcaldía Cuauhtémoc (Presidente), el titular de la Dirección General de Administración (Secretario Técnico), los titulares de las Direcciones Generales de Obras y Desarrollo Urbano; de Desarrollo y Bienestar; de Seguridad Ciudadana y Protección Civil; de los Derechos Culturales, Recreativos y Educativos; de Servicios Urbanos y las Contralorías Ciudadanas (Vocales), el titular de la Dirección General Jurídico y de Servicios Legales (Asesor); el titular del Órgano Interno de Control en la Alcaldía Cuauhtémoc (Órgano de Control Interno), y las Direcciones de Desarrollo y Fomento Económico y de Planeación de Desarrollo y Gobierno Digital (Invitados).

Para el funcionamiento del CARECI, se verificó que de acuerdo con el numeral 1, fracción XVI, del Noveno Lineamiento del ordenamiento jurídico en cita, el órgano político administrativo tuvo dos Manuales de Integración y Funcionamiento del Comité de Administración de Riesgos y Evaluación de Control Interno Institucional; el primero con número de registro MEO-139/160718-OPA-CUH-10/2012, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 417, del 26 de septiembre de 2018, vigente hasta el 27 de octubre de 2019; y el segundo con número de registro MEO-201/090919-OPA-CUH-5/010119, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 208, del 28 de octubre de 2019; en los que se establecieron el marco jurídico de actuación, el objetivo general, la integración, atribuciones, funciones, criterios de operación y procedimientos de dicho Comité.

Mediante las actas de sesiones del 15 de febrero, 9 de mayo, 16 de agosto, 15 de noviembre, y del 12 de diciembre, todas de 2019, se constató que en el desarrollo de sus funciones, el CARECI de la Alcaldía Cuauhtémoc llevó a cabo cuatro sesiones ordinarias y una sesión extraordinaria en el 2019, en las que se trataron temas relacionados principalmente con el estudio e implementación de controles internos relativos al “acta de entrega-recepción de obra

pública”, “otros riesgos de administración y manejo de centro generadores” y “laudos”; ninguno de ellos vinculados con las funciones del CESAC en dicha Alcaldía.

De acuerdo con las respuestas emitidas por el sujeto fiscalizado al cuestionario de control interno aplicado, se tuvo conocimiento de que la Alcaldía Cuauhtémoc señaló como responsable de atender y dar seguimiento a todo lo relacionado con el control interno al “Órgano de Control Interno en la Alcaldía Cuauhtémoc”; sin embargo, no presentó documentación comprobatoria en la que se estableciera de manera formal a la persona servidora pública designada por el titular del sujeto fiscalizado como responsable del control interno, de conformidad con el numeral 2.3, del Octavo de los Lineamientos de Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 235, del 8 de enero de 2018, que a letra dice:

“Responsable del Control Interno: Persona servidora pública designada por el titular del ente obligado, encargada de la implementación, supervisión, seguimiento, envío de información o atención a las observaciones generadas de la verificación a los controles internos.”

Respecto al marco normativo que reguló el desarrollo de las funciones del personal adscrito al CESAC, el sujeto fiscalizado manifestó haber tenido el Código de Ética y Conducta de la Delegación Cuauhtémoc, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 70, del 12 de mayo de 2016, vigente en 2019, y el Código de Ética de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 26, del 7 de febrero de 2019. Asimismo, contó con el Código de Conducta de la Alcaldía Cuauhtémoc publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, núm. 241 del 13 de diciembre de 2019, en el que de conformidad con la disposición Décima Segunda del Código de Ética de la Administración Pública de la Ciudad de México mencionado, la Alcaldía Cuauhtémoc especificó la forma en la que los servidores públicos aplicarían los principios, valores y reglas de integridad contenidas en dicho Código; no obstante, de acuerdo con la fecha de publicación señalada, se observó que la Alcaldía Cuauhtémoc incumplió lo dispuesto en el Transitorio Segundo del ordenamiento en cita, al no publicar el Código de Conducta respectivo dentro de los 90 días naturales siguientes a la entrada en vigor del Código de Ética de la Administración Pública de la Ciudad de México.

Con objeto de verificar que los Códigos de Ética y Conducta señalados hubiesen sido difundidos entre el personal en el ejercicio 2019, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/112 del 19 de junio de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado evidencia de su difusión. En respuesta, la Alcaldía Cuauhtémoc proporcionó la circular núm. CESAC/000004/2020, del 3 de julio de 2020, con la que demostró haberlos difundido entre el personal que operó el CESAC en el 2020; por lo que se identificó que, si bien la Alcaldía careció de evidencia de haber realizado su difusión en 2019; a la fecha de la ejecución de la presente auditoría los ha dado a conocer entre su personal por medio de la circular mencionada.

De la documentación proporcionada por el sujeto fiscalizado, también se identificó que la actuación del personal adscrito al CESAC estuvo normada por los “Principios de la Atención Ciudadana” y las “Obligaciones del Personal de Atención Ciudadana”, establecidos en los numerales 3 y 4 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* núm. 1963, del 13 de octubre de 2014, vigentes hasta el 1 de julio de 2019; y los numerales 7 y 8 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 125, del 2 de julio de 2019; éstos últimos difundidos entre el personal por medio de la circular núm. Circular/0004/2019 del 14 de octubre de 2019.

También se atendió el “Acuerdo por el que se emiten las disposiciones en materia de recepción y disposición de obsequios, regalos o similares por parte de las personas servidoras públicas de la Administración Pública de la Ciudad de México y de las Alcaldías”, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 232 Bis, del 2 de diciembre de 2019, difundido mediante la circular núm. CESAC/000006/2019 del 10 de diciembre de 2019.

Mediante el registro del lugar, fecha, nombre completo, tipo de contratación, área de adscripción y firma en el documento denominado “Carta de Compromiso del Código de Ética y Conducta en la Alcaldía Cuauhtémoc”, se comprobó que en el 2019 el sujeto fiscalizado solicitó al personal de manera formal su compromiso para que en el desarrollo de sus actividades se sujetaran a lo establecido en los códigos de ética y de conducta; además, mediante la impartición del curso de capacitación denominado “Responsabilidad, ética

y valores en los servidores públicos”, demostró haber promovido entre el personal un comportamiento ético en el servicio público; sin embargo, no presentó documentación comprobatoria de las acciones aplicadas para verificar su observancia.

Respecto a la recepción de denuncias y su seguimiento, mediante la nota informativa núm. 056/2020 del 15 de julio de 2020, el sujeto fiscalizado manifestó que el CESAC sólo contó con un “Buzón de Sugerencias”, con el que “cada ciudadano (a) que acude a realizar alguna solicitud, es invitado a anotar sus quejas o sugerencias al terminar de darle el servicio”; e informó que “los ciudadanos cuando tienen quejas o están molestos por el servicio recibido o la atención, acuden directamente a la Jefatura de la Alcaldía o a la Contraloría Interna para dar a conocer su inconformidad”. Sin embargo, no contó con la documentación comprobatoria que constatará la formalización de dichos controles en algún documento oficial (manual administrativo, lineamientos, circulares, etc.). En este sentido, también se manifestó que “en 2019, no se registró queja alguna en contra de los servidores públicos asignados a CESAC”.

Por medio de la página de transparencia de la Alcaldía Cuauhtémoc, https://transparencia.alcaldiacuauhtemoc.mx:81/?anio_id=2019&articulo_id=todos&descripcion_id, se identificó que el sujeto fiscalizado contó con cuatro comités y un subcomité para la atención de las funciones operativas en el ejercicio 2019, siendo éstos el Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo (cuatro Sesiones Ordinarias), el Comité de Administración de Riesgos y Evaluación de Control Interno Institucional (cuatro Sesiones Ordinarias y una Extraordinaria), el Comité Delegacional de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestación de Servicios (diez Sesiones Ordinarias), el Comité Interno de Administración de Documentos en Cuauhtémoc (una Sesión Ordinaria) y el Subcomité Mixto de Capacitación en Cuauhtémoc (tres Sesiones Ordinarias); por lo anterior, se constató que la Alcaldía Cuauhtémoc dispuso de órganos técnicos consultivos, de instrumentación y retroalimentación de la normatividad interna con los que, por medio de sesiones ordinarias y extraordinarias realizadas durante el ejercicio en revisión, emitieron acuerdos para la gestión del sujeto fiscalizado en materias de seguridad y salud en el trabajo, control interno, adquisiciones y capacitación.

Para la ejecución de sus funciones operativas, se verificó que el sujeto fiscalizado en el ejercicio 2019 contó con el Dictamen de Estructura Orgánica, registrado con el núm. OPA-CUH-5/010119, emitido por la Secretaría de Administración y Finanzas (SAF)

mediante oficio núm. SAF/SSCHA/000069/2019 del 14 de enero de 2019, en el que se observó que la Alcaldía Cuauhtémoc estuvo integrada por 350 plazas de estructura, de las cuales, cinco plazas correspondieron a la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (SCESAC), área encargada del CESAC en dicho órgano político administrativo.

En relación con su operación, mediante notas informativas núms. 034/2020 y 035/2020, ambas del 3 de julio de 2020, la SCESAC identificó al manual administrativo con el número de registro MA-76/151215-OPA-CUH-10-2012, publicado en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* núm. 269, del 28 de enero de 2016, como parte del marco jurídico-normativo que reguló su actuación en el ejercicio 2019; sin embargo, de la investigación realizada en el portal de transparencia de la Alcaldía Cuauhtémoc, así como de las respuestas emitidas al cuestionario de control interno, se observó que en el 2019 estuvo vigente el manual administrativo con número de registro MA-11/260918-OPA-CUA-10/2012, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 419 del 28 de septiembre de 2018; lo que demostró desconocimiento por parte de la SCESAC sobre los ordenamientos jurídico-normativos vigentes y aplicables. Además, no presentó documentación comprobatoria de la difusión de dichos manuales administrativos entre el personal adscrito.

Derivado de lo anterior, es importante mencionar que, si bien durante el ejercicio 2019 el manual administrativo no fue actualizado en concordancia con el Dictamen de Estructura Organizacional núm. OPA-CUH-5/010119, emitido en el mismo año, a la fecha de la ejecución de esta auditoría y con base en dicho dictamen, el sujeto fiscalizado emitió un nuevo manual administrativo con número de registro MA-18/200319-OPA-CUH-5/010119, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 322, del 14 de abril de 2020, el cual fue difundido mediante la circular núm. CESAC/000003/2020 del 3 de julio de 2020.

Del estudio a los manuales administrativos núms. MA-76/151215-OPA-CUH-10-2012 y MA-11/260918-OPA-CUA-10/2012, se constató que ambos documentos establecieron la misión, visión y los objetivos institucionales de la Alcaldía Cuauhtémoc; y sólo en el caso del manual administrativo núm. MA-76/151215-OPA-CUH-10-2012, la misión, los objetivos y las funciones de la SCESAC. Se verificó que ambos manuales contaron con los apartados organización y procedimientos, en los que estuvieron definidas las áreas, puestos, líneas de comunicación, funciones, procesos y procedimientos, con base en los cuales el CESAC

realizó sus actividades sustantivas. También contaron con procedimientos vinculados con el reclutamiento y selección de personal, ingresos, contratación, capacitación, evaluación del desempeño, promoción y ascensos del personal.

En consecuencia, por la desactualización del manual administrativo en 2019, en materia de transparencia, acceso a la información, rendición de cuentas y armonización contable, se identificó que de acuerdo con la Ley Orgánica de las Alcaldías de la Ciudad de México, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 314 del 4 de mayo de 2018, y el Dictamen de Estructura Organizacional con número de registro OPA-CUH-5/010119 emitido en 2019, el sujeto fiscalizado integró áreas, funciones y responsables en dichas materias hasta su manual administrativo con número de registro MA-18/200319-OPA-CUH-5/010119, emitido en 2020.

Respecto al nivel de conocimiento y habilidades de los servidores públicos que operaron el CESAC en la Alcaldía Cuauhtémoc, se identificó que de conformidad con los numerales 24; 24.1; 24.2; 24.2.1, Apartados A y B; de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, vigentes hasta el 1 de julio de 2019; y los numerales 21; 21.1; 21.2, Apartados A y B, de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, vigentes a partir del 2 de julio de 2019, el CESAC en la Alcaldía Cuauhtémoc tuvo perfiles de puesto para el personal de atención ciudadana, en los que se establecieron los requisitos mínimos para su contratación, divididos en un perfil escolar y un perfil personal, este último, también clasificado según su modalidad de atención (presencial, digital o telefónica).

Se tuvo conocimiento de que durante el ejercicio 2019, el sujeto fiscalizado realizó 22 evaluaciones de desempeño al personal encargado de operar el CESAC, por medio del documento denominado "Matriz de Evaluación de Indicadores de Desempeño y/o Competencias", con el que se evaluó a 22 servidores públicos técnicos-operativos y de estructura adscritos a la SCESAC, de acuerdo con 33 y 27 rubros, respectivamente; que consideraron la evaluación de habilidades básicas y específicas, de acuerdo con una escala de cuatro niveles (insatisfactorio, mínimo necesario, satisfactorio y sobresaliente).

Del estudio de los resultados obtenidos en la matriz señalada, se observó que el sujeto fiscalizado identificó los temas en los que el personal adscrito al CESAC necesitó ser capacitado, actualizado o especializado en el ejercicio de 2019, resaltando para el personal técnico-operativo la capacitación en temas de “comunicación oral y escrita acorde al contexto laboral”, “búsqueda y resguardo de la información”, “dominio e inteligencia emocional” y “entendimiento de los procesos de trabajo de su área” ; mientras que para los servidores públicos de estructura fueron los temas de “comunicación de ideas con efectividad”, “iniciativa”, “liderazgo” y “dirección de equipos de trabajo”.

En relación con la capacitación, se identificó que para el ejercicio 2019, la Alcaldía Cuauhtémoc elaboró el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación y el Programa Anual de Capacitación a que se refiere la Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal (Circular Uno Bis 2015), publicada en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* núm. 179, tomo I, del 18 de septiembre de 2015, vigente en 2019. De la revisión al Diagnóstico de Necesidades de Capacitación proporcionado, se observó que éste fue realizado con base en la caracterización del personal y en los resultados obtenidos de la “Matriz de Indicadores de Desempeño y/o Competencias”.

Respecto al Programa Anual de Capacitación, se tuvo conocimiento que consideró 25 cursos de capacitación, de los cuales, se constató que 12 servidores públicos adscritos al CESAC asistieron a tres cursos, denominados “Actitud y Calidad en el Servicio”, “Análisis de Problemas Laborales e Identificación de Soluciones” y “Responsabilidad, Ética y Valores en los Servidores Públicos”; los cuales estuvieron vinculados directamente con las funciones del CESAC, de conformidad con los numerales 24.7; 24.7.2 y 24.7.3 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, vigentes hasta el 1 de julio de 2019; y los numerales 23.3; 23.4 y 23.5 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, vigentes a partir del 2 de julio de 2019.

Por tanto, de acuerdo con el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, emitido por la ASCM, el componente Ambiente de Control implementado por la Alcaldía Cuauhtémoc tuvo un nivel “alto”; no obstante, el sujeto fiscalizado careció de documentación que evidenciara la verificación del

cumplimiento de los Códigos de Ética y de Conducta y la formalización de los mecanismos de control implementados para la recepción de quejas o denuncias. Asimismo, se observó desconocimiento por parte de la SCESAC sobre el manual administrativo vigente y aplicable.

En la confronta por escrito, celebrada el 17 de septiembre de 2020, mediante el oficio núm. DGA/JUDASA/264/2020 de la misma fecha, el sujeto fiscalizado proporcionó el oficio núm. DRH/476/2020 del 11 de septiembre 2020, con el que la Dirección de Recursos Humanos en la Alcaldía Cuauhtémoc, por medio de nota informativa del 10 de septiembre de 2020, informó que de acuerdo con las fracciones IX, XI, XII, XIII, XIV, XVI, XXIX, XXXII, XXXV, y XXXVI, del artículo 136, del Reglamento Interior del Poder Ejecutivo y de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 1 Bis del 2 de enero de 2019, la Secretaría de la Contraloría General, por conducto de sus órganos internos de control, es la autoridad facultada para vigilar que las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Alcaldías y Entidades, observen las disposiciones jurídicas y administrativas que se implementen para evitar la generación de daños en los bienes o derechos de los particulares por actividad administrativa irregular de la Administración Pública de la Ciudad de México. De la revisión a la documentación presentada, se observó que si bien el órgano de control Interno vigila de manera externa la actividad de los servidores públicos; de acuerdo con el MICI, corresponde al sujeto fiscalizado de manera interna verificar el cumplimiento de los Códigos de Ética y Conducta, a fin de mostrar una actitud de respaldo y compromiso con la integridad, los valores éticos y las normas de conducta; por tanto, la información y documentación proporcionadas por la Alcaldía Cuauhtémoc no modifican las observaciones presentadas.

Administración de Riesgos

De acuerdo con las respuestas al cuestionario de control interno, el sujeto fiscalizado manifestó haber contado con un programa en el que se establecieron los objetivos y metas estratégicas respecto al CESAC en el ejercicio 2019. Para su verificación, mediante el oficio núm. DPF/1471/2020 del 29 de julio de 2020, la Alcaldía Cuauhtémoc informó que de acuerdo con su estructura programática “la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana se encontró vinculada a la actividad institucional 209 denominada “Sistema de Orientación y Quejas...”. En este sentido, se proporcionó el Programa Operativo Anual 2019 y los cuatro

Informes Trimestrales relativos al órgano político administrativo, en los que se constató el objetivo y la meta física-financiera de la actividad institucional 209 “Sistema de orientación y quejas”.

En respuesta a los requerimientos de información realizados, el sujeto fiscalizado también proporcionó el Anteproyecto del Presupuesto de Egresos 2019, en el que de acuerdo con el apartado Guion del Programa Operativo Anual, se establecieron los objetivos anuales, las estrategias y las metas a nivel institucional; mientras que en el apartado Marco de Política Pública General, referente a la actividad institucional 209, se estableció el fin, propósito, meta física y las acciones generales a realizar para dicha actividad institucional. Asimismo, se proporcionó el manual administrativo con número de registro MA-76/151215-OPA-CUH-10-2012, en el establecieron los objetivos de la SCESAC, área encargada de operar el CESAC.

En cuanto a la difusión de los documentos en mención, el sujeto fiscalizado careció de evidencia documental de que hubiesen sido difundidos formalmente al personal responsable de su cumplimiento y aplicación en el ejercicio 2019.

Respecto a la programación, presupuestación y asignación de los recursos, la Alcaldía Cuauhtémoc manifestó haberlas realizado con base en los objetivos estratégicos establecidos para la actividad institucional 209. Para su verificación, se proporcionó el Programa Operativo Anual 2019, en el que se observó que para la actividad institucional 209, el sujeto fiscalizado estableció la unidad de medida “trámite”, las metas física y financiera, asignación financiera y la presupuestación de los recursos respecto a los servicios personales (capítulo de gasto 1000) y servicios generales (capítulo de gasto 3000). Asimismo, presentó los documentos denominados “Calendario de Metas por Actividad Institucional 2019” y “Calendario Presupuestal 2019”, en los que se constató que el sujeto fiscalizado estableció la meta física por trimestre y el ejercicio mensual de los recursos presupuestales para la actividad institucional 209.

En relación con los indicadores para medir el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos para el CESAC, se identificó que la SCESAC, por medio del portal de transparencia de la Alcaldía Cuauhtémoc, únicamente tuvo el indicador denominado “Porcentaje de atención ciudadana”, mediante el cual informó el avance de las metas al período en el que se iba actualizando la información publicada en dicho portal durante el ejercicio 2019. El análisis y resultados obtenidos a partir de dicho indicador, serán presentados en el Resultado 8, Mecanismos de Medición y Evaluación, de este informe.

Por lo que se refiere a la identificación de riesgos, de acuerdo con los numerales 1.2.; 1.2.1.; 1.2.2.; y 1.2.3., del Octavo. “Etapas de Control Interno”, de los Lineamientos de Control Interno de la Administración Pública de la Ciudad de México, en relación con el CESAC, el sujeto fiscalizado proporcionó el oficio núm. CESAC/000591/2019 del 23 de octubre de 2019, con el que se remitieron a la Subdirección de Organización y Desarrollo Administrativo en la Alcaldía Cuauhtémoc, los formatos denominados “Formato C-1 Cédula de Evaluación de Riesgos” y “Formato C-2 Mapa de Riesgos”. De su revisión se observó que el sujeto fiscalizado, por conducto de la SCESAC, identificó, evaluó y agrupó los riesgos que en el ejercicio 2019 pudieron haber dificultado o limitado el cumplimiento de los objetivos establecidos para dicho Centro, como se muestra a continuación:

| Descripción del riesgo | Probabilidad de ocurrencia (0 al 10, siendo el 10 el de mayor probabilidad) | Grado de impacto (0 al 10, siendo el 10 el de mayor impacto) | Cuadrante (I, II, III y IV) |
|---|---|--|--------------------------------|
| “Cumplir con el Manual de Identidad Gráfica Publicado para las Áreas de Atención Ciudadana (CESAC)” | 5 ¹ | 5 ³ | IV ⁵ |
| “Actualización de datos de los responsables del SIPOT” | 3 ² | 3 ⁴ | III ⁶ |

¹ Probable: Probabilidad de ocurrencia media, entre el 51% a 74% la seguridad de que se materialice el riesgo.

² Inusual: Probabilidad de ocurrencia baja, entre el 25% y 50% la seguridad de que se materialice el riesgo.

³ Moderado: Causaría una pérdida importante en el patrimonio o un deterioro significativo en la imagen institucional.

⁴ Bajo: Causa un daño en el patrimonio o imagen institucional, que se puede corregir en el corto tiempo y no afecta el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.

⁵ Cuadrante IV: Riesgo bajo, debe administrarse con procedimientos de rutina. Se requiere monitoreo e implementación de controles mínimos.

⁶ Cuadrante III: Riesgo moderado, asegurarse de que se pueda detectar y manejar apropiadamente.

A fin de verificar los mecanismos de control implementados por el sujeto fiscalizado para la administración de los riesgos identificados, se solicitó a la Alcaldía Cuauhtémoc el Programa Anual de Control Interno (PACI) realizado en el ejercicio 2019, así como, las medidas preventivas y correctivas establecidas para su gestión.

En respuesta, el sujeto fiscalizado proporcionó el Acta de la Primera Sesión del CARECI en la Alcaldía Cuauhtémoc, celebrada el 15 de febrero de 2019, con la que se comprobó la aprobación del PACI correspondiente al ejercicio 2019; asimismo, presentó los formatos denominados “C-1 Cédula de Evaluación de Riesgos” y “C-3 Control Interno Determinado”, relativos a los temas del “acta de entrega-recepción de obra pública”, “otros riesgos de administración y manejo de centro generadores” y “laudos”, identificados como los riesgos de mayor ponderación a nivel institucional que conformaron el PACI en el 2019; de los cuales no se identificó vinculación alguna con los riesgos señalados por el CESAC en la Alcaldía.

Derivado de lo anterior, mediante nota informativa núm. 068/2020 del 23 de julio de 2020, la SCESAC informó que, si bien en el PACI no se incluyeron los riesgos referentes al Centro, para su administración de manera interna, mediante los “Planes de Mejora a Corto y Mediano Plazo de las Áreas de Atención Ciudadana”, el área estableció las medidas preventivas y correctivas siguientes:

| Descripción del riesgo | Medidas establecidas en 2019 |
|--|--|
| <p>“Cumplir con el Manual de Identidad Gráfica Publicado para las Áreas de Atención Ciudadana (CESAC)”</p> | <p>Difusión entre el personal de los nuevos Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México.</p> <p>Diseño, remodelación, adaptación y distribución del nuevo espacio físico del CESAC.</p> <p>Actualización de los documentos oficiales con los logos correspondientes al nuevo Gobierno de la Ciudad México.</p> <p>Promoción del uso del Buzón de Sugerencias.</p> <p>Renovación del 90% del mobiliario y equipo de cómputo.</p> <p>Actualización de gafetes para el personal adscrito a la SCESAC.</p> <p>Actualización del directorio e instalación de la señalética correspondiente a la nueva área que ocupa la SCESAC.</p> <p>Mantenimiento de los espacios de trabajo limpios, ordenados y señalizados.</p> |
| <p>“Actualización de datos de los responsables del SIPOT”</p> | <p>Actualización de datos en el Registro Electrónico de Sistemas de Datos Personales.</p> |

En este sentido, de la documentación comprobatoria remitida, incluido el archivo fotográfico, se constató que en el ejercicio en revisión, el CESAC tuvo una metodología para la identificación y administración de riesgos, que consistió en el establecimiento de objetivos; la identificación de los riesgos reales o probables que pudieron haber dificultado el cumplimiento parcial o total de los objetivos establecidos; el análisis y evaluación de los riesgos de acuerdo con su probabilidad de ocurrencia y grado de impacto; y el establecimiento de acciones preventivas y correctivas para su atención.

Por tanto, de acuerdo con el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, emitido por la ASCM, el componente Administración de Riesgos implementado por la Alcaldía Cuauhtémoc tuvo un nivel “alto”; no obstante, el sujeto fiscalizado careció de documentación comprobatoria relativa a la difusión de los objetivos y metas establecidos para el CESAC entre el personal responsable de su cumplimiento en el 2019.

En la confronta por escrito, celebrada el 17 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado no proporcionó información adicional relacionada con las presentes observaciones, por lo que éstas no se modifican.

Actividades de Control Interno

Del estudio realizado al apartado de organización de los manuales administrativos con números de registro MA-76/151215-OPA-CUH-10-2012 y MA-11/260918-OPA-CUA-10/2012, se constató que la Alcaldía Cuauhtémoc definió en ellos los niveles de responsabilidad y las funciones del personal encargado de operar el CESAC en dicho órgano político administrativo. De la misma forma, en el apartado de procedimientos, se identificaron los procedimientos sustantivos relacionados directamente con la operación del CESAC, denominados “Atención a la ciudadanía que solicite información referente a los servicios que brinda la Demarcación Territorial” y “Atención a la demanda de servicios presentada por la ciudadanía”.

A fin de conocer las actividades de control implementadas por el sujeto fiscalizado para el cumplimiento de los objetivos establecidos, así como para la validación de la documentación generada, se revisaron los procedimientos señalados y se identificó que la Alcaldía Cuauhtémoc tuvo las actividades de control siguientes:

| Actividades de control | Evidencia de su aplicación |
|--|---|
| Recepción y/o requisición de las solicitudes entrantes. | En su caso: 1. Presencial por medio del Sistema SACNET en el módulo de atención ciudadana. 2. Digital por el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC). 3. Presencial mediante el formato denominado “Demanda Ciudadana”. |
| Revisión en la base de datos de la posible existencia de un registro de la misma solicitud de servicio por el mismo ciudadano. | Módulo “Búsqueda Avanzada” del Sistema de Atención Ciudadana SACNET. |
| Registro en el sistema, fecha y asignación de folio. | Módulo “Nuevo Reporte” del Sistema de Atención Ciudadana SACNET. |
| Digitalización y/o archivo electrónico de las solicitudes ingresadas. | Módulo “Nuevo Reporte” del Sistema de Atención Ciudadana SACNET. |
| Acuse de recibido proporcionado al solicitante. | Acuse de recibido. |
| Acuse de recibido de las áreas a las que fueron canalizadas las solicitudes. | Acuse de recibido. |
| Oficio por retraso de las áreas para emitir una respuesta, con copia a Contraloría Interna. | Nota informativa remitida a las áreas responsables de su atención. |
| Oficio de respuesta con la notificación de la procedencia o improcedencia por parte de las áreas en atención a la solicitud. | Notificación de la procedencia. |
| Entrega de respuesta al solicitante con su acuse respectivo. | Respuesta al Solicitante |

Con objeto de constatar la aplicación de las actividades de control antes señaladas, mediante los oficios núms. DGA/JUDASA/219/2020 y DGA/JUDASA/236/2020 del 31 de julio y 14 de agosto de 2020, respectivamente, el sujeto fiscalizado proporcionó la documentación correspondiente a tres solicitudes ingresadas por cada uno de los 12 meses, 36 (0.12%) de las 29,290 solicitudes ingresadas en 2019, de cuya revisión se observó lo siguiente:

1. Las 36 solicitudes fueron ingresadas por medio del Sistema de Atención Ciudadana SACNET, por lo que contaron con un registro en el sistema. En dicho registro se estableció la prioridad de la solicitud, se recabaron los datos generales del solicitante, el servicio solicitado y su ubicación, se les asignó un folio y se registró la fecha de alta.
2. En ninguno de los registros revisados se comprobó la digitalización de documentación proporcionada por los ciudadanos, anexa a la solicitud ingresada.
3. Las 36 solicitudes contaron, según el caso, con la notificación de procedencia o improcedencia, emitida por las distintas áreas de la Alcaldía Cuauhtémoc, encargadas de su atención.
4. Las 36 solicitudes contaron con el acuse de recibido por parte de las áreas encargadas de su atención; sin embargo, en ninguna de las solicitudes revisadas se presentaron los acuses de recibido por los ciudadanos.

Derivado de lo anterior, se observó que si bien la Alcaldía Cuauhtémoc, por conducto del CESAC, integró actividades de control para el correcto registro y atención de las solicitudes ingresadas por los ciudadanos, no tuvo toda la documentación comprobatoria que permitiera verificar su implementación y por ende el cumplimiento del manual administrativo, en su apartado de procedimientos, vigente en 2019.

Adicionalmente, se observó que en cuanto a las actividades de control que integraron los procedimientos señalados, éstas fueron distribuidas entre los operadores del CESAC, el titular de la SCESAC y las áreas responsables de los servicios solicitados (Direcciones Generales o Coordinaciones Territoriales Internas de la Alcaldía Cuauhtémoc), con lo que se verificó que los deberes y responsabilidades fueron asignados sistemáticamente a fin evitar el incumplimiento de la normatividad aplicable y, en su caso, prevenir actos de corrupción.

Asimismo, se identificó que dentro de los “Aspectos a considerar” del procedimiento “Atención a la demanda de servicios presentada por la ciudadanía”, establecido en los manuales administrativos, también se dispusieron actividades de verificación, con las que se revisó el correcto registro y canalización de las solicitudes ingresadas, así como la debida atención a los solicitantes.

Respecto a las respuestas emitidas por el sujeto fiscalizado al cuestionario de control interno sobre las Actividades de Control, la Alcaldía Cuauhtémoc manifestó no haber tenido algún programa para fortalecer el control interno en el ejercicio en 2019.

En relación con el ejercicio del gasto, se constató que a nivel institucional el órgano político administrativo contó con procedimientos administrativos relacionados con cada uno de los momentos contables del gasto, los cuales estuvieron integrados en los manuales administrativos con números de registro MA-76/151215-OPA-CUH-10-2012 y MA-11/260918-OPA-CUA-10/2012, lo que evidenció el interés del sujeto fiscalizado para cumplir las leyes, reglamentos, normas, políticas y otras disposiciones de observancia obligatoria vinculadas con el ejercicio del gasto.

Por lo que se refiere a los informes relacionados con la operación del CESAC, se constató que la SCESAC generó los Informes de Avance Trimestral, relativos a los períodos de enero-marzo, enero-junio, enero-septiembre y enero-diciembre de 2019, mediante los cuales informó a la Dirección de Presupuesto y Finanzas en la Alcaldía Cuauhtémoc, el avance programático-presupuestal, las explicaciones a las variaciones del avance programático-presupuestal, las acciones realizadas para la consecución de metas de la actividad institucional 209 a la fecha de emisión de cada uno de los informes. De la misma forma, generó los reportes denominados “Informe de Gestión Ciudadana” y “Reporte de Frecuencias CESAC”, los cuales remitió mensualmente a la Coordinación de Ventanilla Única y Responsable de la Áreas de Atención Ciudadana, a fin de informar sobre el número de servicios solicitados en el mes y la situación que éstos guardan a la fecha de elaboración de los reportes.

En cuanto a los sistemas informáticos que apoyaron en la operación del CESAC, el sujeto fiscalizado manifestó que dispuso del siguiente sistema y programa:

| Nombre | Descripción |
|--------|--|
| SACNET | “Sistema de Atención Ciudadana: es el sistema interno donde se lleva a cabo el registro de las solicitudes ciudadanas y donde se tienen las bases de datos con la información de las solicitudes generadas.” |
| Excel | Programa y formato en el que se realizan los informes de frecuencias mensuales y los informes de avance trimestral. |

Con el fin de comprobar el funcionamiento del sistema denominado SACNET, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/162 del 17 de julio de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara evidencia fotográfica del sistema en uso, el manual del usuario, las políticas y los lineamientos de seguridad establecidas. De la documentación proporcionada, se identificó lo siguiente:

1. El acceso se realiza por medio de la red interna de la Alcaldía Cuauhtémoc, y para su utilización es necesaria la creación y autorización de un usuario y contraseña por parte de la Subdirección de Informática en dicha Alcaldía. Cada cuenta que hace uso del sistema, se crea por petición de los titulares de las áreas de atención ciudadana, asignándoles los permisos, habilitación y privilegios correspondientes a las atribuciones de los usuarios que operan el sistema.
2. El sistema cuenta con 11 módulos de trabajo, los cuales permiten, entre otras cosas, registrar nuevas solicitudes, revisar solicitudes registradas, ubicar el servicio solicitado, buscar solicitudes registradas, revisar el seguimiento realizado hasta el momento, crear un concentrado de los folios ingresados, generar reportes en formato Excel y verificar reportes.

Respecto al programa Excel, mediante los informes mensuales y trimestrales proporcionados, se constató que el sujeto fiscalizado utilizó dicho programa para el análisis y presentación de la información cuantitativa relacionada con las solicitudes ingresadas en 2019 (número de solicitudes ingresadas, atendidas y pendientes por atender).

Por tanto, de acuerdo con el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, emitido por la ASCM, el componente Actividades de Control Interno implementado por la Alcaldía Cuauhtémoc tuvo un nivel “alto”; no obstante, se identificaron deficiencias en la elaboración, emisión y ejecución de algún programa para fortalecer el control interno; y en la aplicación de los mecanismos de control integrados en el apartado de procedimientos del manual administrativo.

En la confronta por escrito, celebrada el 17 de septiembre de 2020, mediante el oficio núm. DGA/JUDASA/264/2020 de la misma fecha, el sujeto fiscalizado proporcionó el oficio núm. CESAC/272/2020 del 9 de septiembre de 2020, con el que la SCESAC, por medio de la nota informativa núm. CESAC149/2020 del 11 de septiembre de 2020 y con base en las 36 solicitudes revisadas, remitió 36 oficios que comprueban el acuse de recibido por parte de las áreas encargadas de su atención en la Alcaldía Cuauhtémoc. Del análisis de la documentación presentada, se observó que, si bien el órgano político administrativo contó con los acuses de recibido mencionados; no presentó documentación comprobatoria relativa a los acuses de recibido por los ciudadanos; por tanto, la información y documentación proporcionadas por la Alcaldía Cuauhtémoc modifican parcialmente las observaciones presentadas.

Información y Comunicación

De la revisión a la documentación proporcionada por el sujeto fiscalizado, se tuvo conocimiento que para la operación del CESAC, la Alcaldía Cuauhtémoc estableció mecanismos de control para la formalización, respaldo, archivo y resguardo de la información generada durante el desarrollo de sus funciones.

En cuanto a la formalización, se identificó que para el registro de una solicitud ingresada, la SCESAC implementó para su atención la siguiente documentación: reporte requisitado en el Sistema de Atención Ciudadana SACNET, con el que se registra y canaliza una solicitud; acuse de recibido proporcionado al solicitante; relación de las solicitudes ingresadas por Dirección General o Dirección Territorial; acuse de recibido por dichas áreas; oficio por retraso de las áreas para emitir una respuesta, con copia para la Contraloría Interna (Órgano Interno de Control); oficio de respuesta con la notificación de la procedencia o improcedencia por parte de las áreas en atención a la solicitud; respuesta al solicitante con su acuse respectivo, e informe mensual de actividades en donde se determinaron los asuntos recibidos, atendidos y pendientes.

Con el fin de comprobar la existencia de dicha documentación, se revisaron 36 (0.12%) de las 29,290 solicitudes ingresadas en 2019, en las que se observó que el total contó con un registro en el Sistema de Atención Ciudadana SACNET; con los acuses de recibido por parte

de las áreas encargadas de su atención y con el oficio de respuesta correspondiente a la notificación de procedencia o improcedencia por parte de dichas áreas. Respecto a los acuses de recibido por parte de los ciudadanos, las relaciones de las solicitudes ingresadas por Dirección General o Dirección Territorial y los oficios por retraso remitidos a dichas áreas, el sujeto fiscalizado no presentó documentación comprobatoria relativa al ejercicio 2019.

Respecto al archivo y resguardo se constató que el CESAC dispuso de archivos físico y digital, en los que concentró por carpetas la documentación relacionada con correspondencia interna, circulares, acuses de oficios, copias de conocimiento, actas entrega-recepción, recursos humanos, notas informativas, almacenes e inventarios, informes, planes de mejora, catálogos, respuestas al Sistema Unificado de Atención Ciudadana, bases de datos, etc.

En cuanto a la información referente al avance en el logro de metas y objetivos, desarrollo y resultados de las solicitudes presentadas por los ciudadanos, de la documentación proporcionada, se constató que el CESAC elaboró informes mensuales y trimestrales de manera interna, los primeros para conocimiento de la Coordinación de Ventanilla Única y Responsable de la Áreas de Atención Ciudadana y los segundos para conocimiento de la Dirección de Presupuesto y Finanzas en la Alcaldía Cuauhtémoc.

Por lo que se refiere a la comunicación, se identificó que el sujeto fiscalizado utilizó de manera interna como medios formales para el intercambio de información: oficios, a fin de dar a conocer las acciones llevadas a cabo de temas específicos, disposiciones, informes y protocolos; circulares, para dar a conocer avisos, reuniones, notificaciones e invitaciones; correo electrónico institucionalizado (*cesac@alcaldiacuauhtemoc.mx*) para la comunicación digital; notas informativas para dar a conocer datos relevantes; el Sistema de Atención Ciudadana SACNET y el Sistema Unificado de Atención Ciudadana SUAC para comunicar a las Direcciones Generales y Territoriales las solicitudes ingresadas para su atención.

En materia de comunicación externa, se constató que el sujeto fiscalizado tuvo la página de internet <https://alcaldiacuauhtemoc.mx/>, por medio de la cual puso a disposición de las personas interesadas, un enlace referente al CESAC, el cual a su vez redirecciona a la página de internet <https://atencionciudadana.cdmx.gob.mx/>, encargada de recibir las solicitudes de servicios, quejas, denuncias solicitudes de información, comentarios o sugerencias.

De la revisión a las páginas en mención, se observó que, si bien la Alcaldía integró un enlace al CESAC, éste careció de información adicional que permitiera conocer qué es y qué hace, así como sus atribuciones y ámbitos de competencia.

Respecto a las respuestas emitidas en el cuestionario de control interno, el sujeto fiscalizado manifestó haber comunicado al personal los objetivos del CESAC y las responsabilidades del personal respecto a su operación, por medio del manual administrativo con número de registro MA-76/151215-OPA-CUH-10-2012, publicado en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* núm. 269, del 28 de enero de 2016; no obstante, careció de documentación comprobatoria relacionada con su difusión.

Asimismo, respecto a las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), la Alcaldía Cuauhtémoc manifestó no tener documentación comprobatoria relativa a la implementación de una metodología para evaluar el control interno y los riesgos en la materia.

Por tanto, de acuerdo con el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, emitido por la ASCM, el componente Información y Comunicación implementado por la Alcaldía Cuauhtémoc tuvo un nivel “medio”, ya que se observaron deficiencias de control en la difusión del manual administrativo; en la implementación de una metodología para la evaluación del control interno y los riesgos en el ambiente de las TIC; y en la formalización de la información generada por el CESAC en el 2019.

En la confronta por escrito, celebrada el 17 de septiembre de 2020, mediante el oficio núm. DGA/JUDASA/264/2020 de la misma fecha, el sujeto fiscalizado proporcionó el oficio núm. CESAC/272/2020 del 9 de septiembre de 2020, con el que la SCESAC, por medio de las notas informativas núms. CESAC149/2020 y CESAC 150/2020 del 11 de septiembre de 2020, remitió 36 oficios que comprueban el acuse de recibo por parte de las áreas encargadas de su atención en la Alcaldía Cuauhtémoc; y tres documentos denominados “Avance por Alcaldía en el Sistema de Atención Ciudadana (SUAC)”, “Avance por área operativa en el Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC)” y “Minutas de Jefatura”, con los que informó el avance y la calidad en la atención proporcionada por Alcaldías, y el total de las solicitudes ingresadas, atendidas y pendientes por áreas operativas de la Alcaldía

Cuauhtémoc. De la revisión a la documentación presentada, se observó que, si bien el órgano político administrativo tuvo los acuses de recibo mencionados; no presentó documentación comprobatoria relativa a los acuses de recibo de los ciudadanos, las relaciones de las solicitudes ingresadas por Dirección General o Dirección Territorial, los oficios por retraso remitidos a dichas áreas y la información relacionada con el enlace electrónico del CESAC; por tanto, la información y documentación proporcionadas por la Alcaldía Cuauhtémoc modifican parcialmente las observaciones presentadas.

Supervisión y Mejora Continua

Respecto al componente Supervisión y Mejora Continua, de acuerdo con las respuestas proporcionadas por la Alcaldía Cuauhtémoc al cuestionario de control interno, el sujeto fiscalizado manifestó no haber promovido en el 2019 la mejora continua de los controles internos relacionados con el CESAC; no obstante, de la documentación proporcionada se identificó que de acuerdo con el numeral 22 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, vigentes hasta el 1 de julio de 2019, el CESAC elaboró su Plan Anual de Mejora en la Atención Ciudadana, así como los informes de avance correspondientes.

De la revisión al Plan Anual de Mejora en la Atención Ciudadana, se tuvo conocimiento de que éste consistió en la programación a corto plazo (semestral) de actividades que el CESAC previó implementar en el 2019 para una mejor operación de dicho Centro, siendo éstas:

1. Difusión entre el personal de los nuevos Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México.
2. Diseño, remodelación, adaptación y distribución de un nuevo espacio físico para el CESAC.
3. Actualización de los documentos oficiales con los logotipos correspondientes al nuevo Gobierno de la Ciudad México.
4. Aplicación de encuestas de servicios entre la ciudadanía que ingresó alguna solicitud.

5. Renovación del 90% del mobiliario y equipo de cómputo.
6. Actualización del directorio e instalación de la señalética correspondiente a la nueva área que ocupó la SCESAC.
7. Capacitación al personal adscrito a la SCESAC, en temas de “Actitud y Calidad en el Servicio Público” y de “Análisis de Problemas Laborales e Identificación de Soluciones”.

Derivado de lo anterior y en concordancia con el Plan Anual de Mejora en la Atención Ciudadana proporcionado, de la revisión a los informes de avance del plan de mejora enviados por la SCESAC a la Dirección General de Administración en la Alcaldía Cuauhtémoc, mediante el oficio núm. CESAC/000502/2019 del 8 de agosto de 2019, y a la evidencia fotográfica anexa, se constató que el sujeto fiscalizado llevó a cabo las acciones señaladas en el primer semestre del año 2019.

En relación con la supervisión y monitoreo de las operaciones, se identificó que el sujeto fiscalizado elaboró los documentos denominados “Informes de Gestión Ciudadana” y “Reportes de Frecuencias CESAC”, los cuales remitió a la Coordinación de Ventanilla Única y Responsable de las Áreas de Atención Ciudadana en la Alcaldía Cuauhtémoc, para su conocimiento y supervisión. Asimismo, de conformidad con el numeral 21 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, vigentes hasta el 1 de julio de 2019, mediante nota informativa núm. 037/2020 del 3 de julio de 2020, el sujeto fiscalizado informó que el CESAC fue supervisado por la Coordinación General de Modernización Administrativa, actualmente Agencia Digital de Innovación Pública, la cual emitió dos observaciones relacionadas con la falta de un “toma turnos” y de una “pantalla informativa”. En relación con dichas observaciones, a fin de comprobar su atención, el sujeto fiscalizado proporcionó el oficio núm. CESAC/000303/2019 del 25 de marzo de 2019, por medio del cual la SCESAC solicitó a la Dirección General de Administración en la Alcaldía Cuauhtémoc, la adquisición e instalación de un toma turnos y una pantalla informativa para la gestión de turnos.

Respecto a la elaboración de algún calendario en donde se hubiesen establecido la fecha, hora y lugar para llevar a cabo supervisiones a las operaciones del CESAC, el sujeto

fiscalizado manifestó que “el CESAC únicamente es supervisado de manera externa por la Agencia Digital de Innovación Pública y por la Contraloría de la CDMX. En este sentido no se proporciona un calendario que establezca la fecha, hora y lugar para llevarse a cabo”. Derivado de lo anterior, se observó que la Alcaldía Cuauhtémoc de manera interna no realizó supervisiones al CESAC en el ejercicio en revisión.

En cuanto a las evaluaciones realizadas al control interno por parte del propio órgano político administrativo, órgano fiscalizador o alguna otra instancia, que hayan verificado la suficiencia y efectividad de los controles establecidos en el 2019, el sujeto fiscalizado informó que de manera externa el CESAC fue auditado por la Dirección de Vigilancia Móvil de la Secretaría de la Contraloría General, de acuerdo con la información siguiente:

| Clave | Tipo de auditoría | Órgano revisor | Nombre | Observaciones realizadas |
|----------------|-------------------|--|---|--------------------------|
| R-155 Clave 13 | Externa | Dirección de Vigilancia Móvil de la Secretaría de la Contraloría General | Revisión de los procedimientos, personal e instalaciones del Centro de Servicios y atención Ciudadana de la Alcaldía. | 3 |

De la revisión a la documentación proporcionada, se constató que la Dirección de Vigilancia Móvil de la Secretaría de la Contraloría General practicó la auditoría R-155, Clave 13, con el objetivo de “analizar y evaluar los procesos, procedimientos, programas, proyectos, operaciones del ente público, normatividad aplicable y plantilla de personal que labora en el área, así como los espacios físicos con que cuenta la misma...”.

Mediante el oficio núm. CDPDYGD/0153/2019 del 10 de octubre de 2019, la Dirección de Vigilancia Móvil de la Secretaría de la Contraloría General emitió tres observaciones relacionadas con temas de recursos humanos, espacios físicos ocupados por el CESAC y solicitudes pendientes de atención, las cuales fueron atendidas por el sujeto fiscalizado en el ejercicio 2019, de acuerdo con el oficio núm. CESAC/000583/2019 del 14 de octubre de 2019.

Asimismo, mediante el estudio general de la información publicada en el Atlas de Fiscalización de la ASCM, se verificó que para la Cuenta Pública 2018, la ASCM practicó a la Alcaldía Cuauhtémoc tres auditorías financieras y de cumplimiento a los capítulos de gasto 4000 “Transferencias, Asignaciones, Subsidios y Otras Ayudas”; 5000 “Bienes Muebles, Inmuebles e Intangibles” y 6000 “Inversión Pública”, claves ASCM/62/18, ASCM/63/18 y ASCM/64/18,

respectivamente, de las cuales se emitieron 18 recomendaciones que a la fecha se encuentran en proceso de atención.

Por tanto, de acuerdo con el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, emitido por la ASCM, el componente Supervisión y Mejora Continua implementado por la Alcaldía Cuauhtémoc tuvo un nivel “medio”, ya que se observó que el sujeto fiscalizado careció de un programa calendarizado para llevar a cabo supervisiones internas a las operaciones de CESAC en 2019.

En la confronta por escrito, celebrada el 17 de septiembre de 2020, mediante el oficio núm. DGA/JUDASA/264/2020 de la misma fecha, el sujeto fiscalizado proporcionó el oficio núm. CESAC/272/2020 del 9 de septiembre de 2020, con el que la SCESAC, por medio de la nota informativa núm. CESAC151/2020 del 11 de septiembre de 2020, remitió el oficio núm. DPDyGD/233/2020 del 10 de septiembre de 2020, mediante el cual la Dirección de Planeación del Desarrollo y Gobierno Digital en la Alcaldía Cuauhtémoc informó que durante el 2019 se realizaron evaluaciones calendarizadas al personal adscrito a la SCESAC, de acuerdo con criterios relacionados con el cumplimiento y calidad en la labor realizada, asistencia y puntualidad, interés por el trabajo, trabajo en equipo, actitud proactiva, cooperación, entre otros.

De la revisión a la documentación presentada, se observó que si bien el órgano político administrativo evaluó el desempeño del personal en 2019, estas evaluaciones no se consideran supervisiones internas, ya que con ellas no se verificaron las acciones realizadas a fin cumplir los objetivos establecidos y la normativa aplicable y vigente respecto a la operación del CESAC; por tanto, la información y documentación proporcionadas por la Alcaldía Cuauhtémoc no modifican las observaciones presentadas.

En ese sentido, de la evaluación realizada a la implementación del Control Interno llevada a cabo por la Alcaldía Cuauhtémoc en el ejercicio 2019 y en específico para el CESAC en dicho órgano político administrativo, se concluye que el sistema de control interno implementado por el sujeto fiscalizado proporcionó una seguridad razonable para el logro de los objetivos, el adecuado uso y salvaguarda de los recursos, y la prevención de actos de corrupción. No obstante, ante las deficiencias de control identificadas, de acuerdo con el Modelo de Evaluación del Control Interno para la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la

Ciudad de México, emitido por la ASCM, la Alcaldía Cuauhtémoc presentó un sistema en nivel “medio”, por lo que se requiere atender las áreas de oportunidad que fortalezcan el control interno institucional.

Recomendación

ASCM-155-19-1-CUH

Es conveniente que la Alcaldía Cuauhtémoc, por medio de la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, a fin de fortalecer el Ambiente de Control, lleve a cabo acciones para verificar el cumplimiento de los Códigos de Ética y Conducta.

Recomendación

ASCM-155-19-2-CUH

Es conveniente que la Alcaldía Cuauhtémoc, por medio de la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, a fin de fortalecer el Ambiente de Control, lleve a cabo acciones para la formalización de los mecanismos de control relativos a la recepción y atención a quejas o denuncias relacionadas con incumplimientos de los Códigos de Ética y Conducta.

Recomendación

ASCM-155-19-3-CUH

Es conveniente que la Alcaldía Cuauhtémoc, por medio de la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, a fin de fortalecer la Administración de Riesgos y la Información y Comunicación, realice acciones para difundir los documentos en los que se encuentren establecidos los objetivos y metas vigentes para el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, entre el personal responsable de su cumplimiento.

Recomendación

ASCM-155-19-4-CUH

Es conveniente que la Alcaldía Cuauhtémoc, por medio de la Subdirección de Informática, a fin de fortalecer la Información y Comunicación, lleve a cabo acciones para que dentro del enlace electrónico asignado al Centro de Servicios y Atención Ciudadana, el público interesado pueda identificar información sobre la operación, las atribuciones, las funciones y los ámbitos de competencia de dicho Centro.

Recomendación

ASCM-155-19-5-CUH

Es conveniente que la Alcaldía Cuauhtémoc, por medio de la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, a fin de fortalecer las Actividades de Control Interno, así como la Información y Comunicación, lleve a cabo acciones para la emisión de un programa dirigido a fortalecer el control interno, así como para la elaboración de una metodología que permita evaluar el control interno y los riesgos en el ambiente de las Tecnologías de la Información y Comunicación.

Recomendación

ASCM-155-19-6-CUH

Es conveniente que la Alcaldía Cuauhtémoc, por medio de la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, a fin de fortalecer las Actividades de Control Interno, así como la Supervisión y Mejora Continua, lleve a cabo acciones para que el personal encargado de la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana cumpla lo establecido en el manual administrativo, así como para la elaboración de un programa calendarizado de supervisiones que permita verificar el cumplimiento de dicho manual y de la demás normatividad.

Competencia de los actores

2. Resultado

Competencia Legal del Sujeto Fiscalizado

A fin de conocer el marco jurídico aplicable a la Alcaldía Cuauhtémoc e identificar si tuvo la facultad legal para la operación del CESAC durante el ejercicio de 2019, y se haya llevado a cabo de acuerdo con la normatividad aplicable y vigente, se implementaron las técnicas de auditoría consistentes en la investigación de los ordenamientos y los preceptos jurídicos aplicables y vigentes, así como el estudio general del marco jurídico en el que dicho Centro fundó su actuación.

Se revisó la siguiente normatividad aplicable y vigente durante 2019: artículo 122, apartado A, fracción VI, párrafo segundo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;

artículo 56, numeral 2, fracción VI, de la Constitución Política de la Ciudad de México; artículo 207, fracción VII de la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México; Acuerdo por el que se establecen las atribuciones de los Centros de Servicio y Atención Ciudadana; Acuerdo por el que se establecen las atribuciones de las áreas de Atención Ciudadana de las Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México; numeral 9.2 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal; 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; así como del Manual Administrativo de la Alcaldía Cuauhtémoc con número de registro MA-11/260918-OPA-CUH-10/2012.

El artículo 122, apartado A, fracción VI, párrafo segundo, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos establece lo siguiente:

“El gobierno de las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México estará a cargo de las Alcaldías. Sujeto a las previsiones de ingresos de la hacienda pública de la Ciudad de México, la Legislatura aprobará el presupuesto de las Alcaldías, las cuales lo ejercerán de manera autónoma en los supuestos y términos que establezca la Constitución Política local.”

Los artículos 56, fracción VI, numeral 2, de la Constitución Política de la Ciudad de México y 207, fracción VII, de la Ley Orgánica de Alcaldías de la Ciudad de México establece que los integrantes de las Alcaldías deberán observar lo siguiente:

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

El Acuerdo por el que se establecen las atribuciones de los Centros de Servicios y Atención Ciudadana, publicado en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* núm. 1385 Ter, del 2 de julio de 2012, establece que:

“Primero.- Los Centros de Servicios y Atención Ciudadana, en cada una de las Delegaciones del Distrito Federal, están facultados para orientar, informar, recibir, integrar, registrar, gestionar y entregar documentos, en el ámbito de sus respectivas Demarcaciones Territoriales,

relacionados con las solicitudes de servicios públicos que les presenten los interesados para ser atendidas y resueltas por las áreas competentes, debiendo para ello apegar su actuación a los principios de simplificación, agilidad, información precisión, legalidad, transparencia e imparcialidad. Dichas atribuciones se ejercerán respecto de los servicios en las siguientes materias:

"I. Agua y Servicios Hidráulicos

"a) Atención a faltas de agua;

"b) Desazolve de drenaje; y

"c) Suministro de agua en carros tanque.

"II. Servicios Urbanos (Mantenimiento Preventivo de la Red Vial)

"a) Reporte de servicios urbanos (alumbrado público, carpeta asfáltica y bacheo, limpia y poda de árboles)

"III. Todos los demás servicios que sean competencia de las Delegaciones y los que se les atribuyan expresamente en los ordenamientos jurídicos aplicables y en el Manual de Trámites y Servicios al Público del Distrito Federal.

"Segundo. - Los Centros de Servicios y Atención Ciudadana de las Delegaciones del Distrito Federal, contarán con las atribuciones siguientes:

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

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

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

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

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

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

Asimismo, el Acuerdo por el que se establecen las atribuciones de las áreas de Atención Ciudadana de las Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 462 del 29 de noviembre de 2018, indica:

“Quinto. - Son atribuciones de las Áreas de Atención de las Dependencias, Órganos Desconcentrados y Entidades de la Administración Pública de la Ciudad de México, las siguientes:

”I. Atender, a través de los canales presencial, telefónico o digital, a los ciudadanos que requieran información, demanden trámites, servicios y asesorías.

”II. Brindar de manera verbal o escrita, toda la información acerca de los requisitos, fundamentos jurídicos, lugares, fechas, horarios y plazos de gestión de los trámites y servicios que se le soliciten.

”III. Recibir y gestionar las solicitudes de los trámites, servicios y actividades de similar naturaleza de los particulares en los mismos términos en los que hayan sido inscritos en el Registro Electrónico de Trámites y Servicios 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 disponen lo siguiente:

“9.2. La UNAC, es la unidad de los Órganos Político-Administrativos, diseñada para atender en forma directa y continua a los ciudadanos que requieren información, demandan trámites, servicios y asesorías, por medio de las Ventanillas Únicas Delegacionales (VUD) que atienden exclusivamente trámites y los Centros de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) que atienden solamente servicios.”

Los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, señalan:

“5.2. Para las Alcaldías, las AAC atenderán en forma directa y continúa a los ciudadanos que requieren información, solicitan trámites, servicios y asesorías, a través de las VUT que atienden exclusivamente trámites y los CESAC que atienden servicios.”

El Manual Administrativo de la Alcaldía Cuauhtémoc con número de registro MA-11/260918-OPA-CUH-10/2012, vigente en 2019, estableció la misión, y objetivos institucionales, como a continuación se cita:

“Misión: Consolidar y fortalecer con honestidad, eficiencia, eficacia y transparencia en el ámbito de las atribuciones que corresponden, la atención a las demandas de servicios y trámites que solicitan los ciudadanos, protegiendo en todo momento el bien común, con la administración de los recursos humanos, materiales y financieros bajo los criterios de racionalidad y austeridad, para un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles y con ello contribuir al desarrollo económico, social y cultural de la población, en base a una participación comunitaria en las acciones emprendidas del Gobierno en Cuauhtémoc.

”Objetivo [...]:

”... 5- Cumplir las políticas, lineamientos y directrices en materia de enlace de gobierno y atención al público, calificación de infracciones y atención a la demanda ciudadana, sustentando esta actuación en las leyes, reglamentos, decretos, acuerdos y circulares,

que conforman el marco jurídico vigente aplicable a los asuntos en específico, así como establecer, vigilar y dirigir las acciones conducentes a controlar y reordenar al comercio en vía pública, bazares, mercados sobre ruedas, tianguis, ferias y concentraciones, evitando su desbordamiento y crecimiento injustificado.”

Conforme a lo anterior, se concluye que en el ejercicio 2019, la Alcaldía Cuauhtémoc tuvo la facultad legal para llevar a cabo la orientación, recepción, integración, registro y gestión de las solicitudes de servicios públicos presentadas por la ciudadanía, ante el Centro de Servicios y Atención Ciudadana, de acuerdo con la normatividad y ordenamientos aplicables.

3. Resultado

Competencia Profesional de los Servidores Públicos

Con la finalidad de constatar que el personal haya contado con las competencias y conocimientos necesarios para desempeñar su cargo y que la Alcaldía Cuauhtémoc por medio del CESAC se haya sujetado a la normatividad aplicable y vigente en 2019 para su contratación, se aplicaron como técnicas de auditoría, el estudio general de la información relacionada con el personal que participó en la operación del CESAC, así como la investigación para allegarse de más datos y, como prueba de auditoría, la revisión de la documentación de los expedientes de personal.

Lo anterior, de conformidad con los numerales 24.2.1 y 24.3, fracciones I, II, III y V; y 24.5.1, fracciones I a la V, de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal; y los numerales 21.2, 21.3 fracciones I, II, III y V; y 21.5, fracciones I a la V, de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, ambos ordenamientos vigentes en 2019.

Con objeto de verificar que los servidores públicos que participaron en la operación del CESAC tuvieron la competencia profesional y que se hayan sujetado a la normatividad aplicable y vigente en 2019 para su contratación, mediante los oficios núms. DGAE-A/20/112, DGAE-A/20/163 y DGAE-A/20/171 del 19 de junio, 17 de julio y 7 de agosto de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara la plantilla de personal que participó en la operación

del CESAC en 2019, así como los perfiles de puesto autorizados en el mismo ejercicio, el manual administrativo vigente en dicho ejercicio, y el dictamen de estructura orgánica.

En respuesta, por medio de los oficios núms. DGA/JUDASA/190/2020, DGA/JUDASA/219/2020 y DGA/JUDASA/236/2020, del 9, 31 de julio y 14 de agosto de 2020, respectivamente, la Alcaldía Cuauhtémoc remitió la documentación siguiente:

Plantilla de personal en formato Excel, en la que se identificaron 28 servidores públicos, incluyendo personal de estructura y técnico-operativo, que participaron en la operación CESAC en 2019; de su revisión, se identificó que dos servidores públicos de estructura en dicha plantilla como parte del CESAC, estuvieron adscritos a Ventanilla Única Delegacional.

Oficio núm. SAF/SSCHA/000069/2019 del 14 de enero de 2019, de cuyo estudio se identificó que la Subsecretaría de Capital Humano y Administración de la Secretaría de Administración y Finanzas del Gobierno de la Ciudad de México dictaminó favorable la estructura orgánica núm. OPA-CUH-5/010119 del sujeto fiscalizado, que entró en vigor el 1 de enero de 2019; la estructura organizacional del área encargada del CESAC estuvo integrada por una Subdirección y cuatro plazas de Líder Coordinador de Proyectos de Atención Ciudadana, que sumaron 5 plazas de estructura en el período en revisión.

Con objeto de verificar que el CESAC haya dispuesto de los perfiles de puesto correspondientes para el reclutamiento, evaluación, selección y contratación del personal de atención ciudadana durante el 2019, se determinó revisar el soporte documental de los requisitos solicitados para el personal que ejecutó actividades sustantivas del CESAC, de conformidad con lo establecido en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal publicados en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* núm. 1963, del 13 de octubre de 2014, así como en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 125, del 2 de julio de 2019.

Derivado de lo anterior, se identificó que solamente se dispuso de perfiles de puesto vigentes durante 2019 para el personal denominado “Responsables” y “Operadores” (en las modalidades de atención presencial, telefónica y digital), ambos del CESAC; se consideraron

dos apartados, el primero denominado “perfil escolar”, integrado por requisitos de escolaridad, experiencia laboral y conocimientos; y otro denominado “perfil personal”, que tomó en cuenta habilidades necesarias para desempeñar funciones en las diferentes modalidades de atención ciudadana en dicho Centro.

A fin de verificar que el personal contratado haya cumplido los requisitos establecidos en los perfiles de puesto vigentes (perfil escolar), de acuerdo con lo dispuesto en los numerales 24.2.1, 24.3, fracciones I, II, III y V; y 24.5.1, fracciones I a la V, de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal; y 21.2, 21.3, fracciones I, II, III y V; y 21.5 fracciones I a la V, de su actualización a la Ciudad de México, ambos vigentes en 2019, con base en la plantilla de personal proporcionada por la Alcaldía Cuauhtémoc, se revisó la documentación digitalizada de 16 servidores públicos correspondiente al 59.2% del total del personal adscrito al CESAC, si bien la estructura organizacional comprendió cinco plazas de estructura en 2019, tres plazas fueron ocupadas cada una por dos servidores públicos diferentes por motivo de baja y nuevo ingreso.

De la información revisada de los servidores públicos seleccionados, así como de la plantilla de personal proporcionada por el sujeto fiscalizado, se consideraron las variables de escolaridad (nivel de estudios, grado de avance, carrera), experiencia, conocimientos, así como habilidades (manejo de equipo de cómputo e internet).

En cuanto a la escolaridad (nivel de estudios, grado de avance y carrera), del total de documentos revisados, se constató que el 100.0% de los servidores públicos seleccionados cumplieron los requisitos solicitados, tanto para el personal denominado “Responsable” como aquellos denominados “Operador”; respecto a la experiencia requerida, un servidor público no mencionó en su currículum vitae la información relacionada con los puestos ocupados anteriormente, tampoco con las áreas administrativas en las que prestó sus servicios; el resto del personal cumplió la experiencia solicitada para el desempeño del puesto, y siete, el 43.8% de los servidores públicos, omitieron mencionar si contaban con las habilidades requeridas en el perfil escolar.

Respecto a la documentación que debieron proporcionar los servidores públicos, se identificaron dos constancias de estudios con vigencia vencida al momento de realizar la

contratación; respecto a los Formatos de registro de documentación del personal evaluado, se observaron cuatro sin requisitar en su totalidad el apartado “Proceso de evaluación”, uno con discrepancias entre puesto solicitado y puesto evaluado, uno en el que aparece puesto de adscripción VUD, así como la falta de registro en la plantilla de personal de un servidor público; dichas discrepancias y falta de documentación se presentó en el 62.5% del personal seleccionado. Además, no se observó constancia de la entrevista de trabajo realizada al momento de su contratación del 100.0% del personal revisado.

Derivado de lo anterior, se concluye que la Alcaldía Cuauhtémoc tuvo perfiles de puesto para el personal encargado de la operación del CESAC, y la totalidad del personal contratado cumplió los requisitos de escolaridad, pero de la revisión documental realizada, se observó que el sujeto fiscalizado careció de mecanismos de control y supervisión respecto a la integración y actualización de la documentación del personal recabada a partir de su contratación; 7 de los 16 servidores públicos seleccionados, el 43.8%, presentaron discrepancias que consistieron en cuatro formatos de registro de documentación del personal evaluado sin requisitar en su totalidad; uno más, con diferencia entre puesto solicitado (operador) y puesto evaluado (responsable); uno en el que aparece puesto de adscripción VUD; además, dos constancias de estudios con vigencia vencida al momento de la contratación, por lo que incumplió lo dispuesto en los numerales 24.2.1 apartado A, fracciones III y V; y 24.5.1, fracciones I y II, de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, vigentes en 2019.

En la confronta por escrito, celebrada el 17 de septiembre de 2020, mediante el oficio núm. DGA/JUDASA/264/2020 de la misma fecha, el sujeto fiscalizado proporcionó el oficio núm. DRH/476/2020 del 11 de septiembre de 2020, mediante el cual el CESAC proporcionó los formatos “Registro de Documentación del Personal Evaluado” de tres servidores públicos; sin embargo, de su revisión se identificó que dos de los formatos no correspondieron al personal que hace referencia el presente resultado; adicionalmente, por medio de la nota informativa del 10 de septiembre de 2020, respecto a la carencia de constancias de la entrevista de trabajo realizada, el sujeto fiscalizado manifestó que “tales entrevistas fueron realizadas de forma verbal por el superior jerárquico del CESAC, no existiendo disposición legal que establezca una formalización específica”; no obstante, la observación realizada versó respecto a la documentación comprobatoria de la evaluación en una etapa de la contratación del personal con base en lo establecido en los Lineamientos

mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, y no en la forma o modalidad en la que se realizó ésta. Respecto a la falta de registro en la plantilla de personal de un servidor público, el órgano político administrativo manifestó que dicho servidor causó baja el 18 de enero de 2018, tal como consta en el “Formato de Evaluación Laboral Final del Personal de Atención Ciudadana”; no obstante, en el “Formato de Informe de Resultados de Capacitación del Personal de Atención Ciudadana” correspondiente al curso “Análisis de problemas laborales e identificación”, impartido del 24 al 28 de junio del 2019, dicho servidor público aparece registrado como operador del CESAC.

Asimismo, mediante el oficio núm. DGA/090/2018 del 12 de octubre de 2018, el sujeto fiscalizado modificó el formato “Registro de Documentación del Personal Evaluado” del servidor público que tenía asentado “certificado de estudios”, cuando el puesto requería de título y cédula profesional; además, presentó la identificación oficial faltante y la carta de pasante con su correspondiente boleta de calificaciones; por tanto, la información y documentación proporcionadas por la Alcaldía Cuauhtémoc modifican parcialmente el presente resultado.

Recomendación

ASCM-155-19-7-CUH

Es necesario que la Alcaldía Cuauhtémoc, por medio de la Dirección General de Administración en conjunto con la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, diseñe e implemente mecanismos de control para que el personal que se contrate, cumpla la totalidad de los requisitos establecidos en los perfiles de puesto, de conformidad con los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México.

Recomendación

ASCM-155-19-8-CUH

Es necesario que la Alcaldía Cuauhtémoc, por medio de la Dirección General de Administración en conjunto con la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, diseñe e implemente mecanismos de control para que los expedientes y demás documentación del personal adscrito al Centro de Servicios y Atención Ciudadana, se encuentre completa y actualizada, de conformidad con los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México.

Es necesario que la Alcaldía Cuauhtémoc, por medio de la Dirección General de Administración en conjunto con la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, diseñe e implemente un mecanismo de control para que disponga del soporte documental de las diferentes etapas del proceso de evaluación de contratación de los aspirantes a personal del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, de conformidad con los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México.

4. Resultado

Capacitación del personal adscrito al Centro de Servicios y Atención Ciudadana

Con el objeto de conocer si el personal que participó en la operación del CESAC recibió por parte de la Alcaldía Cuauhtémoc capacitación vinculada con las actividades sustantivas de dicho Centro, que le permitiera desempeñar sus funciones con eficacia y eficiencia, se aplicó como técnica de auditoría, el estudio general de la información proporcionada por el sujeto fiscalizado mediante los requerimientos realizados por la ASCM, y como prueba de auditoría, la revisión de la documentación comprobatoria de las acciones de capacitación realizadas durante el ejercicio de 2019.

Lo anterior, para constatar que el sujeto fiscalizado haya cumplido lo dispuesto en los numerales 2.1.1, 2.1.2, 2.1.4, 2.1.6 y 2.2.10, fracción I, inciso c), de la Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal (Circular Uno Bis 2015), así como los numerales 24.7.1, 24.7.2 y 24.7.3 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, vigentes en 2019.

Mediante los oficios núms. DGAE-A/20/112, DGAE-A/20/163 y DGAE-A/20/171 del 19 de junio, 17 de julio y 7 de agosto de 2020, respectivamente, se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación, el Programa Anual de Capacitación, el listado de los cursos de capacitación impartidos, las listas de asistencia y las constancias de acreditación de los cursos, generados durante el período en revisión.

En respuesta, mediante los oficios núms. DGA/JUDASA/190/2020, DGA/JUDASA/219/2020 y DGA/JUDASA/236/2020, del 9, 31 de julio y 14 de agosto de 2020, respectivamente, la Alcaldía Cuauhtémoc proporcionó la Matriz para la Caracterización del Personal Técnico-Operativo, Concentrado de la Caracterización del Personal Técnico-operativo, Matriz de Evaluación de Indicadores de Desempeño y/o Competencias Personal Técnico-Operativo, Matriz de Evaluación de Indicadores de Desempeño y/o Competencias Personal de Estructura, Determinación de Competencias y Unidades Formativas para su Programación Personal de Estructura y Personal Técnico-Operativo, Evaluación de Indicadores de Desempeño para la Determinación de Necesidades de Formación y Desarrollo con Base en Competencias Personal de Estructura y Técnico-Operativo; y Programa Anual de Capacitación 2019 de la Alcaldía Cuauhtémoc.

Con el propósito de constatar si la Alcaldía Cuauhtémoc determinó las necesidades del personal adscrito, se revisó el documento “Evaluación de Indicadores de Desempeño para la Determinación de Necesidades de Formación y Desarrollo con Base en Competencias”, en el que se observó que para el personal de estructura se dispuso de 33 indicadores y de 27 para el personal técnico-operativo, clasificados en nivel básico (necesidades de formación), nivel intermedio (necesidades de formación), nivel avanzado (necesidades de especialización) y nivel especialización (necesidades de especialización), de acuerdo con una escala de cuatro niveles (insatisfactorio, mínimo necesario, satisfactorio y sobresaliente).

Asimismo, de la revisión de la Matriz de Evaluación de Indicadores de Desempeño y/o Competencias del Personal del CESAC, se identificó que en 2019 la Alcaldía Cuauhtémoc detectó necesidades de capacitación para el personal de estructura en temas de “comunicación de ideas con efectividad”, “iniciativa”, “liderazgo” y “dirección de equipos de trabajo”; y para el personal técnico-operativo en temas de “comunicación oral y escrita acorde al contexto laboral”, “búsqueda y resguardo de la información”, “dominio de inteligencia emocional” y “entendimiento de los procesos de trabajo de su área”, por lo que se constató que el sujeto fiscalizado detectó las necesidades de capacitación del CESAC en el ejercicio en revisión.

En ese sentido, se revisó el Programa Anual de Capacitación de la Alcaldía Cuauhtémoc para el ejercicio 2019, en el que se observó que en la vertiente técnico-operativa genérica, en modalidad con costo, se programaron los cursos Responsabilidad, ética y valores en los

servidores públicos, La importancia de las relaciones interpersonales para la mejora del clima laboral, Actitud y calidad en el servicio público, Análisis de problemas laborales e identificación de soluciones, Taller de ortografía y redacción de documentos oficiales, Higiene y seguridad en el trabajo, Ley General de Archivo, Introducción a la computación y manejo de internet, Elaboración de documentos utilizando el procesador de textos Word, Elaboración y edición de documentos con calidad utilizando las herramientas de Word, Elaboración de hojas de cálculo utilizando Excel y Diseño de hojas de cálculo con calidad utilizando las herramientas de Excel; en la vertiente técnico-operativa específica, modalidad con costo, fueron Marco normativo de la STPS en el manejo de medidas de seguridad en el trabajo: PA-07 equipos de protección personal, Reglamento vial para la aplicación del balizamiento vehicular y peatonal en vías secundarias, Renovación de la acreditación para la poda y derribo de árboles, Acreditación para la poda y derribo de árboles, Taller de reparación de libros bajo parámetros de conservación y Técnicas avanzadas de la hoja de cálculo Excel; para la vertiente directiva, modalidad con costo, fueron los cursos La innovación como proceso y su gestión en la organización y Planeación Estratégica y la Vinculación con el liderazgo; respecto a la vinculación institucional, modalidad sin costo, fueron Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Conducción segura y Actualización del reglamento de tránsito, con dos fechas de impartición.

Derivado de la revisión al Programa Anual de Capacitación 2019 aprobado, se identificó que en cumplimiento del numeral 2.1.4 de la Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal (Circular Uno Bis 2015), vigente en 2019, se programaron 25 cursos de capacitación, enfocados al personal de estructura y técnico-operativo, divididos en competencias directivas, transversales, tecnológicas, técnicas y genéricas.

Con la finalidad de verificar que los cursos programados estuvieron vinculados con la operación del CESAC en la Alcaldía Cuauhtémoc durante el ejercicio 2019, se revisaron los Formatos de Registro de Programas de Capacitación del Personal de Atención Ciudadana; en los que se observaron los siguientes cursos: Actitud y calidad en el servicio público, Análisis de problemas laborales e identificación de Soluciones y Responsabilidad, ética y valores en los servicios públicos; los cuales contaron con la firma de autorización respectiva y fueron considerados en el Programa Anual de Capacitación de la propia Alcaldía; y estuvieron relacionados principalmente con el desarrollo de habilidades, actitudes en la calidad en el

servicio, estrategias para identificar conflictos laborales y sus posibles soluciones enfocadas al logro de los objetivos institucionales, y el reconocimiento y aplicación de valores, ética y principios institucionales en el servicio para el cumplimiento de los objetivos con responsabilidad.

Asimismo, para constatar que los servidores públicos recibieron la capacitación programada en 2019, se estudiaron los Formatos de Informe de Resultados de Capacitación del Personal de Atención Ciudadana, en los que se observó el nombre de los servidores públicos que participaron en los distintos cursos programados para las áreas de atención ciudadana, así como la calificación obtenida en cada uno de ellos; por lo anterior, se constató que el personal adscrito al CESAC tomó los cursos mencionados en los formatos de Registro de Programas de Capacitación del Personal de Atención Ciudadana y en el Programa Anual de Capacitación 2019, así como de que obtuvieron una calificación aprobatoria en ellos.

Adicionalmente, se revisaron tres listas de asistencia del personal que participó en los cursos programados en el PAC 2019 y que correspondieron a cada uno de los cursos impartidos y vinculados con la operación del CESAC, en las que se constató la asistencia de 12 servidores públicos adscritos a dicho Centro; sin embargo, se identificó que existieron discrepancias entre la información contenida en la plantilla de personal, los Formatos de Informe de Resultados de Capacitación del Personal de Atención Ciudadana y las listas de asistencia respecto del área de adscripción de dos servidores públicos. Además, un servidor público que aparece en las listas de asistencia como “Operador CESAC”, no se encuentra registrado en la plantilla de personal 2019 proporcionada por la Alcaldía Cuauhtémoc.

En cuanto a las constancias de acreditación de los tres cursos antes mencionados, el sujeto fiscalizado manifestó, por medio de la nota informativa núm. 040/2020 del 3 de julio de 2020, que “la operación de la Subdirección al ser un Área de Atención Ciudadana, no todo el personal puede acudir al mismo tiempo a los cursos y capacitaciones, por lo que, se escalona al personal para que tome los cursos de distintos temas en fechas diferentes. Otro factor importante a mencionar, es el que los participantes por distintos factores no han recogido o no hicieron el proceso para obtener las constancias que corresponden, no obstante, de haber asistido a los cursos”; si bien la Alcaldía Cuauhtémoc contó con las constancias de acreditación de los tres cursos enfocados a atención ciudadana impartidos en 2019, éstas fueron entregadas en 2020 a los servidores públicos participantes, lo que se constató mediante la revisión de las listas de acuse de recibo.

Por lo anterior, se concluye que en el ejercicio en revisión, la Alcaldía Cuauhtémoc determinó las necesidades de capacitación de sus diferentes áreas de adscripción, elaboró su Programa Anual de Capacitación para el ejercicio 2019 e impartió cursos vinculados con las actividades sustantivas que realiza el CESAC, por lo que coadyuvaron al cumplimiento de su objetivo y sus funciones, y dispuso de documentación comprobatoria de las listas de asistencia de los cursos impartidos, así como de los Formatos de Registro de Programas de Capacitación del Personal de Atención Ciudadana y de Informe Resultados de Capacitación del Personal de Atención Ciudadana del ejercicio 2019, de conformidad con los numerales 2.1.1, 2.1.2, 2.1.4, 2.1.6, de la Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal (Circular Uno Bis 2015), vigente en 2019, así como los numerales 24.7.1, 24.7.2 y 24.7.3 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal. Sin embargo, se identificaron discrepancias entre la información contenida en los Formatos de Informe Resultados de Capacitación del Personal de Atención Ciudadana, las listas de asistencia respecto del área de adscripción y la plantilla de personal, así como la falta de registro de un servidor público en la plantilla de personal 2019 proporcionada por la Alcaldía.

En virtud de que el sujeto fiscalizado entregó en 2020 las constancias de acreditación de los tres cursos impartidos y vinculados con la operación del CESAC en 2019 incumplió lo dispuesto en el numeral 2.2.10, fracción I, inciso c), de la Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal (Circular Uno Bis 2015), vigente en 2019, que establece lo siguiente:

“2.2.10 Seguimiento y Evaluación del PAC y PAEA [...] I.- Es responsabilidad de los SMC, a través de la ST efectuar las tareas correspondientes a la etapa de seguimiento y evaluación del PAC y del PAEA de acuerdo a la metodología y del cronograma de actividades emitidos anualmente para tal fin por la DDP, las cuales consisten en:[...] c) Entregar las constancias de acreditación de los cursos contenidos en el PAC, al personal participante adscrito a la Delegación de conformidad a la fracción IV del numeral 2.2.9 de esta Circular, inscribiendo al reverso de estas el número consecutivo de folio.”

En la confronta por escrito, celebrada el 17 de septiembre de 2020, mediante el oficio núm. DGA/JUDASA/264/2020 de la misma fecha, el sujeto fiscalizado proporcionó el

oficio núm. DRH/476/2020 del 11 de septiembre de 2020, respecto a las discrepancias entre la información contenida en los Formatos de Informe Resultados de Capacitación del Personal de Atención Ciudadana, las listas de asistencia respecto del área de adscripción y la plantilla de personal, así como la falta de registro de un servidor público en la plantilla de personal 2019 proporcionada por la Alcaldía.

El órgano político administrativo manifestó que el área de adscripción “es obtenida directamente del trabajador que asistió al curso por lo que puede variar el nombre oficial del área y la denominación con la que [...] lo conocen”; sin embargo, la Alcaldía Cuauhtémoc no proporcionó evidencia que desvirtúe la existencia de dichas discrepancias.

Respecto a la entrega de las constancias de acreditación de los cursos contenidos en el Programa Anual de Capacitación al personal participante, el sujeto fiscalizado proporcionó las constancias correspondientes a los tres cursos de capacitación impartidos en el ejercicio en revisión; no obstante, su entrega se realizó en 2020, tal como se acreditó con las listas de acuse de recibo de dichas constancias, por tanto, la información y documentación entregadas por la Alcaldía Cuauhtémoc modifican parcialmente el presente resultado.

Recomendación

ASCM-155-19-10-CUH

Es necesario que la Alcaldía Cuauhtémoc, por medio de la Dirección General de Administración en conjunto con la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, diseñe e implemente un mecanismo de control que garantice la emisión y entrega de las constancias de acreditación de los cursos de capacitación de acuerdo con la normatividad aplicable.

Recomendación

ASCM-155-19-11-CUH

Es necesario que la Alcaldía Cuauhtémoc, por medio de la Dirección General de Administración en conjunto con la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, elabore e implemente un mecanismo de control y supervisión a fin de que la plantilla de personal y la información de los servidores públicos adscritos al Centro de Servicios y Atención Ciudadana sean congruentes y confiables, de acuerdo con la normatividad aplicable.

Eficacia

5. Resultado

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

Con el propósito de conocer los mecanismos empleados por la Alcaldía Cuauhtémoc para la programación de la meta física, se utilizó como procedimiento de auditoría el análisis de la documentación proporcionada por el órgano político administrativo, y como prueba de auditoría, el cotejo de los datos contenidos en la diversa documentación presentada.

Además, a fin de identificar la programación de la meta física establecida por el CESAC en el ejercicio fiscal 2019, y del estudio general al marco normativo aplicable, se identificaron los artículos 28, párrafo primero; 31 y 51, párrafo segundo, de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México; 69, fracciones I y II; 70 del Reglamento de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México; la regla cuarta de las Reglas de Carácter General para la integración de los Anteproyectos de Presupuesto de las Dependencias, Órganos Desconcentrados, Entidades y Alcaldías de la Administración Pública de la Ciudad de México; y el apartado IV del Manual de Programación-Presupuestación para la Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019, (<http://www.contraloria.cdmx.gob.mx/transparencia/docs/A123F3/ManualProgramacionPresupuestacionAnteproyecto2019.pdf>), todos vigentes en 2019. Con objeto de conocer los objetivos y metas del CESAC, por medio de los oficios núms. DGAE-A/20/112, DGAE-A/20/163 y DGAE-A/20/171 del 19 de junio, 17 de julio y 7 de agosto de 2020, respectivamente, se solicitó a la Alcaldía Cuauhtémoc, los papeles de trabajo y memorias que contuvieran la información cuantitativa y cualitativa correspondientes al diagnóstico, fin, propósito y población objetivo del CESAC; además, de la estimación del recurso financiero requerido para tal efecto.

En respuesta, mediante los oficios núms. DGA/JUDASA/190/2020, DGA/JUDASA/219/2020 y DGA/JUDASA/236/2020, del 9, 31 de julio y 14 de agosto de 2020, respectivamente, el sujeto fiscalizado proporcionó en formato Excel la propuesta para la integración del Programa Operativo Anual (POA) para el ejercicio fiscal 2019, remitida con el oficio núm. CESAC/000090/2018 del

15 de noviembre de 2018 a la Dirección de Presupuesto y Finanzas de la Dirección General de Administración en la Alcaldía. De su revisión se identificó al Centro de Servicios y Atención Ciudadana como el área operativa en la actividad institucional 209 “Sistema de orientación y quejas”; y se observó que la unidad de medida fue denominada “trámite”, así como una demanda física de 30,000 trámites y una financiera identificada de 340.0 miles de pesos.

Respecto a los mecanismos de integración de las cifras de las demandas física y financiera, el sujeto fiscalizado proporcionó la nota informativa núm. 125/2020 del 6 de agosto de 2020, mediante la cual la SCESAC manifestó carecer de una metodología para la determinación de las cifras; adicionalmente, proporcionó la descripción de los procesos para llevar a cabo la propuesta del POA en la que señala: que “la reducción de la demanda de solicitudes de 38,428 en 2015 a 24,697 en 2018 por parte de la ciudadanía se debe principalmente a que hubo una reestructuración del catálogo de servicios del CESAC por lo que muchos de los servicios que ingresaban por esta área fueron absorbidas por otras unidades administrativas”. En virtud de lo anterior, se identificó que la SCESAC no tuvo una metodología formalmente establecida para la determinación de las demandas física y financiera para el ejercicio fiscal de 2019.

Asimismo, se revisó el Anteproyecto de Presupuesto de Egresos de 2019 de la Alcaldía Cuauhtémoc, en específico el Marco de Política Pública para la actividad institucional 209, donde se identificaron variaciones en la integración de la información respecto de la propuesta elaborada por el CESAC, ya que se redujo la meta física, y se establecieron únicamente 3,000 trámites y una demanda financiera identificada de 72,146.9 miles de pesos.

En relación con la variación observada entre la meta física y la demanda financiera incluida en la propuesta de integración del POA y lo establecido en el Marco de Política Pública del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos de 2019 de la actividad institucional 209 (actividad en la que el CESAC reportó las metas físicas y las acciones llevadas a cabo en el ejercicio fiscal en revisión), se solicitó al sujeto fiscalizado la justificación de las variaciones. Mediante el oficio núm. DPF/1471/2020 del 29 de julio de 2020, la Dirección de Presupuesto y Finanzas de la Dirección General de Administración en la Alcaldía Cuauhtémoc respondió lo siguiente:

“De una revisión efectuada en los registros que obran en esta Dirección, se constató que efectivamente hay una discrepancia entre la meta física remitida por el Centro de Servicios y Atención Ciudadana respecto de la meta física consignada en el Marco de Política Pública General del Anteproyecto del Presupuesto de Egresos para el Ejercicio Fiscal 2019, situación que se originó de un error involuntario en la captura de la cifra, a la cual le faltó asentar un dígito correspondiente al cero, y cuyo ajuste fue efectuándose en los Informes de Avance Trimestral remitidos a la Secretaría de Administración y Finanzas durante el desarrollo del Ejercicio Fiscal.”

Derivado de lo anterior, se tuvo conocimiento de que el sujeto fiscalizado por medio del CESAC estableció una meta de 30,000 trámites para el ejercicio fiscal 2019.

Además, mediante nota informativa núm. 050/2020 del 3 de julio de 2020, el sujeto fiscalizado manifestó que la SCESAC es el área encargada de la orientación, recepción y trámite [gestión] de las solicitudes de servicios y no de los trámites que presenta la ciudadanía y que son competencia de la Alcaldía Cuauhtémoc, en cumplimiento de la normatividad aplicable.

En cuanto a la pertinencia de la unidad de medida, mediante la nota informativa núm. 050/2020 del 3 de julio de 2020, la SCESAC manifestó que dicha área es la encargada de la orientación, recepción y trámite [gestión] de las solicitudes de servicios y no de los trámites que presenta la ciudadanía y que son competencia de la Alcaldía Cuauhtémoc, en atención a la normatividad aplicable; y por medio del oficio núm. DPF/1471/2020 del 29 de julio de 2020, la Alcaldía Cuauhtémoc informó que en el ejercicio de integración de la información del Marco de Política Pública, la unidad de medida de la actividad institucional se encuentra determinada por la propia Secretaría de Administración y Finanzas, por medio de los anexos que acompañan al Manual de Programación-Presupuestación para la Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019, así como por “la transacción denominada ANTEPROYECTO > INTEGRACIÓN POR RESULTADOS > DESGLOSE_POR_ACTIVIDADES > Marco Política Pub., de cuyo menú únicamente se contenía la Unidad de Medida Trámite”. El sujeto fiscalizado acreditó tal circunstancia mediante captura de pantalla del apartado Marco de Política Pública, donde se observó la limitante para la selección de una unidad de medida distinta.

Asimismo, mediante nota informativa núm. 129/2020 del 11 de agosto de 2020, la SCESAC precisó que el área únicamente “atiende servicios, y considerando que la Dirección General de Administración, no tiene otro rubro o concepto para catalogar los servicios, se empata el concepto trámite con el de servicio para la elaboración del POA. En esta Subdirección [...] se

considera que no afecta de manera presupuestal que se consideren ‘trámites’ a los servicios, dado que así se ha manejado históricamente y no ha habido confusión. No obstante, de manera interna sí hacemos la distinción de trámite con servicio, puesto que existe otra área de atención ciudadana que es Ventanilla Única de Trámites que es la que lleva los trámites de la Alcaldía”.

Con base en la información anterior, así como del análisis de las bases de datos y de la revisión de la documentación soporte, se constató que el CESAC recibió y registró solicitudes de las demandas ciudadanas ingresadas en un período específico y que esta circunstancia fue congruente con el establecimiento de la unidad de medida “trámite”. Por tanto, se considera que esa unidad fue idónea para las metas y fines perseguidos por el CESAC en el 2019.

En cuanto a la variación del presupuesto, el sujeto fiscalizado proporcionó el oficio núm. DRH/000996/2018 del 23 de noviembre de 2018, mediante el cual la Dirección de Recursos Humanos remitió a la Dirección General de Administración el Analítico de Claves para el Anteproyecto de Presupuesto de Egresos, en el cual se identificó un presupuesto de 68,146.9 miles de pesos para la actividad institucional 209, cifra menor en 4,000 miles de pesos a la establecida en la demanda financiera identificada del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos.

Del estudio del Decreto del Presupuesto de Egresos de la Ciudad de México para el Ejercicio Fiscal 2019 publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 482 tomo II del 31 de diciembre de 2018, se observó en el artículo 7, la aprobación de 3,361,110.5 miles de pesos para la Alcaldía Cuauhtémoc. Asimismo, se apreció que dicha cifra coincidió con lo establecido en su techo presupuestal aprobado para el ejercicio de 2019, comunicado a la Alcaldía Cuauhtémoc por medio del oficio núm. SAF/SE/0060/2019 del 10 de enero de 2019.

La Alcaldía remitió los oficios núms. SAF/SE/0338/2019 correspondiente al Calendario Presupuestal y SAF/SE/0596/2019 para el POA, acompañados de cada uno de sus anexos, mediante los cuales la SAF comunicó su autorización. En la revisión de esa información, se identificó un presupuesto aprobado para el CESAC por 68,146.9 miles de pesos cifra que coincide con lo establecido por la DRH en la Alcaldía en el Analítico de Claves para el Anteproyecto de Presupuesto de Egresos, y 3,292,963.6 miles de pesos para otras actividades institucionales, lo que totaliza 3,361,110.5 miles de pesos, cifra que es congruente con el presupuesto aprobado en el Decreto de Presupuesto de Egresos de la Ciudad de México anteriormente citado.

Por lo anterior, se concluye que el CESAC en la Alcaldía Cuauhtémoc estableció una unidad de medida idónea para cuantificar el avance de su meta física; sin embargo, careció de una metodología para la determinación de 30,000 trámites para el ejercicio fiscal 2019; y la información establecida en su propuesta de POA y en su Anteproyecto de Presupuesto de Egresos de 2019 presentó inconsistencias en relación con la meta física y la identificación de la demanda financiera.

Por tanto, el sujeto fiscalizado incumplió lo dispuesto en el apartado IV., "Proceso de Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019", numeral 2., "Formulación General", inciso a) "Módulo de Integración por Resultados", subinciso a.2.1) Marco de Política Pública Apartado General, letra E, fracción III. "Mecanismos de Identificación", del Manual de Programación-Presupuestación para la Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019.

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

Recomendación

ASCM-155-19-12-CUH

Es necesario que la Alcaldía Cuauhtémoc, por medio de la Dirección General de Administración en conjunto con la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, elabore e implemente una metodología para programar y presupuestar las metas física y financiera del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, en la que se incluyan las fuentes, métodos y herramientas empleadas en la determinación de las metas física y financiera, de conformidad con el Manual de Programación-Presupuestación para la Formulación del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos.

Recomendación

ASCM-155-19-13-CUH

Es necesario que la Alcaldía Cuauhtémoc, por medio de la Dirección General de Administración en conjunto con la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, diseñe e implemente un mecanismo de control con la finalidad de conciliar la información del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos del ejercicio que corresponda, sus registros auxiliares y la información de las distintas áreas operativas del Centro de Servicios y Atención

Ciudadana, de conformidad con la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México.

6. Resultado

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

Con objeto de constatar el cumplimiento de la meta física reportada como alcanzada por el CESAC, como procedimiento de auditoría se aplicó el análisis de la documentación proporcionada por la Alcaldía Cuauhtémoc consistente en el Anteproyecto del Presupuesto de Egresos, Informes de Avance Trimestral de enero a diciembre y el Informe de Cuenta Pública, todos correspondientes al ejercicio 2019, así como la demás información entregada por el sujeto fiscalizado.

Lo anterior, a fin de verificar el cumplimiento de los artículos 51 y 164, fracción I, de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, vigente en 2019, que señalan lo siguiente:

“Artículo 51. Los titulares de las Unidades Responsables del Gasto y los servidores públicos encargados de su administración adscritos a la misma Unidad Responsable del Gasto, serán los responsables del manejo y aplicación de los recursos, del cumplimiento de los calendarios presupuestales autorizados, metas y de las funciones contenidas en el presupuesto autorizado; de que se cumplan las disposiciones legales vigentes para el ejercicio del gasto; de que los compromisos sean efectivamente devengados, comprobados y justificados; de la guarda y custodia de los documentos que los soportan; de llevar un estricto control de los medios de identificación electrónica y de llevar el registro de sus operaciones conforme a las disposiciones aplicables en la materia, con sujeción a los capítulos, conceptos y partidas del clasificador por objeto del gasto que expida la Secretaría.

”Las Unidades Responsables del Gasto deberán contar con sistemas de control presupuestario que promuevan la programación, presupuestación, ejecución, registro e información del gasto de conformidad con los criterios establecidos en el párrafo tercero del artículo 1 de esta Ley, así como que contribuyan al cumplimiento de los objetivos y metas aprobados en el Presupuesto de Egresos.

”La Secretaría emitirá las reglas de carácter general para los procedimientos del ejercicio presupuestal, con apego a lo dispuesto en esta Ley [...]

”Artículo 164. Las Unidades Responsables del Gasto deberán remitir a la Secretaría el Informe Trimestral, dentro de los 15 días naturales siguientes de concluido cada trimestre, que contenga información cuantitativa y cualitativa sobre la ejecución de sus presupuestos aprobados y la evaluación de los mismos. Los criterios para la integración de la información serán definidos por la Secretaría y comunicados por ésta antes de la conclusión del período a informar.”

En atención a las disposiciones normativas descritas y vigentes en el ejercicio 2019, se analizó el cumplimiento de la meta física correspondiente al CESAC; para tal propósito se revisó el Informe de Cuenta Pública 2019 de la Alcaldía Cuauhtémoc y los Informes de Avance Trimestral que la Alcaldía remitió a la SAF en 2019.

En la revisión del Informe de Cuenta Pública 2019 de la Alcaldía Cuauhtémoc, se observó que el CESAC reportó 3,000 trámites como meta original, modificada y ejercida. En tanto, a nivel presupuestal se ejercieron 66,029.9 miles de pesos, lo que representó una disminución de 2,117.0 miles de pesos (3.1%) respecto del presupuesto autorizado por 68,146.9 miles de pesos.

Asimismo, se revisaron los Informes de Avance Trimestral proporcionados por el sujeto fiscalizado, en específico, los formatos AR “Acciones realizadas para la Consecución de Metas de las Actividades Institucionales”, APP-1 y APP-2 (en el Informe de Avance Trimestral enero-marzo), y APP (para los trimestrales enero-junio, enero-septiembre y enero-diciembre de 2019), para la actividad del CESAC, donde se observó lo siguiente:

(Cifras en trámites y por cientos)

| Período | Programado | Alcanzado | Variación (%) | Causas de las variaciones |
|------------------|------------|-----------|---------------|---|
| Enero-marzo | 750 | 8,191 | 1,093.0 | “Sin explicación de las variaciones identificadas,” |
| Enero-junio | 15,000 | 14,998 | 100.0 | “La variación se debe a que los trámites solicitados para orientación y quejas resultados ser menores.” |
| Enero-septiembre | 22,500 | 23,203 | 103.0 | “La variación se debe a que se tuvo un mayor número de trámites a favor de la ciudadanía.” |
| Enero-diciembre | 30,000 | 29,290 | 98.0 | “No existe variación,” |

De lo anterior, se identificó que el sujeto fiscalizado reportó un avance progresivo en la meta física, registrando 29,290 trámites (solicitudes de servicio) de enero a diciembre, y se tuvo conocimiento de que las variaciones observadas en cada período se encontraron en función de las solicitudes presentadas por la ciudadanía. Además, mediante la nota informativa núm. 134/2020 del 12 de agosto de 2020, el CESAC confirmó que “no existe algún motivo específico que se pueda documentar o asignar a alguna falla material, humana, por el que no se haya alcanzado la meta física de 30,000 solicitudes ingresadas establecido en la propuesta de Anteproyecto de Presupuesto de Egresos sino simplemente fue por la baja demanda ciudadana”.

Debido a que en el Informe de Cuenta Pública 2019 se estableció una meta física alcanzada de 3,000 trámites y en el trimestral enero-diciembre se reportaron 29,290 trámites, se solicitó explicación al sujeto fiscalizado sobre dicha circunstancia. Al respecto, por medio del oficio núm. DPF/1471/2020 del 29 de julio de 2020, la Dirección de Presupuesto y Finanzas de la Dirección General de Administración en la Alcaldía Cuauhtémoc señaló que “de una revisión efectuada en los registros que obran en esta Dirección, se constató que efectivamente hay una discrepancia entre la meta física reportada en el Informe de Avance Trimestral correspondiente al cuarto trimestre y la meta física reportada en el Informe de Cuenta Pública 2019, dicha variación se debió a un error involuntario de captura, mismo que no fue detectado por la Dirección General de Armonización Contable y Rendición de Cuentas de la Secretaría de Administración y Finanzas, Unidad Administrativa encargada de efectuar la revisión preliminar de la información previo a su integración en el documento remitido al Congreso de la Ciudad de México”.

Asimismo, la Alcaldía proporcionó el oficio núm. SP/MPR/147/2020 del 15 de mayo de 2020, con el cual la Subdirección de Presupuesto y Finanzas de la Dirección General de Administración en la Alcaldía Cuauhtémoc estableció una serie de medidas para evitar la recurrencia en las inconsistencias de los datos reportados en los Informes de Avance Trimestral y el Informe de Cuenta Pública; entre estas medidas se encuentra la implementación del formato “Conciliación de metas físicas”, con el fin de ajustar las cifras de las metas solicitadas en el Anteproyecto de Presupuesto de Egresos, la meta modificada en el sistema GRP-SAR, las metas informadas por el área responsable al trimestre correspondiente, las metas reportadas en el Informe de Avance Trimestral y la meta física informada en la Cuenta Pública.

En ese sentido, se revisó la base de datos de las solicitudes ingresadas en 2019 proporcionada por el CESAC y se constató el registro de 29,290 solicitudes ingresadas en el período de

enero a diciembre, cifra que correspondió con la meta física alcanzada reportada en el Informe de Avance Trimestral enero-diciembre de 2019.

De lo anterior, se concluye que el CESAC en la Alcaldía Cuauhtémoc no cumplió la meta física establecida en el 2019 de 30,000 trámites, ya que únicamente recibió y registró 29,290 trámites, que correspondió al 97.6% de lo establecido como meta física original; aunado a que existieron deficiencias de control en la integración de la meta física reportada en el Informe de Cuenta Pública de 2019 en comparación con lo reportado en los Informes de Avance Trimestral remitidos a la SAF; no obstante, el sujeto fiscalizado en 2020 implementó un mecanismo de control con objeto de evitar recurrencias en el reporte de la información programática presupuestal.

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

En cuanto a las deficiencias de control detectadas en la integración de la meta reportada en el Informe de Cuenta Pública de 2019 respecto de lo reportado en los Informes de Avance Trimestral, se comprobó que el sujeto fiscalizado implementó un mecanismo de control con objeto de evitar la recurrencia en el reporte de la información programático presupuestal, por estar controlada no se emite recomendación.

En el resultado núm. 5, recomendación ASCM-155-19-12-CUH, del presente informe, se considera la implementación de una metodología para programar y presupuestar las metas física y financiera del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, con la inclusión de fuentes, métodos y herramientas empleadas, a fin de que el sujeto fiscalizado tenga mayores elementos para la determinación de la demanda ciudadana, tomando en cuenta los factores que pueden influir en el cumplimiento de la meta física, por lo que se dará tratamiento a dicha circunstancia como parte del seguimiento de la recomendación citada.

7. Resultado

Cumplimiento del Objetivo del Centro de Servicios y Atención Ciudadana

Con el propósito de constatar que la Alcaldía Cuauhtémoc, por conducto del CESAC, haya cumplido en el ejercicio de 2019 el objetivo, fin y propósito previstos, se aplicó como técnica de auditoría, el estudio general de la evidencia documental proporcionada por el sujeto

fiscalizado y como prueba de cumplimiento se revisó la información que sobre las solicitudes de servicios tuviera el CESAC, así como las encuestas de satisfacción y las quejas ingresadas a su buzón sobre la operatividad de dicho Centro que se hubieran presentado.

Lo anterior también se realizó para verificar la observancia por parte del sujeto fiscalizado del artículo 51, párrafo primero, de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México vigente en 2019, que indica lo siguiente:

“Los titulares de las Unidades Responsables del Gasto y los servidores públicos encargados de su administración [...] serán los responsables [...] del cumplimiento de [...] metas [...] contenidas en el presupuesto autorizado [...] de la guarda y custodia de los documentos que los soportan...”

Derivado de lo anterior, se revisó el Anteproyecto de Presupuesto de Egresos 2019, el Informe de Cuenta Pública, las bases de datos y la información proporcionada por la Alcaldía Cuauhtémoc en respuesta a los requerimientos de información realizados por la ASCM.

Del estudio del Anteproyecto de Presupuesto de Egresos y el Informe de Cuenta Pública, ambos de 2019, se identificó que el fin, propósito y objetivo establecidos por el sujeto fiscalizado para el desempeño del CESAC fueron los siguientes:

| Anteproyecto del Presupuesto de Egresos 2019 | | Informe de Cuenta Pública 2019 |
|--|---|--|
| Fin | Propósito | Objetivo |
| “Atender las solicitudes efectuadas por la población, poniendo énfasis en las acciones encaminadas a proporcionar orientación y una correcta atención a las quejas.” | “Establecer sistema[s] eficientes y eficaces para la canalización, atención y resolución de las solicitudes efectuadas por la ciudadanía, con énfasis en las acciones de orientación y quejas.” | “Orientar, informar, recibir, turnar, gestionar, entregar y dar seguimiento a las demandas de servicios públicos que brinda la Alcaldía, con los principios de Respeto, No discriminación, Calidez, Orden, Imagen Personal, Agilidad, Calidad, Eficacia, Eficiencia, Simplificación, Transparencia, Protección de datos personales, en apego a la normatividad establecida.” |

Por medio de la nota informativa núm. 0104/2020 del 23 de julio de 2020, el CESAC informó que cumple el fin y propósito antes señalados mediante la atención de solicitudes de manera presencial con el módulo de recepción (primer contacto con el ciudadano); se escucha la solicitud y se le orienta respecto a los servicios que proporciona la Alcaldía, los cuales se encuentran en el catálogo de servicios, y se le explica sobre las causas fundamentales por las que podría no proceder la solicitud. Asimismo, el sujeto fiscalizado señaló que en caso de que

se presente una queja, se le explica al ciudadano que dicha área proporciona la atención de servicios públicos, por lo que se le orienta con los datos de la Contraloría Interna a menos de que el ciudadano desee dejarla en el Buzón del CESAC, se llena la Encuesta de Satisfacción, que es remitida a la Responsable de las Áreas de Atención Ciudadana de la Alcaldía de manera semanal. Finalmente, el sujeto fiscalizado manifestó que, en concordancia con estas acciones, se llevaron a cabo cursos de capacitación en materia de atención ciudadana, transparencia, manejo de la plataforma SUAC, entre otros temas, que contribuyen a una mejora en la orientación y atención que se proporciona a los ciudadanos.

Respecto al cumplimiento del objetivo establecido en su Informe de Cuenta Pública, con nota informativa núm. 0103/2020 del 23 de julio de 2020, la SCESAC señaló que dicha área contribuyó a su cumplimiento mediante la aplicación de los principios de atención ciudadana contenidos en el numeral 7 de los Lineamientos mediante los cuales se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana para la Ciudad de México vigentes en 2019. Al respecto, proporcionó la circular núm. Circular/0004/2019 del 14 de octubre de 2019, con la cual se instruye al personal a cumplir los principios referidos, y se observó la firma de enterado del personal adscrito al CESAC. Además, el sujeto fiscalizado expresó que contribuye al objetivo al disponer de personal capacitado para proporcionar la atención presencial, al asistir a las capacitaciones en materia de transparencia, así como la acreditación del mayor número de personas, con un aumento de 7 personas acreditadas a 12 al finalizar 2019.

El sujeto fiscalizado, mediante nota informativa núm. 099/2020 del 23 de julio de 2020, manifestó que una solicitud es atendida en términos del numeral 30.15, fracciones I, II y III, de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 125, del 2 de julio de 2019, que considera que una solicitud presentada por el ciudadano por medio del SUAC fue atendida cuando se otorgue o informe al ciudadano la procedencia o no de la solicitud, la forma y términos de su atención; se proporcionen la información u orientación solicitada en forma concreta y clara mediante el SUAC y la información necesaria para acudir a realizar algún trámite o solicitud.”

Con el objetivo de conocer la percepción ciudadana sobre el desempeño del CESAC y constatar el cumplimiento del fin, propósito y objetivo de la actividad institucional, se revisaron 374 encuestas de satisfacción y calidad en el servicio, proporcionadas por el sujeto fiscalizado

y que se encontraron debidamente foliadas y fechadas de noviembre de 2019 a enero de 2020. De su revisión, se observó que cuatro encuestas se encontraban en blanco o no legibles y en las restantes 370 se identificó lo siguiente:

1. De las personas que requisitaron la encuesta de satisfacción y calidad del servicio, el 80.8% (299 personas) consideró que la atención recibida por el personal de recepción es excelente, el 16.8% (62 personas) considera que es bueno, el 1.1% (4 personas) lo califica como regular y 0.8% (3 personas) que es malo; y el 0.5% (2 personas) no contestó.
2. El 77.6% (287 personas) calificó como excelente el hecho de que el personal de recepción haya resuelto sus dudas de manera clara; el 17.8% (66 personas) como buena; el 2.2% (8 personas) como regular; 0.8% (3 personas) como malo; y, el 1.6% (6 personas) no contestó.
3. De las personas que acudieron al CESAC, el 78.1% (289 personas) calificó la atención recibida por el operador que los atendió como excelente; el 14.1% (52 personas) como bueno; el 0.3% (1 persona) como regular; el 1.1% (4 personas) como malo; y, el 6.5% (24 personas) no respondió.
4. Respecto de la información proporcionada por el operador, el 80.3% (297 personas) lo evaluó como excelente; el 15.1% (56 personas) como bueno; el 1.1% (4 personas) como regular; el 0.5% (2 personas) como malo; y, el 3.0% (11 personas) no contestó.
5. En cuanto al tiempo para llevar a cabo su solicitud, el 71.6% (265 personas) lo evaluó como excelente; el 22.4% (83 personas) como bueno; el 2.4% (9 personas) como regular; el 0.5% (2 personas) como malo; y el 3.0% (11 personas) no contestó.
6. Una persona señaló que las personas con capacidades diferentes y los adultos mayores no son atendidas de forma inmediata.
7. En cuanto a las instalaciones que utiliza el CESAC, el 58.1% (215 personas) calificó las instalaciones como excelentes; el 36.5% (135 personas) lo evaluó como bueno; el 2.4% (9 personas) como regular; el 1.1% (4 personas) como malo; y, el 1.9% (7 personas) no respondió. Sobre este punto, las principales sugerencias y recomendaciones vertidas en la encuesta se relacionaron con la carencia de una adecuada ventilación, la falta de espacio, la insuficiencia de impresoras y módulos de copias, y la ampliación del horario de servicio.

8. Respecto del grado de satisfacción general, el 68.9% (255 personas) lo calificó como excelente; el 23.8% (88 personas) como bueno; 3.0% (11 personas) como regular; el 0.8% (3 personas) como malo; y el 3.5% (13 personas) no proporcionó respuesta.
9. Respecto de las sugerencias y comentarios vertidos en las encuestas de satisfacción, se advirtió que éstos resaltan la calidad y atención proporcionada por los funcionarios públicos adscritos al CESAC, y destacaron cualidades como la agilidad en el servicio, la calidez del personal que los atendió y reconocieron la amabilidad y el servicio proporcionado por el personal de CESAC. Por tanto, la calidez en el servicio se considera elevada, ya que en el 68.9% de las encuestas revisadas su nivel de satisfacción fue calificado como excelente en la presentación de su solicitud.
10. Asimismo, los comentarios estuvieron encaminados a la expectativa que se tenía de atender los servicios solicitados, y que se esperaba que éstos se realizaran con la mayor prontitud posible, así como que las respuestas y la atención del servicio se realizaran con igual celeridad que el ingreso de las solicitudes.

De igual manera, se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara las quejas ingresadas en el buzón de quejas de la Alcaldía Cuauhtémoc en 2019 correspondientes a la operación del CESAC; y en su caso, las que se hayan remitido al OIC sobre la misma temática.

En respuesta, el sujeto fiscalizado proporcionó ocho quejas presentadas en el formato establecido para las encuestas de satisfacción y calidad en el servicio. De su revisión se constató que abordaban temáticas como la ampliación del horario de atención para la recepción de la documentación; la solicitud de que la plataforma implementada por el Gobierno de la Ciudad de México dé más información de los servicios o requisitos; que sean visibles todos los servicios; mayor facilidad en el acceso para llegar a las instalaciones, así como que el tiempo de respuesta por parte de las áreas operativas encargadas de proporcionar el servicio sea igual de rápido que la atención en el CESAC. El sujeto fiscalizado también manifestó que ninguna de las quejas presentadas fue remitida al órgano interno de control de la Alcaldía Cuauhtémoc.

En general, del estudio y revisión de las encuestas de satisfacción y las quejas presentadas, se observó que la mayoría de las personas encuestadas perciben una buena actitud del personal en la orientación de las demandas solicitadas y de acuerdo con los comentarios y sugerencias que se acompañaron en las encuestas de satisfacción destacan aquellos

relacionados con la calidez, calidad en el servicio y agilidad en el trámite. Por tanto, se constató la observancia de los principios de atención ciudadana establecidos en los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, vigentes en 2019.

Derivado de lo anterior, se verificó que el CESAC cumplió con el fin y propósito establecido en su Anteproyecto de Presupuesto de Egresos, ya que atendió las solicitudes realizadas por la ciudadanía, por medio de sistemas eficientes y eficaces en la canalización y atención de las solicitudes.

En cuanto al cumplimiento del objetivo establecido para el CESAC en el Informe de Cuenta Pública de 2019, se revisaron y analizaron las bases de datos de las solicitudes de servicio proporcionadas por el CESAC, y se identificó que en el ejercicio en revisión, se registró un total de 29,290 solicitudes; de las cuales 4,527 correspondieron a solicitudes de “Reparación de alumbrado público”; 2,706 a “Informe y/o simulacros”; 2,334 a “Desazolve de coladera pluvial y rejilla de piso en vías secundarias”, correspondientes al 15.5%, 9.2% y 8.0%, respectivamente. Además, se identificó que a la fecha de elaboración del presente informe, el 94.9% de las solicitudes, es decir, 27,799, se encuentran en estatus “atendido” y el restante 5.1%, equivalente a 1,491 de las solicitudes, presentan el estatus “pendiente”.

Asimismo, con el fin de constatar que las bases de datos sean congruentes con el estatus que indica, mediante la técnica de muestreo estadístico denominado aleatorio simple de tipo estratificado, con un grado de confianza del 95.0% y un margen de error de $\pm 5.0\%$, que consiste en la división previa del universo de estudio en grupos o clases homogéneas con respecto a características que se van a estudiar y sobre las que se llevaron a cabo pruebas de cumplimiento, se determinó una muestra a revisar. Es importante señalar que el tamaño de la muestra se determinó con base en la experiencia y criterio del personal auditor, en función del tiempo establecido para la ejecución de la auditoría. Por lo que la muestra se circunscribió a 380 solicitudes respecto de la información generada en el ingreso, registro del servicio solicitado y atención proporcionada que corresponden a los tipos de estatus “atendida” y “pendiente”, durante el ejercicio 2019.

Para tal efecto, el sujeto fiscalizado proporcionó información de 380 solicitudes ingresadas en 2019, de las cuales 308 (81.1%) correspondieron a aquellas iniciadas en el Sistema de Atención Ciudadana (SACNET) ya sea por comparecencia, escrito, recorrido, Locatel, reporte

telefónico y llamada captada en el 072; y 72 solicitudes (18.9%) correspondieron a aquellas ingresadas por medio del Sistema Unificado de Atención Ciudadana (SUAC).

Con nota informativa núm. 084/2020 del 23 de julio de 2020, el sujeto fiscalizado manifestó carecer de expedientes físicos debido a que el manejo de los folios se realiza mediante la plataforma digital con el número generado al momento de su captación. Por ello, el sujeto fiscalizado proporcionó la información soporte generada por el SACNET, consistente en las capturas de pantalla de dicho sistema por cada folio registrado de cada una de las solicitudes recibidas, donde se observa el manejo del CESAC, el historial, el turno, la respuesta y el estatus, y se advierten los estatus que se muestran a continuación:

| Estatus de la solicitud | SACNET | | SUAC | | Total de solicitudes | Total porcentaje |
|-------------------------|-------------------|--------------------|------------------|--------------------|----------------------|---------------------|
| | Solicitudes | Porcentaje | Solicitudes | Porcentaje | | |
| Atendido | 283 | 74.5 | 72 | 18.9 | 355 | 93.4 |
| Finalizado | 203 | 53.4 | 53 | 13.9 | 256 | 67.4 |
| Trabajo realizado | 59 | 15.5 | 13 | 3.4 | 72 | 18.9 |
| Trabajo no realizable | 9 | 2.4 | 4 | 1.1 | 13 | 3.4 |
| Folio cancelado | 11 | 2.9 | 2 | 0.5 | 13 | 3.4 |
| (No correspondiente)* | 1 | 0.3 | | 0.0 | 1 | 0.3 |
| Pendiente | 25 | 6.6 | | 0.0 | 25 | 6.6 |
| Asunto canalizado | 20 | 5.3 | | 0.0 | 20 | 5.3 |
| Supervisado | 3 | 0.8 | | 0.0 | 3 | 0.8 |
| Sin asignar | 2 | 0.5 | | 0.0 | 2 | 0.5 |
| Total general | <u>308</u> | <u>81.1</u> | <u>72</u> | <u>18.9</u> | <u>380</u> | <u>100.0</u> |

* No correspondiente: se refiere al folio núm. 198, sobre el cual el CESAC proporcionó captura de pantalla del SACNET del folio núm. 159.

Del estudio de la información proporcionada por el sujeto fiscalizado sobre la muestra en revisión se observó lo siguiente:

1. El CESAC realizó el registro e ingreso de las solicitudes presentadas por los ciudadanos en 2019 en su sistema interno (SACNET). Asimismo, proporcionó los oficios que incluían la relación de las solicitudes ingresadas diariamente y que se turnaron a las áreas operativas; por tanto, contó con mecanismos de control adicionales al SACNET para notificar al área correspondiente de la atención de las solicitudes ingresadas.
2. El 100.0% de las solicitudes en estudio fueron asignadas y canalizadas al área correspondiente de su atención y de las cuales el 93.1% se ha atendido con los estatus finalizado, trabajo realizado, trabajo no realizable o cancelado.

3. Por tanto, un alto porcentaje de los servicios de la muestra se encontraron atendidos por hallarse en el estatus finalizado y trabajo realizado, debido a que ambos estatus hacen referencia a la realización del servicio o de los trabajos requeridos.
4. Respecto de las solicitudes que se encuentran en estatus de pendiente, se observó que éstas correspondían a los estatus de asunto canalizado, supervisado y sin asignar, de acuerdo con las capturas de pantalla del SACNET. El estatus de supervisado hace referencia a aquel en que el área operativa acudió al sitio requerido para observar las condiciones específicas.
5. Se identificaron dos solicitudes (0.5% del total) con el estatus “sin asignar”; al respecto, el sujeto fiscalizado señaló que estas solicitudes son aquellas que por falla del sistema no pueden ser canalizadas a las áreas operativas para su atención el mismo día de su ingreso; el CESAC proporcionó los folios con los cuales se reasignaron al área correspondiente.
6. En cuanto a los folios cancelados, se identificó que la mayoría correspondió a folios repetidos que fueron atendidos con un solo folio para las mismas solicitudes; sin embargo, en la base de datos (y para efectos de la meta alcanzada), se sumaron todos los folios generados para dicha solicitud, así como aquellos folios en los que se presentó fallas en el sistema, o que correspondieron a pruebas realizadas para comprobar el funcionamiento del SACNET.
7. El sujeto proporcionó captura de pantalla de la bandeja de turnos del SUAC. Además, el 100.0% de las solicitudes ingresadas en dicho sistema, tuvo al menos uno de los siguientes documentos soporte como respuesta del área operativa: acta entrega-recepción de los trabajos realizados; oficios de respuesta dirigidos al ciudadano que presentó la solicitud; y orden de trabajo de obra.
8. De las 308 solicitudes que ingresaron por un medio diferente del SUAC, se identificó que 36 solicitudes (correspondiente al 11.7%) tuvieron oficios de respuesta de las áreas ejecutoras. Sobre esta circunstancia, por medio de la nota informativa núm. 123/2020 del 6 de agosto de 2020, el CESAC precisó que “por la naturaleza del servicio, muchas veces las áreas desahogan directamente con el vecino” [sic]; por tal razón, en el SACNET no se

encuentra el total de las respuestas de las áreas ejecutoras. Adicionalmente, mediante nota informativa núm. 098/2020 del 23 de julio de 2020, el CESAC refirió que los estatus de trabajo programado, trabajo realizado, en atención, rechazado y finalizado son asignados directamente por el área operativa.

9. Finalmente, se constató que la base de datos sobre las solicitudes ingresadas en 2019, proporcionada por el CESAC, corresponde a la información originada de sus sistemas de control y que los estatus establecidos en su base de datos fueron congruentes con los desplegados por el SACNET.

Respecto del seguimiento de la solicitud, el numeral 31.5 de los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicados en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 125, el 2 de julio de 2019 señala lo siguiente:

“31.5. Los Encargados de Atención Ciudadana ante el SUAC, están obligados a lo siguiente: [...] VI. Dar seguimiento a las solicitudes turnadas a través del SUAC y atender la solicitud a través del mismo...”

Con base en lo anterior, se solicitó al sujeto fiscalizado el seguimiento y evaluación que el CESAC realizó sobre la solicitud ingresada para comprobar que el servicio solicitado efectivamente se llevó a cabo. En respuesta, mediante nota informativa núm. 102/2020 del 23 de julio de 2020, el CESAC manifestó que dicha área proporciona la atención al peticionario sobre el avance de su solicitud de manera presencial, y canaliza su seguimiento con las áreas correspondientes y dicha área no realiza la evaluación ni constata que el servicio solicitado se lleva a cabo, porque no se encuentra dentro de sus atribuciones.

Asimismo, el sujeto fiscalizado precisó que la realización, supervisión, evaluación y conclusión del servicio le corresponde a cada una de las áreas operativas que conforman el órgano político administrativo. Por lo que se tuvo conocimiento de que el seguimiento a las solicitudes ingresadas, realizado por el CESAC, se circunscribió a la canalización hacia las áreas responsables de dar respuesta.

Derivado de lo anterior, se concluye que la Alcaldía Cuauhtémoc, por conducto del CESAC, cumplió el objetivo establecido en el Informe de Cuenta Pública, así como con el fin y propósito establecidos en su Anteproyecto de Presupuesto de Egresos, ya que orientó e informó al ciudadano; recibió, turnó y gestionó las solicitudes ingresadas de forma presencial, telefónica y digital, por medio de sistemas eficientes y eficaces en la canalización y atención de las solicitudes durante el ejercicio 2019.

En la confronta por escrito, celebrada el 17 de septiembre de 2020, mediante nota informativa núm. 153/2020 del 11 de septiembre de 2020, la SCESAC, respecto de las cuatro encuestas de satisfacción que en su revisión se observaron en blanco o ilegibles, precisó que “revisando el archivo enviado se encontró que el tema en mención no es de ilegibilidad sino que efectivamente están en blanco, lo anterior dado que las encuestas fueron entregadas a los ciudadanos en la recepción, al iniciar su atención y estancia en esta Subdirección, posteriormente los ciudadanos antes de retirarse las ingresaron al buzón en blanco, sin llenar los espacios correspondientes, razón por la cual, se sumaron y se foliaron, sin alterarlas ni cancelarlas en sus espacios”.

Debido a que el análisis realizado a este resultado fue únicamente sobre las encuestas que fueron contestadas por la ciudadanía, las cuatro encuestas antes citadas no representan el desarrollo del presente resultado, por lo cual no altera su cumplimiento.

8. Resultado

Mecanismos de Medición y Evaluación

Con el objetivo de determinar si la Alcaldía Cuauhtémoc tuvo indicadores u otros mecanismos de medición y evaluación de metas y objetivos, se utilizó como técnica de auditoría el estudio general de la normatividad aplicable, así como el análisis de información y documentación proporcionadas por el sujeto fiscalizado; y, como prueba de cumplimiento, la observación de la página de transparencia de la Alcaldía Cuauhtémoc en relación con el CESAC.

En ese sentido, se estudió el artículo 54 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, publicada en el *Diario Oficial de la Federación* el 31 de diciembre de 2008 y vigente en 2019, que señala:

“La información presupuestaria y programática que forme parte de la cuenta pública deberá relacionarse, en lo conducente, con los objetivos y prioridades de la planeación del desarrollo. Asimismo, deberá incluir los resultados de la evaluación del desempeño de los programas federales, de las entidades federativas, municipales y de las demarcaciones territoriales del Distrito Federal, respectivamente, así como los vinculados al ejercicio de los recursos federales que les hayan sido transferidos.

”Para ello, 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.”

Al respecto, con la finalidad de constatar si el CESAC de la Alcaldía Cuauhtémoc dispuso de mecanismos de medición y evaluación implantados para conocer el grado de avance y cumplimiento de las metas y objetivos, así como los resultados alcanzados, por medio del oficio núm. DGAE-A/20/112 del 19 de junio de 2020, se solicitó a la Alcaldía los indicadores estratégicos y de gestión aplicados durante 2019.

En respuesta, mediante nota informativa núm. 060/2020 del 15 de julio de 2020, la SCESAC proporcionó segmentos de los Informes de Avance Trimestral, en específico, los formatos EPCP-1 “Evolución programático-presupuestal por categoría programática” (correspondiente al trimestre enero-marzo de 2019) y el formato APP “Avance programático-presupuestal” (trimestrales enero-junio, enero-septiembre y enero-diciembre de 2019).

De la revisión a los Informes de Avance Trimestral, se identificó que, si bien dichos formatos constituyen un mecanismo de control sobre la meta física, no representan indicadores de gestión o de resultados debidamente estructurados ni se desprenden de ellos los resultados alcanzados derivados de la implementación de indicadores estratégicos o de gestión. Adicionalmente, el sujeto fiscalizado manifestó que debido a las funciones de la SCESAC no se contó con otro soporte donde se estableciera la información correspondiente.

En ese sentido, el artículo 121, fracción VI, de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, vigente en 2019, estableció la obligación de disponer de información de los indicadores que permitan rendir

cuenta de sus objetivos, metas y resultados, ya sea de manera impresa para consulta o por medio de sus sitios de internet y de la Plataforma Nacional de Transparencia.

De la revisión al portal de transparencia de la Alcaldía Cuauhtémoc, se observó el indicador “Porcentaje de atención a la ciudadanía”, en el que se identificó al CESAC como área responsable de generar, publicar y actualizar su información. Dicho indicador se estableció en la dimensión de eficacia, con frecuencia de medición trimestral, y se especificó una línea base de 3,000 trámites; adicionalmente, se identificó la información siguiente:

| Método de cálculo | Fecha de inicio del período que se informa | Fecha de término del período que se informa | Metas programadas | Metas ajustadas en su caso | Avance de las metas al período que se informa |
|---|--|---|-------------------|----------------------------|---|
| "Total de solicitudes atendidas por cien entre el total de solicitudes ingresadas es igual al porcentaje de atención a la ciudadana." | 1/I/2019 | 31/III/2019 | 750 | 750 | 1088.8 |
| | 1/IV/2019 | 30/VI/2019 | 750 | 750 | 909.6 |
| | 1/VII/2019 | 30/IX/2019 | 750 | 750 | 1095.2 |
| | 1/X/2019 | 31/XII/2019 | 750 | 750 | 811.7 |

Del análisis realizado al indicador en mención, no se identificaron los datos implementados para calcular el avance de metas del período que se informa. Por lo anterior, se le solicitó al sujeto fiscalizado información adicional respecto de la publicada en su portal de transparencia.

En respuesta, mediante nota informativa núm. 132/2020 del 12 de agosto de 2020, el órgano político administrativo expresó que para la elaboración del indicador reportado en el portal de transparencia, se tomó la información de la base de datos del SACNET, y se obtuvo el número de solicitudes que ingresaron de forma trimestral como sigue: enero-marzo, 8,166 solicitudes; abril-junio, 6,822 solicitudes; julio-septiembre, 8,214 solicitudes; y octubre-diciembre, 6,088 solicitudes, con un total de 29,290 solicitudes en el período en revisión. A partir de dichas cifras, el CESAC realizó el cálculo en el avance de las metas, como se muestra a continuación:

| Período | Metas programadas | Total de solicitudes del período | Cálculo |
|-------------------|-------------------|----------------------------------|-----------------------------|
| Enero-marzo | 750 | 8,166 | $(8,166*100)/750=1,088.8\%$ |
| Abril-junio | 750 | 6,822 | $(6,822*100)/750=906.66\%$ |
| Julio-septiembre | 750 | 8,214 | $(8,214*100)/750=1,095.2\%$ |
| Octubre-diciembre | 750 | 6,088 | $(6,088*100)/750=811.7\%$ |
| Total | 3,000 | 29,290 | |

De lo anterior se derivan inconsistencias en el planteamiento de la fórmula empleada, las cifras que sirvieron de base para su cálculo y el resultado alcanzado (avance de la meta), ya que el método de cálculo señala el “total de solicitudes atendidas [solicitudes canalizadas en el período] por cien entre el total de solicitudes ingresadas [29,290 solicitudes en 2019] es igual al porcentaje de atención a la ciudadanía”; sin embargo, los datos que utilizó el CESAC correspondieron a las solicitudes del período divididos entre la meta programada, lo cual establece una relación de cobertura respecto de la meta original, y no el porcentaje de atención ciudadana.

Además, debido a que el sujeto fiscalizado consideró la línea base de 3,000 trámites (solicitudes de servicio) y no de los 30,000 trámites que se establecieron en su proyecto de POA y en los Informes de Avance Trimestral (ya analizados en los resultados núms. 5 y 6, respectivamente), los porcentajes calculados muestran ser considerablemente superiores, por lo que el indicador implementado no refleja objetivamente el cumplimiento de su meta. Asimismo, el sujeto fiscalizado manifestó que el indicador en revisión no se realizó con base en la Metodología del Marco Lógico (la cual es una herramienta que facilita el proceso de conceptualización y diseño de programas y permite el fortalecimiento de la planeación con la programación), sino que se derivó de una asesoría proporcionada al CESAC cuando se implementaron los reportes de indicadores en el Portal de Transparencia.

De lo anterior, se determina que el CESAC de la Alcaldía Cuauhtémoc para el ejercicio fiscal 2019 tuvo mecanismos de control que permiten medir el grado de alcance de su meta física en comparación con la meta original; y con un indicador para el período en revisión publicado en el portal de transparencia de la propia Alcaldía; sin embargo, presentó inconsistencias en su planteamiento, con lo que se concluye que dicho Centro careció de indicadores estratégicos que le permitieran valorar objetivamente su desempeño en el periodo en revisión, por lo que incumplió lo dispuesto en el artículo 54 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental vigente en 2019, que a la letra dice:

“La información presupuestaria y programática que forme parte de la cuenta pública deberá relacionarse, en lo conducente, con los objetivos y prioridades de la planeación del desarrollo. Asimismo, deberá incluir los resultados de la evaluación del desempeño de los programas federales, de las entidades federativas, municipales y de las demarcaciones territoriales del Distrito Federal, respectivamente, así como los vinculados al ejercicio de los recursos

federales que les hayan sido transferidos. [...] Para ello, 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.”

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

Recomendación

ASCM-155-19-14-CUH

Es necesario que la Alcaldía Cuauhtémoc, por medio de la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, elabore e implemente indicadores estratégicos que permitan evaluar y medir el cumplimiento de las metas y objetivos del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, de acuerdo con la normatividad aplicable.

9. Resultado

Rendición de Cuentas y Transparencia

Con objeto de evaluar si la Alcaldía Cuauhtémoc, por conducto del CESAC, cumplió la rendición de cuentas, se utilizó como técnica de auditoría el estudio general y, como prueba de cumplimiento, la observación de la página de transparencia del sujeto fiscalizado.

En el artículo 6, fracción XXXVIII, la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, publicada en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 66 Bis, del 6 de mayo de 2016, vigente en 2019, establece que la rendición de cuentas es la potestad del individuo para exigir al poder público que informe y ponga a disposición en medios adecuados, las acciones y decisiones emprendidas derivadas del desarrollo de su actividad, así como los indicadores que permitan el conocimiento y la forma en que las llevó a cabo, incluyendo los resultados obtenidos.

Asimismo, en su artículo 121, dicho ordenamiento legal determina que “los sujetos obligados, deberán mantener impresa para consulta directa de los particulares, difundir y mantener actualizada a través de los respectivos medios electrónicos, de sus sitios de internet y de la

Plataforma Nacional de Transparencia, la información, por lo menos, de los temas, documentos y políticas según les corresponda[...] [entre los que destacan, fracción V] los indicadores relacionados con temas de interés público o trascendencia social [...] [fracción VI] los indicadores que permitan rendir cuenta de sus objetivos, metas y resultados[...] [fracción XXI] la información financiera sobre el presupuesto asignado, de los últimos tres ejercicios fiscales, la relativa al presupuesto asignado en lo general y por programas, así como los informes trimestrales sobre su ejecución [...] [incluyendo] los informes de cuenta pública...”; entre otros.

La Ley General de Contabilidad Gubernamental, publicada el 31 de diciembre de 2008 en el *Diario Oficial de la Federación* y vigente en 2019, establece en su artículo 53 que la cuenta pública deberá atender en su cobertura lo establecido en su marco legal vigente y contendrá como mínimo la información contable, presupuestaria y programática, de acuerdo con la clasificación establecida en el artículo 46 de la misma Ley; también ésta deberá ajustarse a la “Guía para la Integración de la Cuenta Pública de la Ciudad de México 2018 Formatos e Instructivos Poder Ejecutivo”, que es el documento que contiene los lineamientos y formatos normativamente aplicables a las unidades responsables del gasto.

De la revisión del Informe de Cuenta Pública de 2019 de la Alcaldía Cuauhtémoc, se observó que estuvo integrado por los formatos normativos que le resultan aplicables, de acuerdo con la Guía para la Integración de la Cuenta Pública de la Ciudad de México 2019 Formatos e Instructivos, Poder Ejecutivo, proporcionada por el sujeto fiscalizado; por tanto, se constató que integró los formatos establecidos en el apartado “VIII.- Información Programática-Presupuestal del Poder Ejecutivo”, relacionada con los principales resultados obtenidos por las unidades responsables del gasto durante el ejercicio 2019; con ello dio cumplimiento a la normativa local y la integración de la información correspondiente al Título Cuarto y Título Quinto de la Ley General de Contabilidad Gubernamental y a la Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los Municipios.

Como parte de las pruebas realizadas en las diferentes vertientes de la presente auditoría, se revisó el soporte documental correspondiente a la información presentada en el Informe de Cuenta Pública del sujeto fiscalizado concerniente a la actividad del CESAC, y se comparó con la información contenida en los registros auxiliares correspondientes, de lo que se observaron diferencias en relación con el cumplimiento de la meta física de la actividad

institucional en estudio, debido a que se identificaron inconsistencias entre la información publicada en el formato AR “Acciones Realizadas para la Consecución de Metas de las Actividades Institucionales” del Informe de Cuenta Pública de la Alcaldía Cuauhtémoc, en el que se estableció una meta física original, modificada y alcanzada de 3,000 trámites; en tanto, en el formato APP “Avance Programático-Presupuestal” del Informe de Avance Trimestral enero-diciembre, se observó como reportada una meta física alcanzada de 29,290 trámites, cifra que coincidió con la base de datos proporcionada por el sujeto fiscalizado en la que se identificó el ingreso de 29,290 trámites (solicitudes de servicio) en 2019, situación ya evidenciada en el resultado núm. 6 del presente Informe.

Con el propósito de determinar el grado de cumplimiento de la Alcaldía Cuauhtémoc sobre la legislación y normatividad en materia de Rendición de Cuentas, se consultó el sitio de transparencia de dicho órgano político administrativo y se constató que la información publicada se encuentra actualizada a junio de 2020 en cuanto a su marco normativo, las acciones realizadas, los resultados obtenidos, así como la información contable, presupuestaria y programática, de acuerdo con la clasificación establecida en el artículo 46 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental. Sin embargo, no se encontraron publicados los informes de cuenta pública en el inciso d), del artículo 121 fracción XXI de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México; en su lugar se encontró un enlace que redirige al presupuesto de egresos. No obstante, el sujeto fiscalizado manifestó que el enlace electrónico para consulta de dichos Informes se encuentra publicado en el inciso f) del artículo mencionado, en cumplimiento de lo establecido en los Lineamientos y Metodología de Evaluación de las Obligaciones de Transparencia que deben publicar en sus Portales de Internet y en la Plataforma Nacional de Transparencia los Sujetos Obligados de la Ciudad de México.

Por lo anterior, se concluye que la Alcaldía Cuauhtémoc elaboró su Informe de Cuenta Pública de acuerdo con lo dispuesto en la “Guía para la Integración de la Cuenta Pública de la Ciudad de México 2019 Formatos e Instructivos Poder Ejecutivo”; además de que mantuvo la información actualizada de los temas, documentos y políticas que le corresponden en sus respectivos medios electrónicos; no obstante, omitió la publicación de los Informes de Cuenta Pública; se identificaron discrepancias entre la meta física original, modificada y alcanzada de 3,000 trámites establecida en el Informe de Cuenta Pública de la Alcaldía Cuauhtémoc

y la meta física alcanzada de 29,290 trámites plasmada en el formato APP “Avance Programático-Presupuestal” del Informe de Avance Trimestral enero-diciembre del ejercicio en revisión.

Por lo anterior, el sujeto fiscalizado incumplió lo dispuesto en los artículos 121 fracción XXI, de la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, vigente en 2019, que indica lo siguiente:

“La información financiera sobre el presupuesto asignado, de los últimos tres ejercicios fiscales, la relativa al presupuesto asignado en lo general y por programas, así como los informes trimestrales sobre su ejecución. Esta información incluirá: [...] d) Los informes de cuenta pública...”

También incumplió el artículo 153 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México vigente en 2019, respecto a que “la información financiera, presupuestal, programática y contable que emane consolidadamente del sistema y de los registros auxiliares de las [...] Alcaldías [...] será la que sirva de base para que la Secretaría elabore los informes trimestrales así como de formular la Cuenta Pública de la Ciudad de México...”.

En la confronta por escrito, celebrada el 17 de septiembre de 2020, mediante el oficio núm. DGA/JUDASA/264/2020 del 17 de septiembre de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó la nota informativa núm. 051 del 14 de septiembre de 2020; el oficio núm. SP/MPR/212/2020 del 15 de julio de 2020; y el oficio núm. LCP/VHSC/02/2020 del 20 de julio de 2020. Mediante dichas documentales el sujeto fiscalizado manifestó que los Informes de Cuenta Pública se publicaron en el portal de transparencia de la Alcaldía, de conformidad con los Lineamientos y Metodología de Evaluación de las Obligaciones de Transparencia que deben publicar en su Portal de Internet y en la Plataforma Nacional de Transparencia los Sujetos Obligados de la Ciudad de México, que señalan la obligación de publicarlos en el inciso f), el cual resulta distinto al establecido por la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México.

Con base en lo anterior, de una consulta al portal de transparencia se consta en el inciso f) la integración del hipervínculo que redirige al portal electrónico de la Secretaría de Administración y Finanzas, apartado de la Cuenta Pública de la Ciudad de México, en el que se puede consultar el Informe de Cuenta Pública del sujeto fiscalizado del año que corresponda. Derivado de

la información revisada, el resultado se modifica parcialmente, ya que la Alcaldía comprobó la integración de dicho enlace electrónico; sin embargo, la información contenida en su portal de transparencia en el artículo 121, fracción XXI, inciso d) no correspondió con la obligación establecida, relativa a la publicación de los informes de cuenta pública, por lo que la observación persiste.

En cuanto a las deficiencias de control detectadas en la integración de la meta reportada en el Informe de Cuenta Pública de 2019 respecto de lo informado en los Informes de Avance Trimestral, el sujeto fiscalizado comprobó la implementación de un control con el objetivo de evitar la recurrencia en el reporte de la información programático presupuestal, por estar controlada no se emite recomendación

Recomendación

ASCM-155-19-15-CUH

Es necesario que la Alcaldía Cuauhtémoc, por medio de la Dirección de Presupuesto y Finanzas en conjunto con la Jefatura de Unidad Departamental de Transparencia, actualice e incluya en su portal de transparencia el Informe de Cuenta Pública del ejercicio que corresponda, de conformidad con lo establecido en la Ley de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Rendición de Cuentas de la Ciudad de México, así como con los Lineamientos y Metodología de Evaluación de las Obligaciones de Transparencia que deben publicar en sus Portales de Internet y en la Plataforma Nacional de Transparencia los Sujetos Obligados de la Ciudad de México, con la finalidad de cumplir con sus obligaciones en materia de transparencia y acceso a la información pública.

Eficiencia

10. Resultado

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

Para el presente resultado se implementó la técnica de auditoría de análisis de la documentación proporcionada por el sujeto fiscalizado; y, como prueba de cumplimiento, la inspección de los documentos generados por la Alcaldía Cuauhtémoc, con motivo de los procedimientos implementados, con objeto de verificar documentalmente el cumplimiento de los procesos establecidos para la operación del CESAC.

Con el fin de verificar que la Alcaldía Cuauhtémoc tuvo manuales y procedimientos que le permitieran operar el CESAC, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/112 del 19 de junio de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara el marco normativo que reguló la operación de dicho Centro, así como el manual administrativo de la Alcaldía Cuauhtémoc, vigente en el ejercicio 2019.

Por medio del oficio núm. DGA/JUDASA/190/2020 del 9 de julio de 2020, la Alcaldía proporcionó el manual administrativo con número de registro MA-76/15/12/15-OPA-CUH-10-2012, publicado en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* núm. 269 del 28 de enero de 2016. Además, con la nota informativa núm. 035/2020 del 3 de julio de 2020 manifestó que “hacemos de su conocimiento que durante el año 2019 este Centro de Servicios y Atención Ciudadana continuó utilizando el Manual Administrativo 2015...”. Asimismo, por medio de la nota informativa núm. 034/2020 del 3 de julio de 2020, el sujeto fiscalizado proporcionó su marco normativo que incluyó el manual administrativo en mención.

Por lo anterior, se realizó el estudio de la normatividad vigente y aplicable para el CESAC en 2019, y se identificó que el 28 de septiembre de 2018, se publicó en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 419, el manual administrativo del órgano político administrativo en Cuauhtémoc, con registro núm. MA-11/260918-OPA-CUA-10/2012, por lo que éste fue el manual vigente en el año 2019 y no el señalado por el sujeto fiscalizado.

Del estudio de los manuales administrativos, se identificó a la SCESAC, como el área específica encargada de la operación del CESAC. Además, se tuvo conocimiento de que el manual administrativo con número de registro. MA-11/260918-OPA-CUA-10/2012 estuvo integrado por 145 procedimientos.

Derivado del estudio de la totalidad de los procedimientos administrativos referidos, se observó que únicamente los dos siguientes están relacionados con la operación del CESAC:

| Nombre del procedimiento | Objetivo general |
|---|--|
| “Atención a la Ciudadanía que Solicite Información Referente a los Servicios que Brinda la Demarcación Territorial” | Atender e informar a la ciudadanía de los servicios que proporciona la Delegación, a través de la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC). |
| “Atención a la Demanda de Servicios Presentada por la Ciudadanía” | Trámite de las demandas de servicios que presenta la ciudadanía a través de la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) que sean competencia de la Demarcación Territorial, para su atención. |

Para constatar que la Alcaldía Cuauhtémoc hubiese observado lo dispuesto en el procedimiento administrativo denominado “Atención a la Ciudadanía que Solicite Información referente a los Servicios que brinda la Demarcación Territorial”, por medio del oficio núm. DGAE-A/20/163 del 17 de julio de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado que explicara el tipo de información y orientación que se proporcionó a los ciudadanos interesados en generar una solicitud. En respuesta, mediante nota informativa núm. 087/2020 del 23 de julio de 2020, la Alcaldía Cuauhtémoc manifestó que en el módulo de recepción del CESAC se orienta al ciudadano sobre el servicio que solicita de acuerdo con lo establecido en el Catálogo de Servicios 2019, se le hace saber sobre los requisitos, en su caso, las causas por las que no procede el recibir su solicitud y se le orienta sobre la instancia a la que deberá acudir para generar la demanda del servicio que requiere.

Por lo anterior, se analizó el Catálogo de Servicios 2019 y se identificó que éste se divide de la siguiente manera:

| Nombre de la dirección | Servicios incluidos en el catálogo |
|--|------------------------------------|
| Dirección General de Seguridad Ciudadana y Protección Civil | 22 |
| Dirección General de Asuntos Jurídicos y Servicios Legales | 4 |
| Dirección General de Gobierno | 18 |
| Dirección General de Servicios Urbanos | 48 |
| Dirección General de Obras y Desarrollo Urbano | 8 |
| Dirección General de Desarrollo y Bienestar | 20 |
| Dirección General de Derechos Culturales, Recreativos y Educativos | 4 |
| Dirección General de Administración | 3 |
| Dirección Territorial Toluca-Tlatelolco-Guerrero | 31 |
| Dirección Territorial Roma-Condesa | 23 |
| Dirección Territorial Obrera-Doctores | 23 |
| Dirección Territorial Juárez-San Rafael | 23 |
| Dirección Territorial Morelos-Peralvillo | 23 |
| Dirección Territorial Santa María-Atlapa | 23 |
| Subdirección Centro Histórico | 23 |
| Subdirección Territorial Esperanza-Buenos Aires | <u>23</u> |
| Total de servicios otorgados | <u>319</u> |

De la revisión realizada al Catálogo en mención, se identificó que estuvo integrado por 319 servicios que corresponden a las distintas Direcciones Generales, Direcciones Territoriales y Subdirecciones Territoriales de la Alcaldía Cuauhtémoc; sin embargo, se observó que se proporcionan los mismos servicios en las Direcciones Territoriales y las Subdirecciones Territoriales de acuerdo con su jurisdicción.

Asimismo, se tuvo conocimiento que dentro del SACNET existe un apartado donde son enlistados los folios diarios, en el que incluyen los servicios de orientación y asesoría proporcionados a la ciudadanía. Además, se apoyan en volantes generados por el CESAC.

Respecto al procedimiento denominado “Atención a la Demanda de Servicios Presentada por la Ciudadanía” y con la finalidad de identificar que el sujeto fiscalizado haya implementado el procedimiento de conformidad con lo establecido en su manual administrativo vigente en 2019, se observó que el CESAC fue el área de la Alcaldía Cuauhtémoc facultada para dar información y atención por medio de comparecencia personal, comunicación telefónica o correo electrónico a los ciudadanos que solicitan algún servicio público.

Por lo anterior, se solicitó al sujeto fiscalizado que explicara de qué manera eran captadas las solicitudes presentadas por la ciudadanía; al respecto manifestó lo siguiente:

1. Solicitudes presenciales. Si el ciudadano cumple los requisitos, se le da un turno para ser atendido por un operador y se le indica cuál es el área de espera, de cafetería y los sanitarios; se le entrega una encuesta de satisfacción para su llenado y se le indica dónde se encuentra el Buzón de sugerencias; el operador recibe al ciudadano, revisa sus documentos o escrito de petición y se le solicitan los datos que se requieren para el llenado de la solicitud en el SUAC; la solicitud es registrada; una vez que la plataforma genera un número de folio, el operador sella de recibido y entrega el acuse al ciudadano; el CESAC informa a la unidad administrativa responsable del servicio.
2. Solicitudes telefónicas. La Alcaldía Cuauhtémoc, por medio de la nota informativa núm. 089/2020 del 23 de julio de 2020, manifestó que sólo cuenta con el registro de Áreas de Atención Ciudadana Presenciales.
3. Solicitudes por correo electrónico. Se reciben mediante el correo institucional *cesac@alcaldiacuauhtemoc.mx*; de ser el caso, al cumplir los requisitos, se genera el folio correspondiente.”

Con el objetivo de identificar qué porcentaje de las solicitudes generadas en 2019 correspondió a cada uno de los medios de solicitud establecidos en el manual administrativo de la Alcaldía Cuauhtémoc vigente en 2019, se revisó la base de datos proporcionada por el sujeto fiscalizado, y se observó que se reportaron 29,290 servicios; además, se identificó que existieron medios de

solicitud diversos a los señalados en su manual administrativo como fueron asambleas vecinales, contingencia, escrito, oficina del alcalde, portal delegacional, PROSOC, recorrido, medios de comunicación, LOCATEL, SSAC y Twitter, por tal motivo, se solicitó al sujeto fiscalizado que explicara de qué manera se reciben las solicitudes generadas por medios que no están incluidos dentro de su procedimiento administrativo y al respecto, señaló lo siguiente:

1. 072. El ciudadano llama y los operadores telefónicos registran la solicitud en la plataforma denominada Sales Force a la que los operadores del CESAC tienen acceso mediante una clave previamente autorizada; posteriormente, se descarga la información y se sube al SACNET en donde se genera el folio correspondiente para su atención.
2. Asambleas vecinales. La Alcaldía realiza asambleas vecinales y en éstas los ciudadanos del sitio acuden a solicitar servicios por medio del Formato de Demanda Ciudadana; los formatos son entregados mediante oficio de conocimiento al SCESAC para que sean registrados y se les asigne el folio correspondiente.
3. Contingencia. Este rubro fue dado de alta tras el terremoto de septiembre de 2017 para separar las solicitudes que en ese entonces se turnaba a Protección Civil, actualmente se encuentra en desuso.
4. Escrito. Se atiende como una demanda de servicio presencial, la diferencia es que el ciudadano acude personalmente a solicitar el servicio con el escrito que él mismo realizó.
5. Oficina del alcalde. El ciudadano acude a la oficina del alcalde y es atendido por la secretaria particular, quien realiza una relación de solicitudes que envía mediante oficio a la Subdirección del CESAC para que sean registradas en el sistema y se les genere el folio correspondiente.
6. Portal delegacional. Esta captación se utilizaba cuando la página de la Alcaldía permitía enviar comentarios o solicitudes, que se revisaban y se generaba folio; actualmente, ya está en desuso.
7. PROSOC. Estas solicitudes son ingresadas en la PROSOC y enviadas mediante oficio a la SCESAC; son registradas, se genera un folio y se regresan a la PROSOC los folios que fueron generados.

8. Recorridos. El alcalde recorría las colonias de la demarcación y los vecinos les entregaban a sus asistentes solicitudes que eran remitidas a la SCESAC para que fueran registradas y se les asignara el folio correspondiente.
9. Medios de comunicación. La Dirección de Comunicación Social se encarga de revisar los medios de comunicación y si encuentra alguna denuncia de servicios se turna a la SCESAC para que ésta la registre y se genere el folio.
10. LOCATEL. Se tenía una plataforma donde se registraban solicitudes y el personal del Centro tenía acceso, actualmente, ya no se usa.
11. SSAC. Se tenía acceso a este sistema mediante un correo y se recibían solicitudes que después eran registradas en el SACNET; actualmente ya está en desuso.
12. Twitter. La Dirección de Comunicación Social revisa el twitter y en caso de identificar una demanda de servicio, ésta es turnada a la SCESAC para que se registre y se genere folio.

De lo anterior, se observaron 12 medios adicionales a los establecidos en el manual administrativo vigente en 2019, por medio de los cuales se recibieron solicitudes de demandas de servicios; sin embargo, de acuerdo con lo informado por el sujeto fiscalizado, éstas fueron turnadas a la SCESAC para que se registraran en su sistema, y se generara el folio correspondiente a cada una de las solicitudes, que más tarde fue entregado al ciudadano para darle seguimiento a su solicitud de servicio.

A fin de identificar la correcta aplicación del procedimiento “Atención a la Demanda de Servicios presentada por la Ciudadanía”, de conformidad con lo establecido en el manual administrativo de la Alcaldía Cuauhtémoc vigente en 2019 y considerando que el CESAC registró 29,290 solicitudes de servicio; a partir de lo cual, se determinó la muestra mediante la técnica de un muestreo estratificado, con un grado de confianza del 95.0% y un margen de error de $\pm 5.0\%$, y se determinaron 380 solicitudes por revisar de las que se analizó la documentación que se generó en cada una. Al respecto, se observó lo siguiente:

Las solicitudes generadas en el SACNET, se integraron con la descripción en donde se relata a qué se refiere la solicitud ingresada; fecha de alta, que indica el día en que la solicitud se registra en el sistema; tipo de reporte, en donde se identifica la solicitud de acuerdo con lo

establecido en el Catálogo de Puestos de 2019; imagen, en caso de que el ciudadano proporcione fotografías; ubicación, donde se localiza el sitio en el mapa digital correspondiente a la Ciudad de México; sección de respuesta a la solicitud, que incluye un apartado para describir el estatus, número de oficio; además, se puede seleccionar y agregar un archivo de preferencia en formato PDF; historial, en este apartado se integra el estatus, fecha, usuario, respuesta, número de oficio y archivo.

De la totalidad de las solicitudes revisadas y proporcionadas por la Alcaldía Cuauhtémoc, el 99.5% contó con la captura de pantalla del SACNET; oficio por el que la SCESAC, envía a las áreas correspondientes los folios para ser atendidos, el oficio detalla el número de folio y la dirección del sitio. El 96.8% de las solicitudes proporcionadas por el sujeto fiscalizado tuvieron respuestas a las solicitudes, que son documentos generados por las áreas que las atienden y van dirigidos al ciudadano para informarle el resultado de la solicitud que ingresó ante el CESAC; el 95.5% de las solicitudes revisadas y proporcionadas por la Alcaldía Cuauhtémoc contaron con su respuesta.

Respecto al estado de las solicitudes proporcionadas por el sujeto fiscalizado, se observó lo siguiente:

| Estado de la solicitud | Casos en los que aplicó | Porcentaje de la muestra |
|------------------------|--|--------------------------|
| Canalizado | El asunto es competencia de otra área o bien no corresponde a la Alcaldía Cuauhtémoc, es remitido a la autoridad competente. | 5.3 |
| Finalizado | Ese estado es utilizado cuando se brinda una respuesta a la solicitud del ciudadano en algunos casos incluyen trabajos realizados y en otros tantos solo se da respuesta a su petición o bien se hace alguna aclaración. | 68.1 |
| Folio cancelado | Por asuntos administrativos, por duplicidad de folios o por pruebas de informática relacionados. | 2.1 |
| No realizable | Por falta de equipo, el trabajo le correspondía a otra autoridad o a otra área de la demarcación territorial, por alta demanda de servicios y porque el ciudadano no aceptó cubrir la mitad de los gastos, ya que la otra mitad sería proporcionada por la Alcaldía como parte del programa 50/50. | 2.9 |
| Sin asignar | Se realizaron correcciones al reporte y se establece cuando la solicitud fue ingresada. | 0.5 |
| Supervisado | Las solicitudes se refirieron a falta de material, un error en el registro y respuesta en proceso. | 0.8 |
| Trabajo realizado | Empleado cuando el trabajo ya se realizó, existe una visita de verificación en proceso, no se encontraron anomalías o la reparación ya había sido realizada. | <u>20.3</u> |
| Total | | <u>100.0</u> |

Por otra parte, las solicitudes clasificadas por prioridad, se dividieron en Normales que correspondieron al 97.3%. de las solicitudes revisadas y el restante 2.4% correspondieron a aquellas clasificadas como Urgentes.

Con la finalidad de identificar si las solicitudes generadas por los medios que no se encuentran establecidos en el manual administrativo de la Alcaldía Cuauhtémoc fueron diferentes a las incluidas en éste, se revisó la evidencia documental correspondiente a 13 folios (solicitudes).

Derivado de lo anterior, el sujeto fiscalizado proporcionó la captura de pantalla del SACNET de cada uno de los folios solicitados. Al respecto, se observó lo siguiente:

1. En el SACNET existe un apartado denominado "Referencia", donde se establece un folio, un número de oficio o un correo electrónico para identificar de dónde proviene.
2. Para el caso de la solicitud recibida por correo electrónico, en la descripción de la solicitud se establece su origen y en la referencia se identifica el correo electrónico desde donde se envió la solicitud del ciudadano.
3. Para el caso de la solicitud recibida por LOCATEL, únicamente se establece un código en la referencia.
4. Para la solicitud recibida en recorridos, no se identificó que se anexe en la descripción y tampoco se requirió el apartado de referencia.
5. La solicitud correspondiente a medios de comunicación, tal y como lo establece la base de datos que proporcionó la Alcaldía, se observa que en la descripción del SACNET se señala que fue ingresada mediante escrito.
6. Respecto a la solicitud captada en asamblea vecinal, no se detalla su origen en la descripción y carece de referencia.
7. Para el caso de las solicitudes captadas por Twitter, oficina del alcalde y portal delegacional, en la referencia se ingresa un folio correspondiente al SUAC.
8. Para la solicitud correspondiente al 072, se señala en la descripción y cuenta con un número de referencia.

9. La solicitud captada por escrito carece de identificación dentro de la descripción y referencia.
10. Se observó que el folio correspondiente a contingencia carece de descripción, de referencia y se muestra como canalizado por correcciones en el reporte.
11. En el caso del folio correspondiente a la PROSOC, se identificó que se señala la procedencia en la descripción y en la referencia se indica que es un oficio.
12. Para el caso del folio correspondiente al Sistema de Servicios y Atención Ciudadana, se incluye un número dentro de la referencia.

Por tanto, el 23.1% de los folios revisados incluyeron en la descripción la manera en que fueron captados y cuentan con referencia. El 46.1% tuvo únicamente un número de referencia y el 30.8% careció de descripción y referencia. Además, se observó que solamente una de las referencias señalaba que era un oficio. No obstante, que los 12 medios referidos no estuvieron integrados dentro del manual administrativo de la Alcaldía Cuauhtémoc, se identificó que las solicitudes admitidas por estos medios fueron enviadas a la SCESAC para que ésta las ingresara al sistema, les asignara folio y así se informara al ciudadano sobre su solicitud, lo que sugiere que se atendieron de la misma forma que aquellas solicitudes cuyo medio de captación sí estuvo integrado dentro del manual mencionado.

Del estudio a los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal publicados en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* núm. 1963 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* núm. 125 del 2 de julio de 2019, se identificó lo expuesto a continuación:

1. Atención presencial: dentro de la que se encuentran áreas de atención y módulos de atención ciudadana; áreas móviles que incluyen vehículos y stands, audiencias públicas de titulares o representantes de Alcaldías y demás entes públicos.
2. Atención telefónica: considera centros telefónicos de atención ciudadana integrados en el Número Único de Contacto Ciudadano 5658-1111.

3. Atención digital: ésta podrá generarse desde sitios web, aplicaciones móviles, medios digitales, *chatbot*, kioscos interactivos, correo electrónico, servicios de mensajería SMS, SUAC, y demás aplicables.

Adicionalmente, se ingresó a la página electrónica <https://alcaldiacuauhtemoc.mx/> en donde se encuentra un ícono denominado Centro de Servicios y Atención Ciudadana (CESAC) que redirige a la página de internet <https://atencionciudadana.cdmx.gob.mx/> correspondiente al Sistema Unificado de Atención Ciudadana, en donde se pueden consultar los folios que ya han sido generados; además, el ciudadano puede crear un nuevo reporte, para ello, debe identificar el tipo de solicitud que quiere realizar; ingresar los detalles de la solicitud que incluye una descripción, ubicación (calle, manzana, lote, número exterior e interior, código postal, colonia y Alcaldía), referencia del lugar, entre calles de donde se solicita el servicio, mapa de la Ciudad de México para una referencia más exacta, datos del solicitante (nombre, primer apellido, segundo apellido, correo electrónico, sexo, teléfono, celular, edad, código postal, colonia, Alcaldía, y finalmente se tiene la opción de adjuntar imágenes o archivos en PDF con tamaño máximo de 5 MB. Antes de enviar la solicitud, se deberán aceptar los términos y condiciones.

Asimismo, para el caso de las solicitudes que son captadas vía telefónica, la Alcaldía manifestó que sólo cuenta con el Registro de Áreas de Atención Presenciales; sin embargo, proporcionó una lista denominada Áreas de Atención Ciudadana Telefónicas con los números a los que los ciudadanos pueden llamar y registrar sus solicitudes de servicio.

Respecto al espacio físico en el que operó el CESAC en 2019, el sujeto fiscalizado proporcionó evidencia fotográfica a color; en la que se observó la entrada del Centro, el espacio de apoyo administrativo, los módulos de atención, sala de espera, sanitarios, área de archivo, área de cafetería, así como el buzón de quejas sugerencias; cada área se encuentra identificada con el logotipo y señalética que establece el Manual de Identidad Gráfica de las Áreas de Atención Ciudadana.

Además, respecto a la facultad de generar material de apoyo para la atención ciudadana y calidad en el servicio, mediante nota informativa núm. 093/2020 del 23 de julio de 2020, el sujeto fiscalizado informó que durante las asambleas vecinales y los recorridos que el Alcalde

realiza por las diferentes colonias de la demarcación, la “Demanda Ciudadana” es recogida por sus asistentes y se canaliza mediante oficio a la SCESAC.

En ese sentido, se observó que el formato denominado “Demanda Ciudadana” considera los siguientes datos: tipo de demanda, que puede ser presencial con documentos, presencial sin documentos, telefónico, correo electrónico, portal y otros; nombre del solicitante; dirección del solicitante; entre calles; teléfono; folio CESAC; sello; petición; observaciones; dirección del servicio solicitado; fecha de captura; nombre de quien recibe; áreas de servicio; cargo de quien recibe; clave de servicio; firma y leyenda de protección de datos personales.

Derivado de lo anterior, se constató que el sujeto fiscalizado llevó a cabo la recepción de solicitudes de manera presencial; digital, mediante el Sistema Unificado de Atención Ciudadana; y vía telefónica, por conducto de Áreas de Atención Ciudadana a cargo de la Agencia Digital de Innovación Pública de la Ciudad de México; contó con material de apoyo mediante el formato denominado “Demanda Ciudadana”; y el espacio físico ocupado por el CESAC cumplió los requerimientos del logotipo y señalética que estableció el Manual de Identidad Gráfica de las Áreas de Atención Ciudadana.

El desarrollo del procedimiento “Atención a la Ciudadanía que solicite Información referente a los Servicios que brinda la Demarcación Territorial” estuvo enfocado a la orientación de la ciudadanía sobre el ingreso de su solicitud, los requisitos a cubrir y en los casos específicos se le indicó ante qué autoridad debían acudir; además de apoyarse en volantes, así como en el Catálogo de Servicios de 2019. En cuanto al procedimiento “Atención a la Demanda de Servicios presentada por la Ciudadanía”, se identificó que existieron 12 medios adicionales que no estuvieron previstos en el manual administrativo vigente en 2019; no obstante, el medio en que se recibieron las 29,290 solicitudes generadas en 2019, se constató que todas fueron turnadas a la SCESAC para su registro en el sistema y posterior atención.

De la muestra revisada correspondiente a 380 solicitudes, se identificó que 99.5% contó con la solicitud generada mediante SACNET; 99.8% con el oficio por medio del que la SCESAC envió a las áreas correspondientes los folios para ser atendidos y 95.5% con la respuesta a las solicitudes. También, de los 13 folios (solicitudes recibidas por medios adicionales) revisados, sólo el 69.2% tuvo una referencia que identificara por cual medio fue captada la solicitud del ciudadano.

En conclusión, si bien el sujeto fiscalizado manifestó haber implementado durante el 2019 el manual administrativo con número de registro MA-76/15/12/15-OPA-CUH-10-2012, publicado en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* núm. 269 del 28 de enero de 2016, las acciones realizadas y los procedimientos implementados por el CESAC fueron congruentes con lo establecido en el manual administrativo con número de registro MA-11/260918-OPA-CUA-10/2012, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 419 del 28 de septiembre de 2018, así como con los Lineamientos mediante los que se establece el Modelo Integral de Atención Ciudadana de la Administración Pública del Distrito Federal, publicados en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* núm. 1963 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* núm. 125 el 2 de julio de 2019. No obstante que en 2019 se recibieron solicitudes por medios que no estuvieron establecidos en el manual mencionado, éstas fueron turnadas a la SCESAC para ser registradas y asignarles un folio, lo que le permitió al sujeto fiscalizado atenderlas de conformidad a lo establecido en el manual administrativo vigente en el año 2019.

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

En cuanto a las deficiencias de control detectadas por la utilización de un manual administrativo que ya no se encontraba vigente en el año 2019, se comprobó que el sujeto fiscalizado por medio de la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana implementó como mecanismo de control la difusión entre el personal del Centro de Servicios y Atención Ciudadana de su manual administrativo vigente en 2020, mediante la circular núm. CESAC/000003/2020 del 3 de julio de 2020, con el objeto de evitar recurrencia o confusión en la aplicación de la normatividad interna aplicable, por lo tanto, al estar controlada no se emite recomendación.

Recomendación

ASCM-155-19-16-CUH

Es necesario que la Alcaldía Cuauhtémoc, por medio de la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana, implemente acciones con la finalidad de formalizar la atención de las solicitudes que son canalizadas o captadas por el Centro de Servicios y Atención Ciudadana de manera diversa a las establecidas en su manual administrativo aplicable.

11. Resultado

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

Con el propósito de conocer si los recursos humanos, materiales y financieros fueron suficientes para la operación del CESAC, se utilizó la técnica de auditoría consistente en el análisis de la información y se estudió la siguiente normatividad:

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

El artículo 154, párrafo primero, de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestación y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, vigente en 2019, señala que: “La contabilidad de las operaciones deberá estar respaldada por los documentos justificantes y comprobatorios originales”.

El capítulo III, “Del Registro de Operaciones Presupuestarias”, Sección Primera, “De la Cuenta por Liquidar Certificada”, Apartado A, “De las Disposiciones Generales”, numeral 13, del Manual de Reglas y Procedimientos para el Ejercicio Presupuestario de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicado en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 441 del 30 de octubre de 2018, vigente en 2019, establece que: “los titulares de las URG’s (Unidades Responsables del Gasto) y los servidores públicos que faculten para la gestión de las CLC’s, son los responsables de autorizar el pago de las mismas a través de su firma electrónica o autógrafa...”.

Con objeto de verificar la eficiencia en el uso de los recursos humanos, materiales y financieros con los que contó el CESAC, mediante el oficio núm. DGAE-A/20/112 de 19 de junio de 2020, se solicitó a la Alcaldía Cuauhtémoc la plantilla del personal asignado al CESAC. Al respecto, con el oficio núm. DGA/JUDASA/190/2020 del 9 de julio de 2020, el

sujeto fiscalizado proporcionó la base de datos solicitada en formato Excel; del análisis a ésta, se observó que, durante 2019 estuvieron asignadas al CESAC 28 personas; sin embargo, únicamente se ocuparon 25 puestos.

A fin de conocer la contribución del personal que participó en la operación del CESAC en 2019, con el oficio núm. DGAE-A/20/163 del 17 de julio de 2020, se solicitó a la Alcaldía Cuauhtémoc que explicara de manera detallada cuáles fueron las funciones que desempeñó el personal adscrito a dicho Centro; en respuesta, el sujeto fiscalizado proporcionó una base de datos con las funciones en el área de los distintos servidores públicos.

Además, proporcionó información que detalla la función real del personal adscrito al CESAC en 2019; por lo anterior y considerando la base de datos proporcionada por el sujeto fiscalizado, se observó que todas las acciones descritas se encuentran directamente vinculadas en la operación del CESAC, tal y como se establece en los procedimientos administrativos “Atención a la Ciudadanía que Solicite Información referente a los Servicios que brinda la Demarcación Territorial” y “Atención a la Demanda de Servicios presentada por la Ciudadanía”, establecidos en el manual administrativo de la Alcaldía Cuauhtémoc vigente en 2019. Por tanto, se constató que los recursos humanos con los que contó el sujeto fiscalizado en el ejercicio en revisión, contribuyeron en la operación del CESAC.

Respecto a los recursos materiales utilizados para la operación del CESAC, con el oficio núm. DGAE-A/20/112 del 19 de junio de 2020 se solicitó al sujeto fiscalizado que proporcionara un listado de los bienes inmuebles, equipo de cómputo, mobiliario, vehículos y demás recursos utilizados en la operación del CESAC. En respuesta, por medio del oficio núm. DGA/JUDASA/190/2020 del 9 de julio de 2020, la Alcaldía Cuauhtémoc presentó una base de datos en formato Excel que contiene la descripción de 152 bienes entre los que se incluyen: un Access Point Ubiquiti; siete aparatos telefónicos; un archivero de madera color café con 2 cajones; un archivero de madera color natural de 2 gavetas; cinco archiveros de metal con cubierta de madera, dos gavetas; un archivero metálico de dos gavetas; tres archiveros metálicos de 4 gavetas; dos bancas para sala de espera; 24 computadoras de escritorio Optiplex5050 marca Dell; una credencia de madera; un despachador de bebidas, agua fría y caliente; un equipo de recepción de señales; seis escáner de escritorio ADS-2000

marca Brother; un escritorio de metal recepcionista con base cromada; un escritorio ejecutivo de dos pedestales; tres escritorios secretariales color café; dos escritorios secretariales con cajoneras; un escritorio secretarial; siete estantes de 5 entrepaños; dos extintores de 6 kg; un extintor de 9 kg; una impresora láser; una impresora Lexmark MOD. 360; una impresora Lexmark MOD. T654; dos impresoras marca Hewlett Packard, modelo laser jet 1320; una Impresora multifuncional; un librero de madera; dos mesas auxiliares de madera; una mesa de trabajo de madera y metal; una mesa de trabajo de madera; una mesa de trabajo de metal; dos módulos de cuatro lugares; dos módulos de dos lugares; siete módulos de trabajo individual; siete módulos individuales; cuatro *no break*; un pizarrón blanco; un regulador; cuatro escáner marca Fujitsu; 10 sillas de metal fijas; cuatro sillas de metal fijas negras; dos sillas ejecutivas; 13 sillas secretariales; seis sillas semiejecutivas; dos sillones para espera; un sacapuntas eléctrico y dos trituradoras de papel.

Con la finalidad de verificar la existencia de los materiales señalados por la Alcaldía Cuauhtémoc, al considerar la contingencia sanitaria por COVID-19 y seguir las recomendaciones del gobierno federal y local, se solicitó a la Alcaldía Cuauhtémoc que proporcionara fotografías de los recursos materiales con que operó el CESAC; al respecto, el sujeto fiscalizado presentó 141 fotografías correspondientes a los bienes con que opera el CESAC.

Además, se observó que el sujeto fiscalizado anexó el oficio núm. CESAC/000180/2020 del 12 de agosto de 2020, mediante el cual la SCESAC solicita a la Directora de Recursos Materiales y Servicios Generales de la Alcaldía Cuauhtémoc que actualice el inventario, ya que existe mobiliario que no se encuentra en el área. Asimismo, con el oficio núm. CESAC/000184/2020 del 13 de agosto de 2020, la Subdirectora del CESAC informó que ya se localizó en otras áreas parte del mobiliario; sin embargo, se requiere de su apoyo para que el restante sea rastreado en las diversas áreas que conforman la Alcaldía. Derivado de lo anterior, se identificó el faltante de 11 recursos materiales reportados inicialmente.

De lo anterior, se determina que pese a que el CESAC no cuenta con el mobiliario reportado originalmente, se constató que el sujeto fiscalizado dispone de los recursos materiales que le

permiten la operación de dicho Centro y la atención a los ciudadanos que desean solicitar un servicio mediante éste.

Respecto de los recursos financieros, por medio del oficio núm. DGAE-A/20/112 del 19 de junio de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado que indicara la clave presupuestal de las actividades institucionales en los cuales se reportó lo concerniente al CESAC, así como un listado de las Cuentas por Liquidar Certificadas y documentos múltiples que se autorizaron y tramitaron para dicho Centro en el ejercicio 2019.

En respuesta, mediante el oficio núm. DGA/JUDASA/190/2020 del 9 de julio de 2020, la Alcaldía Cuauhtémoc presentó la CLC núm. 103661, por un monto de 90 miles de pesos, en la que se observó que el presupuesto fue ejercido en cinco partidas presupuestales correspondientes al capítulo 2000 “Materiales y Suministros”; asimismo, se identificó que la clave presupuestaria de la CLC corresponde a la actividad institucional 201 “Apoyo administrativo”.

Además, se estudió lo establecido en el Anteproyecto del Presupuesto de Egresos para 2019, en donde se observó que el CESAC es el área operativa de la actividad institucional 209 “Sistema de orientación y quejas”. Asimismo, se identificó que dentro de las acciones generales, se encuentra recibir quejas y solicitudes de servicios públicos que se capturan en el sistema SACNET.

Mediante el oficio núm. DGAE-A/20/163 del 17 de julio de 2020, se solicitó al sujeto fiscalizado que informara si el presupuesto ejercido en la CLC núm. 103661 correspondió a la totalidad del presupuesto ejercido por el CESAC. En respuesta, con el oficio núm. DPF/1471/2020 del 29 de julio de 2020, la Alcaldía Cuauhtémoc manifestó que en una conciliación efectuada con la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales se identificó que las CLC núms. 103661 y 10012420 están vinculadas con erogaciones validadas por el CESAC, que además fueron elaboradas y solicitadas de manera conjunta con la Ventanilla Única de Trámites y fue por ello que las CLC referidas fueron cargadas a la actividad institucional 201 “Apoyo administrativo”.

Por lo anterior, se observó que las CLC proporcionadas correspondieron a las siguientes partidas:

| Número de CLC | Concepto | Documentación comprobatoria | Partida presupuestal que la integra | Bien adquirido |
|---------------|--|-----------------------------|-------------------------------------|---|
| 103661 | Pago de material impreso, material de limpieza, accesorios menores, artículos metálicos, y productos minerales no metálicos. | Requisiciones | 2151 | Camisa bordada y playera tipo polo con identidad gráfica. |
| | | | 2161 | Depósito para pañales desechables. |
| | | | 2991 | Buzón de atención al usuario. |
| | | | 2471 | Barandal para baños para personas con discapacidad. |
| | | | 2419 | Guía para personas invidentes. |
| 10012420 | Adquisición de equipo | Requisición | 5311 | Cambiador de pañales. |

De lo anterior, se observó que las CLC que el sujeto fiscalizado proporcionó se acompañaron de la documentación comprobatoria correspondiente, lo que permitió identificar en qué se gastó el presupuesto considerado en éstas; no obstante, el gasto tal como se explicó, corresponde tanto al CESAC como a la Ventanilla Única de Trámites.

Aunado a lo anterior, y derivado del análisis al Anteproyecto del Presupuesto de Egresos, se pidió al sujeto fiscalizado que explicara si la actividad institucional 209 “Sistema de orientación y quejas” correspondió a la operación del CESAC. En respuesta, la Alcaldía Cuauhtémoc manifestó que sí, ya que en el proceso de integración por resultados correspondiente a la formulación del Anteproyecto del Presupuesto de Egresos del ejercicio fiscal 2019, remitió sus requerimientos en la mencionada estructura programática y también reportó de manera trimestral sus metas físicas y acciones en la actividad institucional 209.

En ese sentido, y una vez identificada que la operación del CESAC estuvo vinculada a la actividad institucional 209 “Sistema de orientación y quejas”, se analizó lo establecido en el Informe de Cuenta Pública de la Alcaldía Cuauhtémoc correspondiente a 2019, del que se desprende que para la operación de la actividad institucional en cita, el sujeto fiscalizado dispuso de un presupuesto aprobado de 68,146.9 miles de pesos, un presupuesto modificado de 66,029.9 y un presupuesto ejercido de 66,029.9 miles de pesos.

De acuerdo con el Analítico de Claves, el presupuesto ejercido por capítulo de gasto tuvo el siguiente comportamiento:

(Miles de pesos y por cientos)

| Capítulo | Ejercido | Porcentaje respecto del presupuesto ejercido |
|-----------------------------|-----------------|--|
| 1000 "Servicios Personales" | 64,542.9 | 97.8 |
| 3000 "Servicios Generales" | <u>1,487.0</u> | <u>2.2</u> |
| Total | <u>66,029.9</u> | <u>100.0</u> |

Como se observa, el capítulo 1000 "Servicios Personales" representó el 97.8% del presupuesto ejercido, en el cual la partida más representativa fue la 1131 "Salarios al Personal de Confianza", por 10,233.7 miles de pesos, lo que constituye el 15.5% del presupuesto total ejercido.

El capítulo 3000 "Servicios Generales" representó el 2.2% del presupuesto ejercido, con 1,487 miles de pesos, en el que sobresale la partida 3981 "Impuesto sobre Nóminas", por 975.5 miles de pesos, lo que representó el 1.5% del presupuesto ejercido.

Como prueba de cumplimiento, sobre el ejercicio de los recursos fiscales, mediante un muestreo dirigido, se determinó revisar 20 CLC de un total de 342 y todos los documentos múltiples generados durante 2019, que fueron 18 y que corresponden a la cantidad de 34,894.3 miles de pesos; esta muestra es representativa, porque equivale al 52.8% del presupuesto reportado como ejercido.

El sujeto fiscalizado informó que respecto a la CLC núm. 10037,6 corresponde a un cargo centralizado en la partida de gasto 1511 presupuestalmente clasificada con Dígito Identificador 2, por lo que el expediente y la documentación soporte no obra en archivos de la Alcaldía, debido a que es la Unidad Administrativa Consolidadora, en este caso, la Dirección General de Administración de Personal, adscrita a la SAF, la responsable de su guarda y custodia de conformidad con los artículos 76 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México; y, 154 de su Reglamento.

Se observó que las 19 CLC revisadas cuentan con la documentación soporte que respalda sus operaciones, entre los que se encuentran oficio con resumen de nómina y oficio de informe de depósito. Se observó que ninguna de las CLC revisadas presenta la firma del servidor público que las elaboró (Subdirector de Presupuesto) ni de quién las autorizó (Director de Presupuesto y Finanzas), por lo que se incumplió lo dispuesto en el numeral 13, Apartado A, Sección Primera del Capítulo III, del Manual de Reglas y Procedimientos para el Ejercicio Presupuestario de la Administración Pública de la Ciudad de México, publicado en *la Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 441 del 30 de octubre de 2018, el cual señala que las CLC se deberán autorizar por los servidores públicos de las Unidades Responsables del Gasto facultados para ello, por medio de su firma electrónica o autógrafa.

Se verificó que los conceptos de gasto que corresponden a las 19 CLC revisadas, se refieren principalmente a pago de aguinaldo a personal técnico-operativo, pago de nómina extraordinaria a personal técnico-operativo y pago de nómina a personal de estructura.

La Alcaldía Cuauhtémoc manifestó que respecto a los documentos múltiples en sus modalidades de cancelación y reintegro núms. 200058, 200061, 200063, 200065, 200177, 200181, 200191, 200283 y 200291 afectaron a instrumentos presupuestarios con cargo a las partidas de gasto centralizadas 1421, 1431, 1441 y 1443, presupuestalmente clasificadas con Dígito Identificador 2, por lo que el expediente y la documentación soporte no obra en archivos de la Alcaldía, debido a que es la Unidad Administrativa Consolidadora, en este caso la Dirección General de Administración de Personal, adscrita a la SAF, la responsable de su guarda y custodia de conformidad con los artículos 76 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México; y, 154 de su Reglamento.

De la revisión a los 8 documentos múltiples proporcionados por el sujeto fiscalizado, se observó que cuentan con la documentación soporte que respalda sus operaciones y los conceptos se refirieron a sueldos no cobrados, importe no cobrado por día del padre e importe no cobrado por día de la madre.

De lo anterior, se desprende que los recursos financieros asignados al CESAC fueron suficientes para su operación, ya que se identificó que éstos fueron destinados al pago de aguinaldo y de nómina al personal adscrito a dicho Centro.

Por tanto, se concluye que en el ejercicio 2019, la Alcaldía Cuauhtémoc tuvo los recursos humanos, materiales y financieros que le permitieron operar el CESAC; no obstante, respecto de los recursos materiales, se observó que algunos se encuentran asignados a otras áreas de la Alcaldía. En cuanto a los recursos financieros, se observó que la totalidad de los documentos carecen de la firma del funcionario público que los elaboró y aprobó, por lo que se incumplió lo dispuesto en el numeral 13, Apartado A, Sección Primera del Capítulo III, del Manual de Reglas y Procedimientos para el Ejercicio Presupuestario de la Administración Pública de la Ciudad de México vigentes en 2019.

En la confronta por escrito, celebrada el 17 de septiembre de 2020, mediante el oficio núm. DGA/JUDASA/264/2020 de la misma fecha, el sujeto fiscalizado manifestó por medio de la nota informativa núm. 052 del 14 de septiembre de 2020 que “la totalidad de los instrumentos presupuestarios se encuentran debidamente firmados de manera electrónica en el Sistema Informático de Planeación de Recursos Gubernamentales (SAP-GRP)...”; y que además, “la totalidad de los instrumentos presupuestarios correspondientes a las Cuentas por Liquidar Certificadas, son elaboradas y solicitadas mediante firma electrónica por los servidores públicos adscritos a esta Alcaldía facultados para ello”. Sin embargo, el sujeto fiscalizado no proporcionó documentación comprobatoria en el que se observara la firma electrónica en las CLC revisadas, por tanto, el presente resultado no se modifica.

Recomendación

ASCM-155-19-17-CUH

Es conveniente que la Alcaldía Cuauhtémoc, por medio de la Dirección de Recursos Materiales y Servicios Generales, elabore e implemente mecanismos de control con la finalidad de que la totalidad de los recursos materiales asignados a la Subdirección del Centro de Servicios y Atención Ciudadana sean empleados y se encuentren en los espacios físicos correspondientes al Centro de Servicios y Atención Ciudadana.

Recomendación

ASCM-155-19-18-CUH

Es necesario que la Alcaldía Cuauhtémoc, por medio de la Dirección de Administración, establezca un mecanismo de control a fin de que las Cuentas por Liquidar Certificadas tengan la firma electrónica o autógrafa del servidor público que las elaboró y autorizó, de conformidad con el Manual de Reglas y Procedimientos para el Ejercicio Presupuestario de la Administración Pública de la Ciudad de México.

Economía

12. Resultado

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

Con objeto de constatar que las medidas de austeridad, eficiencia en el gasto y disciplina presupuestaria de bienes y servicios de consumo, implementadas por la Alcaldía Cuauhtémoc para la operación del CESAC durante el ejercicio de 2019, se hayan realizado de acuerdo con la legislación y normatividad establecidas, se aplicaron las técnicas de auditoría consistentes en la investigación de los conceptos sujetos a criterios de racionalidad y austeridad, el estudio de los ordenamientos jurídicos en la materia y el análisis de la información presupuestal del órgano político administrativo en revisión.

Con la finalidad de verificar el cumplimiento de lo establecido en los artículos 12, 90 y 91 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, vigente en 2019; y 28 del Decreto de Presupuesto de Egresos de la Ciudad de México para el Ejercicio Fiscal 2019, publicado en *la Gaceta Oficial de la Ciudad de México* núm. 482, tomo II, del 31 de diciembre de 2018; los numerales 7.5.2, 8.6.1, 8.6.2, 8.6.3, 8.6.4, 8.6.5, 8.6.6 y 8.6.7 de la Normatividad en Materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal (Circular Uno Bis 2015), y los Lineamientos con los que se dictan medidas de austeridad, racionalidad y disciplina presupuestal para contener el gasto en la Administración Pública del Distrito Federal, publicados en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* núm. 1302, del 5 de marzo de 2012, vigentes en 2019, se realizó lo siguiente:

Mediante los oficios núms. DGAE-A/20/112 y DGAE-A/20/163 del 19 de junio y 17 de julio de 2020, respectivamente, se solicitó al sujeto fiscalizado la información y documentación soporte correspondiente a las medidas de racionalidad y austeridad implementadas durante el ejercicio de 2019, su programa de austeridad, así como los lineamientos de austeridad elaborados para el ejercicio 2019.

En respuesta, mediante los oficios núms. DGA/JUDASA/190/2020 y DGA/JUDASA/219/2020, del 9 y 31 de julio de 2019, respectivamente, referente a la implementación de medidas de racionalidad y austeridad, la Alcaldía Cuauhtémoc proporcionó y manifestó lo siguiente:

Por medio de la nota informativa núm. 004/2019 del 12 de diciembre de 2019, la SCESAC manifestó al titular de la Alcaldía, que “atendiendo a un principio de austeridad y economía administrativa, solicito la autorización para que se omita la impresión de la hoja de SACNET, actualmente se anexa a cada solicitud ingresada al CESAC y además enviada a cada área de la Alcaldía. La omisión de la impresión generaría un 40% del ahorro en los insumos respectivos ya que el folio es sólo para control interno y éste no requiere ser impreso. En caso de afirmativa, se enviará una circular a las áreas para su notificación y puesta en marcha”.

Circular núm. CESAC/000007/2019 del 12 de diciembre de 2019, mediante la cual la Subdirección del CESAC hizo del conocimiento de las diferentes unidades administrativas de la Alcaldía Cuauhtémoc, que se omitiría enviar el acuse SACNET, con el objetivo de convertirse en una Alcaldía transparente, innovadora y digital, y ser consecuente con la optimización de recursos. Se adjuntó a dicha circular el soporte documental de su difusión mediante los sellos de recibido de las distintas áreas.

Por lo que se refiere a la elaboración del programa y lineamientos de austeridad emitidos para el ejercicio 2019, el sujeto fiscalizado proporcionó la siguiente información:

El oficio núm. SSG/0164/2020 del 6 de agosto de 2020, mediante el cual se informa sobre las partidas vinculadas con ahorros durante el ejercicio 2019, las cuales fueron: 2611 “Uso de Vehículos y Consumo de Combustible” [sic], 2111 “Materiales, Útiles y Equipos menores de Oficina”, 3141 “Telefonía Tradicional”, 3112 “Servicio de Energía Eléctrica” y 3131 “Agua Potable”. Además, la Alcaldía Cuauhtémoc manifestó que “es importante comentar que, con estas medidas, se generaron ahorros considerables comparados con los consumos del ejercicio 2018, en los siguientes rubros: Compra de combustible: 345,842.74 litros; y, Hojas en la emisión de fotocopias: 48,511”.

Circulares núms. DGA/06/2019, DGA/07/2019 y DGA/08/2019, del 28 de enero de 2019, mediante las cuales se establecieron medidas para el ahorro de recursos en los siguientes conceptos:

Fotocopiado, suministro y consumo de papel

1. Respetar y no exceder el número de fotocopias que tiene asignado mensualmente cada área u oficina.

2. Llevar un control interno del límite establecido de fotocopias, solicitando únicamente las indispensables, para controlar, racionar y disminuir el consumo de fotocopias, al mínimo necesario para la operación del área u oficina.
3. Con el fin de disminuir el número de fotocopias que se utilicen, se solicita que la distribución de guías, manuales, lineamientos, leyes o cualquier documento que su finalidad sea consulta interna, se lleve a cabo en forma digital o vía correo electrónico.
4. Cuando se emitan oficios, notas informativas con “copia de conocimiento”, que sean dirigidas a servidores públicos y que requieren conocer el contenido del documento preferentemente deberán ser remitidos de forma digital, vía correo electrónico, debiendo acusar de recibido por la misma vía.

Telefonía tradicional

1. Utilizar las líneas telefónicas únicamente para llamadas de trabajo procurando ser breves en su uso.
2. Aunque el proveedor del servicio tiene bloqueado en todos los números, las llamadas a números celulares, largas distancia nacionales e internacionales prefijos 044; 045; 01-800 y 01-900, queda prohibido intentar llevar a cabo este tipo de marcación, ya que dicha acción nos genera un costo por el intento, que se registra como una llamada saliente.

Energía eléctrica

1. Apagar las lámparas y desconectar en sus oficinas, los equipos eléctricos, ventiladores, barras multicontactos, *no break* y reguladores de voltaje, al concluir su jornada laboral y sobre todo los fines de semana y días festivos.
2. Queda prohibido la instalación y uso en las oficinas y áreas de trabajo de radios, reproductores de música y video, televisiones, grabadoras, estéreos, pantallas, equipos de aire acondicionado, refrigeradores y calentadores eléctricos.
3. Apagar la iluminación de las áreas que no se encuentren en servicio.

4. Al término de su jornada laboral y en los turnos de fines de semana y días festivos, se deberán desconectar las computadoras, monitores, impresoras y demás equipo electrónico e informático que se utilice para el desempeño de sus actividades.
5. De considerar pertinente y dependiendo de la extensión del área, se sugiere designar a un responsable para que supervise el cumplimiento de estas prácticas o apague la iluminación y equipos electrónicos mencionados.

Agua potable

1. Cerrar bien las llaves después de usar el servicio de agua, de los muebles sanitarios que se utilicen, en las diversas instalaciones de esta Alcaldía.
2. Usar de manera racional el agua en el desempeño de sus actividades.
3. En el caso de los inmuebles y deportivos que cuenten con regaderas, deberá de verificarse en forma periódica que las llaves no presenten fugas y que los usuarios cierren bien las llaves cuando terminen de asearse.
4. Queda prohibido utilizar agua potable para el riego de las áreas verdes que en su caso se tengan en los inmuebles de esta Alcaldía.

Uso de vehículos y consumo de combustible

1. Se deberá considerar el consumo de combustible en los vehículos para lo estrictamente indispensable.
2. Todas las unidades vehiculares deberán pernoctar en las instalaciones de las unidades administrativas de adscripción.
3. Los vehículos administrativos y operativos deberán cargar combustible sólo los días en que se utilicen o se requieren de acuerdo con las necesidades del área.
4. Todos los vehículos que tienen asignados las unidades administrativas, deberán cumplir las disposiciones fiscales y ambientales que ordenen las autoridades y leyes respectivas.

5. Los servidores públicos o trabajadores de esta Alcaldía que tengan asignados vehículos oficiales deberán destinarlos exclusivamente a actividades propias de las funciones o trabajos a su cargo y por ningún motivo podrán hacer uso de éstos para otros fines, ni disponer de la unidad en días inhábiles o salir de los límites de la zona metropolitana, excepto en los casos en que se disponga de una orden de comisión autorizada por el titular de la unidad administrativa.

Adicionalmente, la Alcaldía Cuauhtémoc proporcionó las circulares núms. DGA/05/2020, DGA/06/2020 y DGA/07/2020, del 4 de febrero de 2020, mediante las cuales hizo del conocimiento de sus distintas áreas las medidas de austeridad para el uso de vehículos, consumo de combustible, fotocopiado, papel bond, telefonía, energía eléctrica y agua potable, las cuales son similares a las medidas establecidas en 2019.

Asimismo, el sujeto fiscalizado manifestó que “no es posible determinar qué porcentaje del importe ejercido correspondió exclusivamente a bienes y materiales entregados al CESAC, en virtud de que la documentación puesta a disposición de esta Dirección para la expedición de las suficiencias así como para efectuar el pago, no contenían el detalle en la asignación de los mismos respecto del CESAC y VUT” [sic]; y precisó que la operación del Centro de Servicios y Atención Ciudadana se encuentra vinculada a la actividad institucional 209 denominada “Sistema de orientación y quejas”.

Derivado de lo anterior, se revisaron las partidas presupuestarias consideradas en la actividad institucional 209, referida por la Alcaldía Cuauhtémoc, y del análisis al Analítico de Claves Sector Gobierno de la Ciudad de México Presupuesto de Egresos 2019, se observó que dichas partidas correspondieron al capítulo 1000 “Servicios Personales”, así como las partidas 3331 “Servicios de Consultoría Administrativa, Procesos, Técnica y en Tecnologías de la Información”, 3981 “Impuesto sobre Nómina” y 3982 “Otros Impuestos derivados de una Relación Laboral”, las cuales no forman parte de los conceptos sujetos a medidas en materia de austeridad y racionalidad.

Debido a que el sujeto fiscalizado mencionó haber obtenido ahorros comparados con los consumos del ejercicio 2018, y del estudio de la información proporcionada, se identificó que se careció de los montos de ahorros generados, metodología para su determinación y

del comparativo con el ejercicio fiscal anterior, así como de su programa y lineamientos de austeridad emitidos para el ejercicio en revisión. En virtud de lo anterior, se analizó el Analítico de Claves Sector Gobierno de la Ciudad de México Presupuesto de Egresos 2019 y 2018 y se identificaron las partidas presupuestarias que correspondían a los conceptos para reducir su contratación o consumo, considerados en el artículo 28, fracciones I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X y XI, del Decreto de Presupuesto de Egresos de la Ciudad de México para el ejercicio fiscal 2019; y se compararon con el presupuesto original y ejercido de 2019, así como con el ejercicio anterior, y se obtuvieron los resultados siguientes:

(Miles de pesos)

| Partida | Ejercido 2018 | Original 2019 | Ejercido 2019 | Variación | |
|---|------------------|------------------|------------------|-----------------------|-----------------------|
| | | | | Absoluta (3) – (1) | Absoluta (3) – (2) |
| | (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 2111 "Materiales, Útiles y Equipos Menores de Oficina" | 4,884.6 | 6,292.7 | 2,592.7 | (2,292.0) | (3,700.1) |
| 2121 "Materiales y Útiles de Impresión y Reproducción" | * | * | 200.6 | 200.6 | 200.6 |
| 2211 "Productos Alimenticios y Bebidas para Personas" | 4,405.8 | 13,950.1 | 7,136.2 | 2,730.4 | (6,814.0) |
| 2611 "Combustibles, Lubricantes y Aditivos" | 102,266.0 | 98,777.4 | 100,765.1 | (1,500.8) | 1,987.8 |
| 3112 "Servicio de Energía Eléctrica" | 199,466.7 | 288,906.0 | 251,846.1 | 52,379.4 | (37,060.0) |
| 3131 "Agua Potable" | 45,086.9 | 47,931.5 | 46,841.2 | 1,754.3 | (1,090.3) |
| 3141 "Telefonía Tradicional" | 652.0 | 2,200.0 | 665.2 | 13.2 | (1,534.8) |
| 3351 "Servicios de Investigación Científica y Desarrollo" | * | * | 91.2 | 91.2 | 91.2 |
| 3361 "Servicios de Apoyo Administrativo y Fotocopiado" | 580.0 | 1,000.0 | 470.5 | (109.4) | (529.5) |
| 3631 "Servicios de Creatividad, Preproducción y Producción de Publicidad, excepto Internet" | 0.0 | 0.0 | 750.0 | 750.0 | 750.0 |
| 3722 "Pasajes Terrestres al interior del Distrito Federal" | 290.5 | 0.0 | 499.8 | 209.3 | 499.8 |
| 3821 "Espectáculos Culturales" | 9,249.9 | 0.0 | 11,666.6 | 2,416.7 | 11,666.6 |
| 3831 "Congresos y Convenciones" | s/p | 0.0 | 3,900.0 | 3,900.0 | 3,900.0 |
| 5111 "Muebles de Oficina y Estantería" | 14,304.6 | 16,000.0 | 710.2 | (13,594.4) | (14,304.6) |
| 5151 "Equipo de Cómputo y de Tecnologías de la Información" | 2,773.3 | 0.0 | 3,764.7 | 991.4 | (2,773.3) |
| Total | 383,960.3 | 475,057.7 | 431,900.1 | 47,939.8 | (48,710.4) |

* Sin partida en el ejercicio 2019.

De acuerdo con la información de los montos reportados en el ejercicio 2019, se identificó que las partidas de gasto sujetas a racionalidad y austeridad presupuestal seleccionadas, en comparación con el presupuesto ejercido en 2018, en términos generales, presentaron un aumento de 47,939.8 miles de pesos.

En particular las partidas que presentaron un aumento en 2019 en comparación con 2018 fueron la 2121, 2211, 2611, 3112, 3131, 3141, 3351, 3631, 3722, 3821 y 3831, conceptos que debieron ser considerados para su racionalidad y austeridad de acuerdo con lo establecido en los artículos 90 y 91 de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, vigente en 2019, y 28 del Decreto por el que se expide el Presupuesto de Egresos de la Ciudad de México para el ejercicio 2019.

En cuanto a los presupuestos original y ejercido durante 2019, se observó que el sujeto fiscalizado ejerció menores recursos en ocho de las partidas presupuestarias, siendo éstas las 2111, 2211, 3112, 3131, 3141, 3361, 5111 y 5151; sin embargo, estos ahorros corresponden a la totalidad de actividades institucionales previstas en el ejercicio 2019 por la Alcaldía Cuauhtémoc, por lo cual no puede ser atribuible únicamente para la operación del CESAC.

Por tanto, se concluye que en el ejercicio de 2019, la Alcaldía Cuauhtémoc presentó optimización en el uso de los recursos en 8 de las 15 partidas presupuestarias analizadas respecto del presupuesto aprobado en el mismo ejercicio; además, elaboró y difundió medidas de racionalidad en materia de fotocopiado, suministro y consumo de papel, telefonía tradicional, energía eléctrica, agua potable, así como uso de vehículos y consumo de combustible de conformidad con el artículo 28 del Decreto de Presupuesto de Egresos de la Ciudad de México para el Ejercicio Fiscal 2019, y los numerales 7.2.1, fracciones I a la V; 7.5.2, fracciones I a la XI; 7.5.3, 7.9.1, 7.9.2, 7.9.4, 7.9.5, 8.6.3 y 8.6.5 de la Normatividad en materia de Administración de Recursos para las Delegaciones de la Administración Pública del Distrito Federal (Circular Uno Bis 2015); no obstante, respecto a las partidas presupuestarias en las que el sujeto fiscalizado argumentó ahorros en 2019 en comparación con 2018, se constató que únicamente fue la partida 2111 "Materiales, Útiles y Equipos menores de Oficina"; y careció de los montos de ahorros generados, metodología para su determinación y del comparativo con el ejercicio fiscal anterior, así como de su programa y lineamientos de austeridad emitidos para el ejercicio 2019 y de evidencia de su publicación de estos últimos antes del 31 de enero de 2019 en la *Gaceta Oficial de la Ciudad de México*, por lo que incumplió lo dispuesto en el artículo 12, segundo párrafo, de la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México, vigente en 2019 que establece lo siguiente:

“... Los Sujetos Obligados emitirán y publicarán en la Gaceta Oficial antes del 31 de enero de cada año, los lineamientos de austeridad para hacer efectivas las disposiciones establecidas en la presente Ley. Dichos lineamientos deberán incluir, al menos, el señalamiento claro y preciso de las medidas de austeridad a implementar en el ejercicio fiscal de que se trate, el comparativo con los tres ejercicios fiscales previos y los montos de ahorros generados por rubro.”

Los Lineamientos con los que se dictan Medidas de Austeridad, Racionalidad y Disciplina Presupuestal para contener el Gasto en la Administración Pública del Distrito Federal, publicados en la *Gaceta Oficial del Distrito Federal* núm. 1302, del 5 de marzo de 2012, vigentes en 2019, que señalan lo siguiente:

“2. Programa de Austeridad. Los Directores Generales de Administración u homólogos de las unidades administrativas, serán responsables de elaborar y ejecutar, así como presentar para revisión y visto bueno del Titular de la Dependencia, Delegación, Órgano Desconcentrado y Entidad, su Programa de Austeridad, a fin de que cada unidad administrativa genere ahorro en su gasto corriente.”

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

Recomendación

ASCM-155-19-19-CUH

Es necesario que la Alcaldía Cuauhtémoc, emita e implemente acciones encaminadas a la publicación de los lineamientos de austeridad de acuerdo con lo establecido en la Ley de Austeridad, Transparencia en Remuneraciones, Prestaciones y Ejercicio de Recursos de la Ciudad de México.

Recomendación

ASCM-155-19-20-CUH

Es necesario que la Alcaldía Cuauhtémoc, elabore su programa de austeridad de conformidad con los Lineamientos con los que se Dictan Medidas de Austeridad, Racionalidad y Disciplina Presupuestal para contener el Gasto en la Administración Pública del Distrito Federal.

RESUMEN DE OBSERVACIONES Y ACCIONES

Se determinaron 12 resultados; de éstos, 11 resultados generaron 35 observaciones, las cuales corresponden a 20 recomendaciones.

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

JUSTIFICACIONES Y ACLARACIONES

La documentación e información presentadas por el sujeto fiscalizado mediante el oficio núm. DGA/JUDASA/264/2020 del 17 de septiembre de 2020 aclaró y justificó parcialmente las observaciones incorporadas por la Auditoría Superior de la Ciudad de México en el Informe de Resultados de Auditoría para Confronta, por lo que se modificaron los resultados como se plasman en el presente Informe Individual, que forma parte del Informe General Ejecutivo del Resultado de la Fiscalización Superior de la Cuenta Pública de la Ciudad de México.

DICTAMEN

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

Este dictamen se emite el 12 de octubre de 2020, una vez concluidos los trabajos de la auditoría, la cual se practicó sobre la información proporcionada por el sujeto fiscalizado, que es responsable de su veracidad. Con base en los resultados obtenidos en la auditoría, cuyo objetivo fue verificar que los procedimientos y actividades implementados por la Alcaldía Cuauhtémoc, en la operación del CESAC, se hayan ejecutado de conformidad con la

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

PERSONAS SERVIDORAS PÚBLICAS A CARGO DE REALIZAR LA AUDITORÍA

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

| Persona servidora pública | Cargo |
|-------------------------------------|----------------------------|
| Lic. Víctor Manuel Martínez Paz | Director General |
| Mtro. José Luis Cruz Flores | Director de Área |
| Mtra. Efigenia Rendón Martínez | Auditora Fiscalizadora "C" |
| Lic. Margarita María Rocha Estrada | Auditora Fiscalizadora "C" |
| Lic. José Alberto García Cristi | Auditor Fiscalizador "C" |
| Lic. Martha Patricia Gutiérrez Cruz | Auditora Fiscalizadora "A" |